



## ALCALDÍA DE CANDELARIA VALLE

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Vigencia 2016

*La corrupción está en todos lados, en todos los países, eso lo sabemos. La diferencia es que si uno mira el largo plazo descubre que la corrupción impide que un niño coma, o que un hospital tenga insumos.  
Facundo Manes*

Calle 9 No. 7 - 69  
Código Postal: 763570  
Teléfono: (57 2) 264 6209 / 2646344  
[www.candelaria-valle.gov.co](http://www.candelaria-valle.gov.co)  
[contacto@candelaria-valle.gov.co](mailto:contacto@candelaria-valle.gov.co)  
Candelaria - Valle  
Colombia - Marzo 31 de 2016 ©



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. ALCANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA, VALLE .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....</b>	<b>8</b>
3.2.1. DIAGNÓSTICO.....	8
3.2.2. SEGUIMIENTO.....	8
3.2.3. MAPA DE RIESGOS.....	9
<b>3.3. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</b>	<b>9</b>
3.3.1. DIAGNÓSTICO.....	10
3.3.2. SEGUIMIENTO.....	11
3.3.2.1. Priorización de trámites identificados y plan de intervención: .....	11
3.3.2.2. Racionalización de Trámites .....	12
3.3.2.3. Estandarización .....	12
3.3.2.5. Optimización.....	12
3.3.2.6. Automatización .....	13
3.3.2.7. Interoperabilidad.....	13

<b>3.3.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.</b> .....	<b>14</b>
<b>3.4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	<b>15</b>
3.4.1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:.....	15
3.4.2. LA RENDICIÓN DE CUENTAS. CONSIDERACIONES .....	16
3.4.3. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	17
<b>3.5. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b> .....	<b>17</b>
3.5.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO. ....	18
<b>3.6. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>18</b>
<b>4. PLAN DE ACCIÓN - ESTRATEGÍA ANTICORRUPCIÓN</b> .....	<b>19</b>
<b>5. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS</b> .....	<b>23</b>
<b>6. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b> .....	<b>23</b>
<b>7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	<b>30</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle vigencia 2016, se constituye en el principal instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión pública, toda vez que visibiliza los aspectos más críticos en la administración, uso y destino de los recursos públicos, para lo cual se ha adoptado la metodología definida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, expedida por la Presidencia de la República a través de su oficina de transparencia.

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, vigencia 2016, incorpora cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primero de ellos hace énfasis en la metodología de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y su correspondiente Mapa de Controles para su seguimiento y evaluación. La metodología para la elaboración del Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos (Mapa de Controles), tomó como punto de partida los lineamientos impartidos en la norma MECI 1000:2014, y en la Metodología de Administración de Riesgos del DAFP. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable como impacto y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer de la Administración, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar de la Administración y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del DNP.

En el cuarto componente se abordan los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que se han de desarrollar al interior de la Administración de Candelaria, Valle, para mejorar la calidad y accesibilidad de los



trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Como quinto componente se tienen los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, que 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.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicados en la Administración, a través de su ventanilla única de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, responsable de la gestión documental.

Además de los cinco componentes señalados, esta metodología incluye actividades, incorporadas dentro de la planeación estratégica, encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la 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.

## **2. OBJETIVOS Y ALCANCE**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para el municipio de Candelaria, Valle, vigencia 2016, con acciones que se han venido adelantando para afianzar la transparencia y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias a fin de optimizar las prácticas de buen gobierno en el marco de la legalidad y la ética.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Afianzar la Política de Administración de Riesgos de la Alcaldía Municipal de Candelaria, en la cual se puedan realizar la identificación, el análisis, la valoración y los controles tanto de los riesgos de corrupción como de todos los riesgos institucionales y se puedan generar mecanismos para prevenirlos o evitarlos.
- Determinar la estrategia Antitrámites de la entidad, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.

- Implementar estrategias para contar con un ejercicio permanente de rendición de cuentas, de manera tal que se amplíe y optimice la información de la entidad que se encuentra a disposición del ciudadano y se propicien espacios participativos de dialogo entre la Alcaldía y la comunidad.
- Optimizar y estandarizar las actividades que competen con la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los canales establecidos para suplir con las necesidades de la comunidad en cuanto al acceso a los trámites y servicios prestados, así como la administración de peticiones, quejas y reclamos.
- Definir un mecanismo adecuado para el seguimiento a las acciones planteadas para desarrollar la estrategia anticorrupción de la entidad.

### **2.3. ALCANCE**

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, cubre todos los organismos de la Administración Central y las entidades de orden municipal, cualquiera sea su naturaleza y régimen jurídico aplicable.

## **3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA, VALLE**

### **3.1. ASPECTOS GENERALES**

En cumplimiento del artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, siguiendo los lineamientos y directrices del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” elaborado por la Presidencia de la República, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, y adoptado mediante el Decreto Nacional No. 2641 del 17 de diciembre de 2.012, se adopta el presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para el municipio de Candelaria, Valle.

Cada año se ajustará el Plan de conformidad con los resultados de seguimiento y evaluación que se le realicen, en el primer mes del año siguiente al de su ejecución, los cuales se adoptarán en el mes de febrero de cada año.

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2016” del municipio de Candelaria, Valle, contiene, entre otras:

- (i) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos (mapa de controles) y evitarlos, incorporando los mecanismos para su seguimiento y evaluación para determinar las acciones de mejora, correspondientes, de tipo preventivo o correctivo. Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de la Administración Municipal de Candelaria, Valle, elaboraron y deben mantener vigente el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos (mapa de controles) y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- (ii) Las medidas para la simplificación y supresión de trámites innecesarios o sin un soporte legal.
- (iii) La metodología y procedimientos para la Rendición de Cuentas de la Administración.
- (iv) Los mecanismos y acciones de mejora para la atención al ciudadano.

Adicionalmente, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, contiene iniciativas propias de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de la estructura administrativa, los sistemas de información y de comunicación pública.

La consolidación del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, estuvo a cargo del Departamento Administrativo de Planeación e Informática, el cual además sirve de facilitadora para todo el proceso de elaboración, actualización, vigencia y mejoramiento del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan.

El presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, vigencia 2016, se armoniza con el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión”, adoptado mediante el Decreto Nacional No. 2482 del 3 de diciembre de 2.012, que articula el quehacer de la Administración, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial, como eje central del Sistema Integrado de Gestión, compuesto por el Sistema de Gestión de la Calidad, implementado aplicando

la norma NTCGP 1000:2009 y el Sistema de Control Interno, implementado a partir de la norma MECI 1000:2014.

Fue necesario, previamente, realizar un análisis del resultado del informe de la vigencia anterior a partir del cual se lograron identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

### **3.2. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

EL Mapa de Riesgos de Corrupción contiene la identificación, análisis, valoración y el establecimiento de las políticas de administración de los riesgos caracterizados, incluyendo las acciones para contrarrestarlos, la generación de alarmas y los mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, con los respectivos indicadores que facilitan el seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles para la prevención de los riesgos de corrupción en el municipio de Candelaria, Valle.

#### **3.2.1. DIAGNÓSTICO**

En materia de administración de riesgos, la entidad ha venido adelantando acciones de planificación e implementación, de manera tal que se levantó el mapa de riesgos por procesos y se ha venido ajustando el procedimiento de Administración de Riesgos cuyo valor agregado es la utilización de un aplicativo mediante el cual, de acuerdo con unos ciclos de control cada responsable de proceso con su equipo de trabajo, identifica, analiza, evalúa e implementa planes de acción para mitigar los riesgos, dentro de los cuales, se incluye la identificación de posibles eventos de corrupción que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Actualmente, los mapas de riesgos de los procesos de la entidad son objeto de seguimiento y evaluación y en desarrollo de las auditorías, la Oficina Control Interno, verifica que se actualicen los riesgos de corrupción en los procesos, presentando un informe de seguimiento a la entidad.

#### **3.2.2. SEGUIMIENTO**

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción



identificado. En este sentido se realizará seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 por parte de la Oficina de Control Interno.

### **3.2.3. MAPA DE RIESGOS**

Una vez realizado el proceso descrito anteriormente, el municipio de Candelaria, Valle, estableció el Mapa de Riesgos de Corrupción, por dependencias y procesos y sus correspondientes Mapas de Controles.

El Mapa de Riesgos de Corrupción y Mapa de Controles le permitirá, al municipio de Candelaria, Valle, teniendo en cuenta la política general de administración de riesgos:

- Establecer si se está en la búsqueda de los objetivos que se esperan lograr.
- Determinar si las estrategias le están permitiendo desarrollar las políticas de administración del riesgo, a largo, mediano y corto plazo.
- Identificar y monitorear los riesgos que se van a controlar.
- Evaluar las acciones a desarrollar, el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido.
- Establecer la eficiencia del seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

### **3.3. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración pública. Por tal razón, el municipio de Candelaria, Valle, viene implementando una serie de acciones tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Administración, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se viene, por tanto, entre otras cosas, eliminando factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, el presente “Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, incluye, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir una Administración moderna y amable con el ciudadano.

### **3.3.1. DIAGNÓSTICO**

Se identificaron los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, y se evaluó la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario para registrarlos ante el Sistema Único de Identificación de Trámites, SUIT, que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP. El resultado es el inventario de trámites de la Administración municipal de Candelaria, Valle, y el respectivo registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, del DAFP. Para el efecto se hizo una exhaustiva revisión de los procesos por dependencias, con lo cual se identificaron los trámites y procedimientos administrativos correspondientes, teniendo en cuenta que los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/ operativos y los de evaluación/seguimiento, sobre los cuales se identificaron, optimizaron y registraron los trámites o procedimientos administrativos, especialmente aquellos ubicados en los procesos misionales.

Para que un trámite o procedimiento administrativo regulado, pueda aplicarse en el municipio de Candelaria, Valle, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica).
- Tener soporte normativo.
- El usuario ejercerá un derecho o cumplirá una obligación.

### **ANÁLISIS NORMATIVO:**

Consistió en un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite o procedimiento identificado, para evitar futuras reclamaciones o demandas por carencia de soporte legal y que, adicionalmente, pudieran afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites

de la entidad, se pudo establecer el inventario de trámites y su registro o inscripción en el SUIT.

### 3.3.2. SEGUIMIENTO

#### 3.3.2.1. Priorización de trámites identificados y plan de intervención:

A partir del inventario de trámites, se identificaron aquellos trámites o procedimientos que requerían mejorarse, para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario protegiendo el derecho fundamental del debido proceso. En la intervención de los trámites y procedimientos priorizados se comenzó con el diagnóstico, para lo cual se tuvieron en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites o procedimientos, aplicando los siguientes criterios:

##### Factores Internos:

- **Complejidad:** Determinación de si existe un excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- **Costo:** Establecimiento de la existencia de una cantidad excesiva de recursos que invierte el municipio de Candelaria, Valle, para la ejecución del trámite.
- **Tiempo:** Identificación de la posible mayor duración de tiempo, entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

##### Factores Externos:

- **Pago:** Se identificaron los posibles cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- **PQR:** Se hizo un análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite, en el último año.
- **Auditorías:** Se hizo un estudio de los hallazgos detectados en Auditorías Internas, tanto de Calidad como de Control Interno, y Externas de la Contraloría, en el último año, y se analizaron las acciones de mejora establecidas para su solución.
- **Consulta ciudadana:** Se realizó una verificación de las recomendaciones dadas por los ciudadanos, incorporadas al buzón de sugerencias, estableciendo cuáles de ellas corresponden a sugerencias de mejora de algunos trámites o procedimientos, como mecanismo de participación democrática.

### **3.3.2.2. Racionalización de Trámites**

La racionalización es el proceso que permitió reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implicaron: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado fue la optimización de trámites que consiste en la aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprendiendo actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

---

### **3.3.2.3. Estandarización**

Como el proceso de estandarización de los trámites y procedimientos corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, al igual que su cumplimiento, ésta entidad es la responsable de la verificación, con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos - SUIT.

### **3.3.2.4. Eliminación**

Durante el proceso de revisión de los trámites y procedimientos se lograron identificar algunos trámites que ya estaban expresamente derogados por el Decreto 2150 de 1.995 y el Decreto 019 de 2.012 y otros que no tenían soporte legal, los cuales se suprimieron, dado que contenían requisitos, documentos y pasos que no sólo le costaban tiempo y energía a los ciudadanos, sino que se consideran inútiles para la Administración Pública y engorrosos para el ciudadano.

### **3.3.2.5. Optimización**

Con el inventario de trámites racionalizados y estandarizados se estableció un procedimiento, dentro del proceso de Atención al Ciudadano, que incorpora un conjunto

de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, teniendo en cuenta recursos como:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

### **3.3.2.6. Automatización**

Una vez lograda la racionalización, estandarización y optimización de los trámites definitivos, aplicables en el municipio de Candelaria, Valle, se elaboró un “Plan Estratégico de Automatización de Trámites y procedimientos” tendiente a incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, el Plan incluye todo un proceso de modernización interna de la entidad, implementando e implantando un Modelo Gerencial orientado a resultados y la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

### **3.3.2.7. Interoperabilidad**

Esta fase dentro de la Política de Racionalización de Trámites y procedimientos hace parte del “Plan de Interoperabilidad” del municipio de Candelaria, Valle, formulado con base en el documento “Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010” y que incorpora lo dispuesto en el Decreto Nacional 2693 del 21 de Diciembre de 2.012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. Como interoperabilidad se entiende el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como Web Services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas. El “Plan de Interoperabilidad” del municipio de Candelaria, Valle, en desarrollo del programa Gobierno en Línea, identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:



- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

### **3.3.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.**

Con la implementación de la Estrategia de racionalización, estandarización y optimización de trámites y procedimientos en el municipio de Candelaria, Valle, se han logrado los siguientes avances:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

Como resultado de la aplicación del segundo componente sobre racionalización, estandarización y optimización de trámites y procedimientos en el municipio de Candelaria, Valle, se han obtenido los siguientes trámites:

### **3.3.4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

En la Racionalización de Trámites de la Alcaldía Municipal de Candelaria se aplicaran estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano. En ésta automatización se busca la reducción de costos operativos en la entidad, reducción de gastos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.

La solicitud de un trámite se caracteriza por generar un proceso institucional y culmina en la entrega de un servicio o producto que requiere de la implementación de

estrategias de mejoramiento continuo, a partir de las necesidades y condiciones del usuario y de la actualización de los modelos de gestión institucional.

### 3.4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía en el municipio de Candelaria, es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Administración Pública - Ciudadano. Por su importancia, cuenta con una “Estrategia de Rendición Anual de Cuentas”, la cual se incorpora en el presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

#### 3.4.1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

- i. **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., y de las funciones de la entidad y del servidor pública, las cuales están publicadas en la página web del municipio de Candelaria, Valle: [www.candelaria-valle.gov.co](http://www.candelaria-valle.gov.co). Las publicaciones abarcan desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. **Diálogo:** Se refiere a la permanente interacción de los ciudadanos con la Administración Municipal de Candelaria, Valle, con lo cual se logra determinar en qué aspectos de información o consulta se reciben más derechos de petición, solicitudes o requerimientos de la ciudadanía, con los cuales se logra establecer la información más solicitada y que se hace pública a través de la página web de la entidad, para evitar la aglomeración de derechos de petición. Los Derechos de Petición se tramitan a través de la página web de la entidad para evitar su presentación física en los horarios de oficina de la Administración. En la misma medida se establecen horarios de Chat directo con el Alcalde, los Secretarios de despacho, Directores y Gerentes de Entidades descentralizadas, para que interactúen en tiempo real con los ciudadanos. Igual se cuenta con la presencia de la Administración en las redes sociales, mediante cuenta en Facebook y Twiter, donde se atienden y dan respuestas a las inquietudes de los ciudadanos. A través de la página web se publican los siguientes documentos, de manera regular: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- iii. **Incentivos o sanciones:** Representan las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño. El municipio de Candelaria, Valle, ha establecido la

responsabilidad de las publicaciones en la página web, en forma ordinaria y recurrente, en cabeza de cada Secretario de Despacho, Directores y Gerentes de Entidades descentralizadas, a los cuales se les hace seguimiento para incentivar públicamente su estrategia interna de comunicaciones para la información pública y exigir los ajustes necesarios en caso de ocurrir lo contrario.

### **3.4.2. LA RENDICIÓN DE CUENTAS. CONSIDERACIONES**

- La Rendición de Cuentas del municipio de Candelaria, Valle, es un proceso continuo, conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades y organismos de la administración pública del municipio y los servidores públicos vinculados, 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, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno local, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.
- En el Municipio de Candelaria, Valle, no es un evento anual periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que se constituye en un proceso continuo y bidireccional, de suministro de información en tiempo real, generando los espacios de diálogo entre la Administración y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Es un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración local, principalmente a través de la página web, pero haciendo uso de otros medios de comunicación y sistemas de información en tiempo real (periódicos, revistas, volantes, programas de radio y televisión, cartelera oficiales, etc.) y los ciudadanos tienen la posibilidad, a través de la página web o del sistema de gestión documental de la Administración, de solicitar explicación sobre el manejo de los recursos públicos, la gestión realizada con ellos y los resultados obtenidos, los cuales se tratan como explicaciones virtuales, chat o respuesta a solicitudes más formales como los derechos de petición, quejas y reclamos. Con esta estrategia se logra que la Administración municipal de Candelaria, Valle, haga visible y transparente su accionar público y permita la controversia con los ciudadanos, de manera que la interacción facilite la toma de decisiones de las autoridades municipales e involucre a los ciudadanos en la toma de decisiones.

- La publicación permanente de las actuaciones de las autoridades municipales, de los actos administrativos de interés general y demás información relevante e importante sobre el devenir del municipio de Candelaria, Valle, constituye un deber que hace realidad el principio de publicidad de la función administrativa, bajo los criterios de publicarse de manera permanente y que contenga información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa. Para ese cumplimiento, el municipio de Candelaria, Valle, cuenta con un Comité Interno de Gobierno en Línea el cual es responsable de la publicidad de la información a través de la página web, haciendo uso del Manual de Implementación de Gobierno en Línea y en la búsqueda del cumplimiento de las disposiciones del Decreto Nacional 2693 del 21 de Diciembre de 2.012.

### **3.4.3. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

El Municipio de Candelaria, Valle, ha establecido que la Estrategia de Rendición de Cuentas es un proceso de carácter permanente, recurrente, ordinario y efectivo de publicidad de las actuaciones y decisiones administrativas de las autoridades municipales, a través de la página web y el sistema de gestión documental, que facilita que el ciudadano pueda informarse de las realizaciones de la Administración, los resultados de la gestión pública y el cumplimiento del Plan de Desarrollo. Un ciudadano informado se convierte en el principal actor y protagonista del desarrollo municipal, que ha de producir el necesario equilibrio entre las obligaciones de la Administración y los Derechos de los ciudadanos. No obstante, de nada sirve que el ciudadano se encuentre informado sino dispone de los mecanismos e instrumentos legales, técnicos y tecnológicos para ejercer la interacción con la Administración en tiempo real, razón suficiente para hacer de gobierno en línea y de la gestión documental la estrategia de conectividad entre las autoridades municipales y los ciudadanos.

No obstante, como la participación ciudadana es un derecho y un deber que corresponde a la autonomía y libertad propia de cada ciudadano, el municipio de Candelaria, Valle, ha establecido que todas las publicaciones a través de las cuentas de redes sociales, mediante la página web y los registros de la gestión documental de la Administración, se conviertan en el insumo disponible, con el cual la Administración realizará, anualmente, en el mes de Abril de cada año, en relación con la información del año anterior.

### **3.5. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

### **3.5.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.**

La alcaldía municipal de Candelaria trabajará en el 2016 en la implementación de un esquema de atención al ciudadano, con objetivos claros para que ayuden a fortalecer los canales de comunicación existentes de una forma innovadora y de calidad, utilizando TI.

### **3.6. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).<sup>43</sup> El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.



#### 4. PLAN DE ACCIÓN - ESTRATEGÍA ANTICORRUPCIÓN

No.	Estrategia / Actividades a Desarrollar	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<b>Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>			
1.1.	Realizar un análisis del Mapa de Riesgos de la vigencia 2015 y proponerlas como Plan de Mejoramiento	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Abril 2016
1.2.	Actualizar la política para la Administración de Riesgos de la entidad	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Abril 2016
1.3.	Hacer una revisión, actualización y socialización de los riesgos de cada proceso.	Líderes de Procesos	Mayo 2016
1.4.	Llevar a cabo un seguimiento continuo sobre las acciones y controles establecidos para cada riesgo a través del sistema de información IntraFile©	Oficina de Control Interno	Toda la vigencia
1.5.	Tener en cuenta el estado de los riesgos para la toma de decisiones por parte del Director de Planeación e Informática	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Toda la vigencia
1.6.	Evaluar la efectividad de la política de Administración de Riesgos, por parte de la oficina de Control Interno.	Oficina de Control Interno	Toda la vigencia
1.7.	Realizar Campañas de comunicaciones a través de los medios internos para sensibilizar a los servidores frente a las responsabilidades con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Toda la vigencia
<b>Segundo Componente: Racionalización de Trámites</b>			
2.1.	Socializar a las 11 Secretarías que gestionan trámites y 3 Entidades Descentralizadas, el Decreto de Racionalización de Trámites y Otros	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Mayo 2016

	<p>Procedimientos Administrativos a nivel central y descentralizado:</p> <p>Luego de la actualización del Decreto 2451 de 2013, definir estrategias para socialización de esta nueva política a nivel central y descentralizado.</p>		
2.2.	Revisar e identificar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa vigente.	Líderes de los Procesos	Junio 2016
2.3.	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos, estandarizarlos, optimizarlos y automatizarlos con el fin de hacer uso eficiente de los recursos asignados.	Líderes de los Procesos en acompañamiento de la Secretaria de Desarrollo Administrativo	Agosto 2016
2.4.	Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para articulación de los proyectos 2016 de la entidad.	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Julio 2016
2.5.	Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental.	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Mayo 2016
2.6.	Implementar un (1) convenio de interoperabilidad que permitan el intercambio de información entre entidades públicas.	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Septiembre 2016
<b>Tercer Componente: Rendición de Cuentas</b>			
3.1.	Publicar en la página Web del Municipio y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Toda la vigencia

	entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo		
3.2.	Elaborar mínimo cuatro Boletines Informativos externos con información sobre la gestión de la alcaldía.	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Diciembre 2016
3.3.	Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la Administración Municipal y sus entes descentralizados.	Despacho del Alcalde / Secretaria General	Abril 2016
3.4.	Analizar y consolidar un informe de Gestión de la Administración Municipal.	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Abril 2016
3.5.	Realizar una Jornada presencial de Audiencia Pública de rendición de Cuentas	Oficina de Control Interno	Abril 2016
3.6.	Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del municipio	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Toda la vigencia
3.7.	Envío de boletines de prensa a los medios	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Toda la vigencia
<b>Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>			
4.1.	Elaborar y difundir tanto interna como externamente una estrategia de atención al ciudadano por diferentes canales (telefónico, escrito, presencial, virtual)	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Mayo 2016
4.2.	Coordinar en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Administrativo una política de transparencia, participación y servicio al ciudadano.	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Mayo 2016
4.3.	Elaborar un cronograma con actividades para el desarrollo de la estrategia de atención al ciudadano.	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Mayo 2016
4.4.	Medir la satisfacción de los usuarios y la	Oficina de Control Interno	Toda la vigencia

	calidad del servicio.		
4.5.	Incluir los funcionarios involucrados en el tema de atención al ciudadano en un plan de capacitación en temas relacionados.	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Julio 2016
4.6.	Promover por medio de campañas el uso de las TICs en los 9 kioskos Vive Digital del municipio y el Punto Vive Digital de la Cabecera que son de servicio al ciudadano facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y su ejecución	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Toda la vigencia
4.7.	Realizar y hacer seguimiento al Plan de mejoramiento a partir de resultados de medición del 2015	Oficina de Control Interno	Toda la vigencia
4.8.	Realizar encuesta de medición de la satisfacción 2016.	Oficina de Control Interno	Mensual
4.9.	Identificar y fortalecer la oferta institucional del Municipio	Secretaria de Desarrollo Administrativo	Toda la vigencia
<b>Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>			
5.1.	Realizar el Registro o inventario de activos de Información.	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Mayo 2016
5.2.	Realizar el Esquema de publicación de información	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Mayo 2016
5.3.	Realizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Julio 2016
5.4.	Implementación del nuevo portal Web conforme a especificaciones de la NTC 5854	Departamento Administrativo de Planeación e Informática	Julio 2016



## **5. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

Todos los servidores públicos, pero con especial énfasis en los que tienen contacto directo con los ciudadanos (primera línea) se incorporarán a programas de capacitación en competencias laborales, a partir de la implementación del modelo gerencial, orientados al fortalecimiento del ser (ética), el saber (conocimientos) y el hacer (prácticas), basados en proyectos de aprendizaje. De la misma manera se adoptarán, en concurso con la Administradora de Riesgos Profesionales, un programa de mejoramiento del Clima Organizacional y la Salud Ocupacional, mediante la eliminación del hacinamiento en las oficinas públicas ampliando los espacios físicos con la adecuación de otras sedes, y que adicionalmente contribuyan a la desconcentración de funciones. Para el efecto, se fortalecerá el “Programa de Bienestar Social e Incentivos” creando y financiando actividades y productos que constituyan estímulos al alto desempeño de los servidores públicos, medidos a través de un “Sistema de Evaluación del desempeño” que se adopte para el municipio de Candelaria, Valle, de tal manera que garantice la medición de la eficacia en el cumplimiento de los compromisos laborales derivados de los Planes de Trabajo Individual. Para aquellos que no alcancen los mínimos de desempeño, estando por encima del mínimo satisfactorio establecido porcentualmente conforme a lo definido en el Acuerdo 137 de 2.010 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, se adoptarán “Planes de mejoramiento Individual” que incorpore las tres dimensiones de las competencias laborales (ser, saber y hacer). Especial énfasis se hará en el estímulo a los servidores públicos de primera línea, es decir, que estén en las áreas de atención al ciudadano y tengan contacto con éste, estableciendo instrumentos de medición (encuestas y denuncias) que permitan la calificación directa del ciudadano.

## **6. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

A través de la Secretaria de Desarrollo Administrativo, se controlará el trámite a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, disponiendo de una ventanilla única de recepción (física y virtual a través de la página web) y entrega (física o virtual a través del correo electrónico) de cada una de ellas. Se dispondrá de un soporte tecnológico para su automatización (Software y Hardware) que permita el trámite electrónico y conocimiento inmediato de ellos, a través de las terminales fijas en las dependencias respectivas. Una vez recepcionada y radicada la solicitud, todas las dependencias deberán realizar la gestión de manera eficiente y eficaz, garantizando calidad en las respuestas dadas, para lo cual deberán cumplir con los siguientes parámetros básicos



(artículo 76 de la Ley 1474 de 2011), desarrollados de manera coordinada entre el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

La recepción es el acto por el cual, y con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se materializa y oficializa el recibo de la solicitud, de manera que permita facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos la seguirá realizando el municipio de Candelaria, Valle, únicamente en la oficina de Ventanilla Única.

A través de la Secretaria de Desarrollo Administrativo se controlará la recepción y radicación como la radicación y respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que se reciban por presentación personal, por correo ordinario y mediante el enlace de fácil acceso, página web, que se tiene para su trámite, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

Con tal fin se ha diseñado el Procedimiento de PQRS centrado en dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que tenga la Comunidad para con los procesos desarrollados al interior de la Alcandía de Candelaria.

Como herramienta fundamental para el ingreso de información y distribución de la misma se cuenta con la Ventanilla Única, la cual cuenta con un módulo en la Intranet (Intrafile) que sirve de soporte para la distribución y seguimiento de las PQRS.

La Alcaldía de Candelaria, cuenta actualmente con una contratista encargada de la revisión, distribución y seguimiento de las PQRS que ingresan a la Institución por correo electrónico.

Con el fin de mejorar el acceso de los ciudadanos de los corregimientos a los servicios de la Alcaldía, se han implementado los **Centros de Atención Descentralizados - CADs** con los cuales se busca brindar los siguientes beneficios a la Comunidad:

1. Reducción en los costos y tiempos de desplazamiento del ciudadano a la cabecera municipal, para acceder a los servicios que brinda la Alcaldía en su corregimiento.
2. Agilidad, comodidad y calidad en la atención que les brindan los CADs.
3. Incorporación del uso de recursos de informática para la prestación de los servicios.

4. Adecuación de la infraestructura física y tecnológica necesaria para aumentar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios a la ciudadanía.
5. Acceso a los usuarios para comunicarse con la línea directa de atención al ciudadano.

Además, estos Centros le permite a la Administración Municipal:

1. Medir la satisfacción de los ciudadanos.
2. Creación y reorganización de procesos y procedimientos.
3. Diversos canales para la recepción de requerimientos y remisión de respuestas.
4. Diversos puntos de atención para registrar requerimientos ciudadanos y consultar el estado de los mismos.
5. Manejo de prioridades de los requerimientos
6. Reportes e informes estandarizados.
7. Ampliación a los requerimientos.
8. Brindar respuestas parciales y definitivas para el ciudadano
9. Generación de nuevos empleos en aras del mejoramiento en la prestación del servicio a la comunidad.

Los CADs son una iniciativa Municipal que facilita los procesos de desconcentración y descentralización de los servicios prestados por la Alcaldía de Candelaria. En la actualidad existen 2 Centros de Atención Descentralizados en el Municipio uno en el corregimiento de Villagorgona el cual lleva cuatro años funcionando y otro en el Carmelo, que lleva 3 años de funcionamiento, la comunidad los conoce como Telecentros.

Estos centros cuentan cada uno con dos funcionarios uno de carrera administrativa y un contratista. Dichos telecentros cuentan con:

- Espacios físicos adecuados.
- Líneas de teléfono fija para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información de trámites desde la comodidad de su hogar.
- Plan de internet banda ancha.
- Sillas para los usuarios y funcionarios
- Escritorios
- Botiquín

- Escáner,
- Video beam para proyectar videos a la comunidad y realizar jornadas en diferentes temas
- Equipos de computo

Debido a los recursos físicos con los que cuentan los Telecentros en la actualidad, estos centros de atención se encuentran limitados a:

- Impresión consultas FOSYGA
- Consulta de Sisben y la impresión de los puntajes (DNP)
- Información y participación de cursos ofrecidos por la Alcaldía Municipal.
- Consultas requisitos para solicitud de Certificados de Nomenclaturas y de Estratificación.
- Información del Programa Adulto Mayor
- Requisitos para la inscripción al programa Desayunos con amor y fechas de entrega de los mismos
- Requisitos para la inscripción al programa de Familias en acción
- Impresión factura de impuestos predial.
- Mantener actualizado el mural informativo

### **Línea telefónica y Correo Electrónico de la Transparencia y Anticorrupción**

Esta línea está ubicada en la oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Candelaria, y el número es 2648183, y el Correo Electrónico [lineatransparente@candelaria-valle.gov.co](mailto:lineatransparente@candelaria-valle.gov.co), la línea telefónica es atendida en horario de oficina y es responsabilidad de los funcionarios de dicha Oficina.

Para conocimiento de la Comunidad, la Administración Municipal ha realizado divulgación de esta línea y del correo electrónico a través de la Página Web Institucional.

En todos los casos anteriores, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano deberá diseñar formatos físicos y electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, exigiendo el diligenciamiento obligatorio de los campos mínimos de información que constituyen requisitos y deberá informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Administración municipal para la

recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

No se debe olvidar que el “**Deber de denunciar**” es propio de toda persona, quien acude ante la autoridad competente a denunciar las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Los Derechos de Petición deberán cumplir, al momento de su recibo y previo a su radicación, con los siguientes requisitos:

- La comparecencia o presentación puede ser personal, por escrito o por correo electrónico o si corresponde a solicitud verbal ésta se debe incorporar al formato preestablecido, el cual deberá cumplir con todos los requisitos.
- La petición debe identificar claramente la autoridad o destinatario de la petición, independientemente de si este tiene la competencia o autoridad para resolverla.
- En la petición debe señalarse claramente el objeto de la solicitud (precisión del interés) y ésta debe poseer:
  - Pertinencia,
  - Razonabilidad y
  - Proporcionalidad
- La petición debe contener las razones ó fundamentos en que se basa el peticionario para hacer la solicitud y la relación de ésta con los fundamentos.
- La petición debe identificar plenamente al solicitante, con nombres y apellidos completos, conforme a lo descrito exacto en su cédula de ciudadanía, su número de cédula de ciudadanía, su número de teléfono fijo o móvil y la dirección física o virtual (correo electrónico) en la que autoriza se le haga la notificación de la respuesta correspondiente.

La respuesta a los derechos de petición corresponde a los destinatarios originales identificados por el ciudadano y, eventualmente al servidor público competente, previa notificación al ciudadano por el destinatario inicial de que ha sido trasladado a otro funcionario en el que está radicada la competencia para su trámite, sin que para la notificación al ciudadano medie más de tres (3) días hábiles contados a partir del recibo y radicado. Notificado el ciudadano del cambio de destinatario con la justificación de radicación de la competencia, comienza nuevamente a correr los términos legales para su respuesta.

#### **A. GESTIÓN:**

Una vez recibidas y radicadas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (buzón de sugerencias) o denuncias (correo especializado en denuncias) por la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, se procede a su trámite y gestión, en las diferentes

dependencias que correspondan, hasta su respuesta final que se radicará también en la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano para su entrega y notificación al solicitante.

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano será la directa responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, para lo cual hará las gestiones pertinentes ante los directos responsables y las autoridades e instancias internas, mientras que las peticiones serán de responsabilidad de los destinatarios o responsables por traslado.

**Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones y la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano responsable de la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales, dado que *“toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”*.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a la recepción

En cuanto al tratamiento de las denuncias por supuestos hechos de corrupción, detectados por el servidor público o el ciudadano en contra del patrimonio público la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano dispondrá de un mecanismo electrónico idóneo (aplicativo libre de denuncias por web) con el que el conoedor del presunto hecho punible puede hacer la presentación oficial de la denuncia, sin necesidad de identificarse (opcional) y anexar o cargar virtualmente los documentos, fotos, testimonios y demás posibles evidencias que permitan sustentar y soportar la denuncia. También se contará con un buzón estratégicamente situado donde el ciudadano puede depositar un sobre con la denuncia y las evidencias de soporte. El Jefe de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano será el directo responsable de recepcionar, analizar y trasladar - si los fundamentos son sólidos - las denuncias a las autoridades competentes, en un término no mayor a ocho (8) días hábiles contados desde la fecha de la denuncia o de la recepción en la oficina. En caso de que el ciudadano o servidor

público denunciante se identifique, se le informará de los avances mensuales de la investigación, y la instancia del proceso.

Por su parte, el servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

## **B. SEGUIMIENTO.**

Para facilitar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, la Administración municipal de Candelaria, Valle, dispondrá para el año 2.016 de un software de Gestión documental que soporte el Sistema de Gestión y Control documental que permita conservar la documentación en las condiciones originales, evitar su deterioro, pérdida o extravío y facilitar su gestión a través de un mecanismo virtual, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Para el efecto, los destinatarios de las peticiones ciudadanas, cualquiera que sea su naturaleza, recepcionarán los documentos de forma virtual, sin manipulación del documento original, a través de dispositivos móviles (portátiles, tabletas o teléfonos inteligentes) y terminales de trabajo fijas y procederán, dentro de los términos legales menos dos (2) días hábiles, a dar respuesta en condiciones de calidad, pertinencia y oportunidad. El aplicativo software se parametrizará de tal manera que envíe correos de advertencia sobre vencimiento de los términos reglamentarios (dos días antes de los de ley) y se conserve la huella de los mensajes enviados. El Jefe de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano monitoreará los tiempos de respuesta a todas las peticiones recepcionadas y enviará también oficios recordatorios de vencimiento de términos. Los destinatarios originales de la petición o los responsables por traslado deberán asesorarse de la Oficina Jurídica del municipio de Candelaria, Valle, para la redacción de la respuesta y ésta dará visto bueno antes de producirla y remitirla a radicación y entrega en la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano.

Cada mes, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano deberá presentar ante el Consejo de Gobierno un informe estadístico de las peticiones recibidas, su trámite y oportunidad de respuesta y demás aspectos importantes, para su aprobación. Una vez aprobado, al día siguiente deberá publicarse el documento en la página web del municipio, para que quede a disposición de los ciudadanos para consultas, conservando los documentos históricos hasta por un (1) año. Como soporte del informe se deben identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas, de maneras que permitan



establecer la viabilidad de su publicación permanente en la web para evitar la aglomeración de solicitudes en el mismo sentido.

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano contará con un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor en materia de Control Interno, que pueden consultar los ciudadanos a través de la página web, y será integrado a los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los organismos de control.

### **C. CONTROL:**

La Oficina de Control Disciplinario Interno, organizada en los términos establecidos en la Ley 734 de 2.002 o Código disciplinario Único, adelantará los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos<sup>23</sup> en caso de:

(i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y

(ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

La Oficina de Control Interno verificará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por el municipio de Candelaria, Valle y sobre este aspecto, rendirán un informe semestral al Consejo de Gobierno.

### **E. VEEDURÍAS CIUDADANAS:**

La oficina de Servicio y Atención al Ciudadano del municipio de Candelaria, Valle, será la responsable de llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas<sup>24</sup> y facilitará y permitirá a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión, siempre y cuando no constituyan materia de reserva judicial o legal.<sup>25</sup>

Por su parte, será la responsable al seguimiento y evaluación de las quejas ciudadanas por indebido uso o publicaciones desactualizadas, incompletas o poco pertinentes en la página web de la Administración.

## **7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La consolidación del presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para el municipio de Candelaria, Valle, estuvo a cargo del Departamento Administrativo de Planeación e Informática, quien sirvió de facilitador en todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno.

El presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, será presentado en Audiencia Pública programada por el Alcalde Municipal y publicada en la página web del municipio de Candelaria, Valle. Mediante los mismos medios y otro de fácil accesibilidad al ciudadano se presentarán los avances en su ejecución en las siguientes fechas de cada año: 31 de enero excepto la vigencia 2016 que se presentará el 31 de marzo, abril 30, agosto 31 y diciembre 31, haciendo uso del “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, contenido en el cuadro No. 3 del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”, como mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas responsables y la oficina de Control Interno.

Dado en el Municipio de Candelaria, Valle, a los veintinueve (29) días del mes de Enero de dos mil dieciséis (2.016).

**YONK JAIRO TORRES**  
**Alcalde Municipio de Candelaria (Valle)**