



---

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2018.**

---

**AMRA DAKEKH MOHAMAD NAYEH  
ALCALDE MUNICIPIO DE PAMPLONA**

**Pamplona, Enero de 2018.**

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2018.**



## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>6</b>
<b>II. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>8</b>
<b>III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>8</b>
<b>IV. ALCANCE.</b>	<b>8</b>
<b>V. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS</b>	<b>8</b>
<b>VISION</b>	
<b>MISION</b>	
<b>VALORES INSTITUCIONALES</b>	
<b>VI. METODOLOGÍA UTILIZADA</b>	<b>10</b>
<b>VII. COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.</b>	
<b>A. PRIMER COMPONENTE.</b>	<b>12</b>
<b>GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION.</b>	
<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.</b>	
<b>B. SEGUNDO COMPONENTE.</b>	<b>15</b>
<b>RACIONALIZACION DE TRÁMITES.</b>	
<b>C.TERCERCOMPONENTE.</b>	<b>16</b>
<b>RENDICION DE CUENTAS.</b>	
<b>D. CUARTO COMPONENTE.</b>	<b>17</b>
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>E. QUINTO COMPONENTE:</b>	<b>18</b>
<b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO</b>	



**A LA INFORMACIÓN**

<b>F. SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES</b>	<b>19</b>
<b>G. SOCIALIZACIÓN</b>	<b>21</b>
<b>H. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>21</b>
<b>I. MARCO NORMATIVO.</b>	<b>22</b>
<b>J. DEFINICIONES</b>	<b>22</b>

**ANEXOS.**

En los Anexos se incluyen las acciones previstas para la vigencia 2016. En cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

**ANEXO 1.**

**PRIMER COMPONENTE.**

**GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**

**ANEXO 2.**

**SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACION DE TRÁMITES**

**ANEXO 3.**

**TERCER COMPONENTE. RENDICION DE CUENTAS.**

**ANEXO 4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ANEXO 5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**ANEXO 6. SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES**



RESOLUCION No.  
( )

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA  
VIGENCIA 2018

EL ALCALDE DE LA CIUDAD DE PAMPLONA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales en especial las conferidas por la ley 1474 de 2011 y ley 1272 de 2014 ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública.

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia establece como fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en ella, así como facilitar la participación de todos en las decisiones que les afectan en la vida económica, política administrativa y cultural de la nación.

Que en el Plan de Desarrollo, 2016-2019, “El Cambio en Nuestras Manos”, la transparencia es un factor determinante y fundamental en la gestión.

Que la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, busca fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 dispone “*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplara entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (...)*”

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Alcaldía del municipio de Pamplona, elaboró el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2018.

Que en mérito de lo expuesto



**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar para el año 2018, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano “El Cambio en Nuestras Manos” el cual consta de los siguientes componentes:

RESOLUCION No. \_\_\_\_\_ POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA

-2-

1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales.

**ARTICULO SEGUNDO:** Adelantar las estrategias de comunicación y sensibilización tendientes a dar a conocer a los funcionarios y la comunidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**ARTICULO TERCERO:** Publicar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 en concordancia con el artículo 07 del Decreto 2641 de 2012, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la página web de la Alcaldía de Pamplona.

**ARTICULO CUARTO:** Realizar los respectivos controles y seguimientos al plan, verificar su eficacia, efectividad, enfocados a prevenir, mitigar o eliminar la materialización de riesgos de corrupción, como también potencializar la atención al ciudadano.

**ARTICULO QUINTO:** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en Pamplona, Palacio Municipal,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Alcalde de la Ciudad de Pamplona

Original Firmado.



## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2018.**

### **I. INTRODUCCION.**

La percepción nacional de corrupción por parte de la comunidad es alta, de tal modo que lograr que la transparencia y legalidad en el actuar público sea percibido por la comunidad es un reto imperativo que debe estar fundamentado en hechos reales, sólidos y demostrables, donde la comunidad evidencie en obras y servicios eficientes y eficaces un plan anticorrupción y de atención al ciudadano efectivo.

De tal modo la lucha contra la corrupción es prioridad en la ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA. Para este efecto la actualización del plan incluye estrategias y proyectos dirigidos a prevenir y combatir la corrupción, promover el control social, la rendición de cuentas y fortalecer la transparencia en la cultura y accionar de la administración.

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

La Alcaldía del municipio de Pamplona, está comprometido con el fortalecimiento de la capacidad institucional para identificar y prevenir riesgos de corrupción, optimizar mecanismos de transparencia y potenciar las estrategias de control social.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 y la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos del Instituto.

Dando cumplimiento a estas normas la Alcaldía del municipio de Pamplona, elabora y presenta en la vigencia 2018 su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este Plan tiene como finalidad describir las diferentes estrategias, mecanismos,



herramientas y prácticas que permitan a la ciudadanía percibir la transparencia en la gestión de la ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, y fortalecer de esta forma su credibilidad y confianza.

El presente documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que en cada una de ellas, desarrollará e implementará la Alcaldía de Pamplona, para prevenir y controlar la corrupción.

Las acciones hacen parte de programas y proyectos plenamente identificados en el Plan de Desarrollo para el Municipio de Pamplona, 2016-2019 “El Cambio en Nuestras Manos”, que en uno de sus capítulos, se propone fortalecer la confianza del ciudadano en la administración municipal.

**AMRA DAKEKH MOHAMAD NAYEH**

**ALCALDE DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA**



## **II. OBJETIVO GENERAL**

Asegurar un control y seguimiento efectivo a los procesos que permitan la prevención de los riesgos de corrupción, el fácil acceso a los trámites y servicios, promover espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la Alcaldía del municipio de Pamplona, e implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## **III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Realizar los seguimientos al plan de manera oportuna y efectiva, buscando su funcionalidad al interior de la alcaldía.
- Mejorar la efectividad de los resultados del plan de desarrollo municipal mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos que administra la Alcaldía del municipio de Pamplona.
- Evaluar y actualizar los riesgos potenciales de corrupción que pueden afectar la transparencia en la gestión de la Administración Municipal, e implementar controles para mitigar su materialización.
- Promover la cultura del autocontrol y la autogestión en el interior de la entidad, enmarcados en sistema integrado de gestión.
- Desarrollar iniciativas que mejoren la atención al ciudadano.
- Ejecutar políticas anti trámites que faciliten el acceso a la información, trámites y servicios.
- Facilitar los mecanismos de participación ciudadana.

## **IV. ALCANCE.**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos del Nivel Central de la Alcaldía del municipio de Pamplona, Norte de Santander.





## V. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

### VISION

Pamplona retomará su liderazgo en la provincia y se posicionará como la segunda ciudad más importante del Departamento, ratificando la unión de nuestros pueblos, la cultura y educación que nos han caracterizado; será la ciudad integradora, segura, bonita, del turismo religioso y cultural más importante del oriente Colombiano; implementando un modelo en la administración honesta y transparente de lo público, equitativa e incluyente alcanzando bajos índices de desempleo y pobreza; mortalidad y enfermedad; criminalidad y analfabetismo; una ciudad con una amplia cobertura educativa y médica, con fácil acceso a los servicios públicos domiciliarios y de saneamiento básico; dotada de escenarios culturales, deportivos, de sano esparcimiento, amiga del medio ambiente; con un sector rural intervenido con inversión social, generando altos índices de procesos productivos que posicionen nuestros productos agrícolas en el Departamento.

### MISION

Cambiar el modelo de administración municipal que se ha venido desarrollando en la ciudad a lo largo de estos años, por un modelo de integración de la comunidad con el gobierno, donde se atienda de manera personal y directa a la comunidad desde sus barrios y veredas, garantizando con ello una modelo ético, transparente y eficiente del manejo de lo público, que mejore a diario la calidad de vida de los Pamploneses y reduzca los índices de necesidades básicas insatisfechas.

### VALORES INSTITUCIONALES:

Los valores constituyen aquellas formas de ser y de actuar de las personas, altamente deseables como atributos personales, que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la moral y la dignidad humana. Así mismo permiten llevar a la práctica los principios éticos.

Los valores de la ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPONA Son:

**Compromiso:** asumir con responsabilidad y como propios el cumplimiento de la misión, la visión, la política y los objetivos institucionales.

**Honradez:** asumir el compromiso ético y moral de cumplir con las funciones y el cuidado de los bienes públicos y privados en la prestación del servicio y de demostrar la incorruptibilidad ante las situaciones de responsabilidad y compromiso institucional en la prestación del servicio



**Transparencia:** actuar con claridad e imparcialidad en la gestión de los procesos y en la administración de los recursos de la entidad, entregando la información para el control social.

**Responsabilidad:** cumplir con las obligaciones contraídas y asumir las consecuencias de los actos en el desempeño de las funciones. Respeto mutuo: reconocer el derecho de los demás a ser, sentir, pensar y actuar diferente, a legitimar al otro como un ser humano en igualdad de condiciones y a fortalecer la autonomía y la capacidad de las personas para generar bienestar.

**Respeto mutuo:** reconocer el derecho de los demás a ser, sentir, pensar y actuar diferente, a legitimar al otro como un ser humano en igualdad de condiciones y a fortalecer la autonomía y la capacidad de las personas para generar bienestar.

**Equidad:** valorar la pluralidad y la diversidad en las relaciones interpersonales e interinstitucionales en lo justo y el buen trato. Dar a los sectores poblacionales más vulnerables de la sociedad rural el

**Calidad:** mostrar el profesionalismo en el trabajo y el cumplimiento de los requisitos de los usuarios de manera eficiente, eficaz y efectiva procurando el mejoramiento continuo.

**Efectividad:** cumplir con la misión institucional mediante el óptimo aprovechamiento de los recursos técnicos, humanos y financieros disponibles, de tal manera que se obtengan resultados importantes y de impacto para el desarrollo rural y sostenible del país.

**Creatividad e iniciativa:** generar nuevas alternativas que permitan el crecimiento y desarrollo de la entidad a todos los niveles.

**Liderazgo:** ejercer la participación activa y creativa en la entidad en el ejercicio de sus funciones y desarrollar nuevas opciones para alcanzar los objetivos y metas institucionales.

**Participación:** promover espacios para la toma de decisiones, la planeación y el control social por parte de las comunidades e individuos, que les permitan asumir el papel de actores principales en la definición y gestión de su propio desarrollo.



## VI. METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 (Presidencia de la república, DAFP y DNP), incorporando en cada componente las situaciones particulares que el municipio presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, este Plan incluye seis componentes, así:

**1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción que resulta de la identificación, análisis y control de los posibles hechos de corrupción y se definen los lineamientos para administrarlos.

**2. Racionalización de Trámites:** Su objeto es el de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

**3 Rendición de cuentas:** Tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

**4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la Alcaldía del municipio de Pamplona.

**5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



**6. Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la Alcaldía de Pamplona, que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

## **VII. COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

Para la vigencia 2018 se buscará que los componentes del plan y las actividades que se deriven de este estén armonizados e integrados con otros elementos de gestión de la Alcaldía, tales como el sistema de gestión de calidad, MECI, MIPG, y otros elementos de gestión que aporten a no doblegar esfuerzos que puedan tener un mismo fin en la gestión.

### **A. PRIMER COMPONENTE.**

#### **GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.**

##### **1. POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Para la presente vigencia 2018 se consolidará y reforzará con la política de administración del riesgo de corrupción trabajada a la fecha, con el ánimo de crear adherencia a los procesos y procedimientos existentes en la Alcaldía, siendo dicha política la siguiente:

La ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, tiene como política de Transparencia y Anticorrupción, *“Recuperar la confianza depositada por los ciudadanos Pamploneses en la administración municipal, a través de la ejecución de un modelo de gobierno ético, transparente, eficiente, eficaz e incluyente y participativo, que propenda por el desarrollo de programas y proyectos de política pública, que garanticen el acceso al goce efectivo de los derechos constitucionales y legales de la comunidad rural urbana del municipio de Pamplona, donde prevalezca el interés general sobre el particular”*.

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

- Evitar el riesgo.
- Facilitar el acceso a la información,
- Promover el diálogo con nuestros usuarios,
- Implementación de normas, principios y valores éticos.
- Implementación de procedimientos y mecanismos de control a nuestra gestión.



En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

## 2. CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

La construcción del mapa de riesgo de corrupción siguió los lineamientos metodológicos sugeridos por la función pública.

**a. Identificación de Riesgos de Corrupción.** Para la identificación del riesgo se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad se identificaron y priorizaron 5 riesgos en total, transversales a los procesos. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo actividades susceptibles de situaciones proclives a la corrupción, tales como: De Información, Recursos Financieros, Contratación, Direccionamiento Estratégico, Administrativos.

**b. Valoración del Riesgo de Corrupción.** Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para los riesgos de corrupción de la entidad son de tipo preventivo.

La valoración de los controles debe incluir un análisis de tipo cuantitativo, que permita saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la Matriz de Evaluación es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.

Esta valoración se realiza teniendo en cuenta los cuadros orientadores para ponderar de manera objetiva los controles y poder determinar el desplazamiento dentro de la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los riesgos.

**c. Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción.** Se presenta el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía del municipio de Pamplona, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.



### **3. CONSULTA Y DIVULGACION DEL MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION**

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción será una labor integrada entre los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina quienes serán los facilitadores en el proceso de Gestión de Riesgos de Corrupción con las dependencias componentes de la Administración municipal.

La Consulta y Divulgación deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación a través de la página web de la Alcaldía de Pamplona.

Esta etapa tiene como principales objetivos los siguientes:

1. Ayudar a establecer el contexto estratégico.
2. Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados.
3. Reunir diferentes áreas de experticias para el análisis de los riesgos de corrupción.
4. Fomentar la gestión de riesgos.
5. Dar a conocer a la comunidad las actividades encaminadas contra la corrupción.
6. Dar transparencia al proceso de seguimiento del plan.

### **4. MONITOREO Y REVISION DEL MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION**

Los Secretario de Despacho y Jefes de Oficina, quienes lideran los procesos, en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo, teniendo en cuenta que la corrupción es (por sus propias características) una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

1. Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
2. Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
3. Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
4. Detectar cambios en el contexto interno y externo.





#### 5. Identificar riesgos emergentes.

Nota: El Monitoreo y Revisión permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgo, así como su identificación, análisis y valoración.

Para lo anterior, se deberá identificar la presencia de hechos significativos como:

- Riesgos materializados de corrupción.
- Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales, o de entes reguladores, o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión o quien haga sus veces.
- Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

### **5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Se realizará trimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión o de quien haga sus veces, la eficacia de los controles implementados; este año con corte a 30 de junio, 30 de septiembre y a 30 de diciembre.

### **B. SEGUNDO COMPONENTE.**

#### **RACIONALIZACION DE TRÁMITES.**

La Estrategia Antitrámites para la vigencia 2018, tendrá en cuenta la realización de un inventario de trámites actuales de la Administración Municipal, y una revisión de los procesos identificando que los trámites y procedimientos tengan soporte normativo actualizado para elaborar el inventario de trámites para inscribir en el Sistema Único de Información de trámites SUIT.

Se pretende clasificar los trámites y procedimientos críticos que permiten identificar el nivel de impacto y de afectación al cumplimiento de los objetivos institucionales. La racionalización se adelanta reduciendo los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, optimización



del servicio, y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

El resultado de la estrategia sirve como insumo y permite actualizar de manera eficaz los riesgos de corrupción, los objetivos de la estrategia están basados en clasificar los trámites y procedimientos críticos.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Dado que la Alcaldía de Pamplona, emprenderá el proceso de intervención a sus trámites, dentro del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a continuación se describen los lineamientos para la formulación de la Estrategia Anti trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.

**1. Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad:** Fase en la cual cada entidad debe actualizar y mantener control sobre el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

**2. Priorización de trámites. Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto A racionalizar.** : Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

**3. Racionalización de trámites:** • **Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.





**4. Interoperabilidad:** Fortalecer la relación y alianzas entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

### **C. TERCER COMPONENTE.**

#### **RENDICION DE CUENTAS.**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La estrategia de Rendición de Cuentas tiene como metas:

- Participación y Deliberación ordenada con la ciudadanía Información disponible y accesible.
- Utilizar todos los medios de que disponga la entidad.
- Documentación, datos e información estructurada y publicada.
- Metodología implementada. Incentivos determinados y aplicados.
- Cronograma elaborado.
- Presencia de los grupos de interés y veedores en los eventos de rendición de cuentas.
- Acciones por realizar para el mejoramiento.
- Todas las rendiciones de cuentas con evaluación.
- Documento divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía.

Para mejorar la calidad y atributos de la información que se publica, en el proceso de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, la Alcaldía del municipio de Pamplona, desarrollará las siguientes acciones:

1. Difusión de la información a través de la utilización de medios presenciales, escritos, y auditivos, para facilitar el acceso a la misma, que respondan al Plan de Comunicaciones de la entidad.



2. Boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo y proyectos a cargo de la Administración Municipal.
3. Implementación de información, a disposición de la ciudadanía, datos primarios en formatos abiertos, sobre los temas más solicitados.
4. Suministro de información a organizaciones que practican el ejercicio del control social canalizando los requerimientos y la respuesta a través de las Secretarías de la Administración Municipal.
5. Rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución. Se harán consultas previas a la ciudadanía acerca de las prioridades, expectativas y recomendaciones para estos espacios y se harán audiencias con públicos focalizados y por localidad.

#### **D. CUARTO COMPONENTE:**

##### **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Durante la vigencia 2018 una herramienta de gestión importante para la mejora de atención al ciudadano será el fortalecimiento y la puesta en marcha del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

De tal modo que este componente busque mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Este aspecto, da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar por la Alcaldía de Pamplona, en el proceso de mejorar la atención al ciudadano se tienen las siguientes:

- Definir las funciones, competencias y habilidades de los perfiles establecidos por la Secretaría General para el grupo de atención al Ciudadano y entregárselo a Recurso Humano para su desarrollo.
- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano



- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
- Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Además establecer el diseño de espacios físicos y la disposición de facilidades estructurales de acuerdo a las normas vigentes.

## **E. QUINTO COMPONENTE:**

### **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

El derecho de acceso a la información pública Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Soportado en esta legislación, la Alcaldía de Pamplona, incluirá en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y los ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.



## F. SEXTO COMPONENTE:

### INICIATIVAS ADICIONALES

Se tendrán como iniciativas adicionales e importantes para la presente vigencia, el fortalecimiento de la oficina de control interno, con un sistema integrado de gestión eficiente y efectivo.

De igual manera poner en marcha el MIPG, en diferentes aspectos de gestión, atención al ciudadano y rendición de cuentas, de tal manera que sirva como plataforma para que el presente plan tenga el resultado esperado.

Se incluye en la Planeación Estratégica, Plan de Desarrollo 2016-2019. Capítulo Fortalecimiento Institucional.

Teniendo en cuenta que la Alcaldía de Pamplona, contempla iniciativas adicionales que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, a este plan se incorporan, dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Las tareas adicionales a desarrollar durante el periodo son

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Fortalecimiento sistema integrado de gestión MIPG.	Realizar la actualización de procedimientos acorde a la política de anticorrupción de la entidad, y los lineamientos legales de Transparencia.	Procedimientos en función al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano	Procedimientos ajustados a MIPG y política anticorrupción	Secretaría General y de Gobierno.	31/07/2018
	Poner en marcha los lineamientos de MIPG.	Puntaje en evaluación FURAG	Incremento de cumplimiento de un 30%	Secretaría General y de Gobierno.	30/11/2018



Capacitación	Realizar una actividad o jornada de reflexión institucional dirigida a fortalecer la competencia organizacional "Ética y Compromiso Organizacional"	# funcionarios que asistieron a la capacitación / # funcionarios actividad	Actividad de Capacitación Realizada	Secretaría General y de Gobierno.	30/11/2018
--------------	---	--	-------------------------------------	-----------------------------------	------------

## G. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobado, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es socializado en los siguientes comités: Consejo de Gobierno; Comité Operativo del Modelo Estándar de Control Interno, Comité de Archivo y Gestión Documental y Planta de funcionarios de la Administración Municipal.

## H. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el fin de realizar seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades en los diferentes componentes del Plan, la Administración municipal, semestralmente realizará seguimiento al avance de las actividades con sus respectivas evidencias en el Consejo de Gobierno.

Se contará con el seguimiento y evaluación periódico de la oficina de control interno de gestión.

Por otra parte, en el proceso de evaluación se determinarán la continuidad y/o implementación de nuevas actividades.

## MARCO NORMATIVO.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

## DEFINICIONES.

A continuación se plasman las definiciones relevantes dentro del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía:

**Auditoria:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.

**Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.

**Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente



investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

**Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción del Buen Gobierno.