

PLAN 2020 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Contenido

PRESENTACIÓN DEL PLAN: “DE LA MANO CON EL PUEBLO”	5
INTRODUCCIÓN	6
ESTRUCTURA, COMPONENTES Y ARTICULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	8
CONCEPTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	8
OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
METAS DEL PAAC 2020	16
MARCO LEGAL	17
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL SOBRE AVANCES DEL PAAC.....	19
FORTALEZAS:	19
OPORTUNIDADES DE MEJORA:	20
DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	22
1. CONTEXTO ESTRATÉGICO	24
1.1. INSTITUCIONALIZACIÓN DE POLÍTICAS DEL PAAC	24
1.2. INSTRUMENTALIZACIÓN DEL PAAC	26
1.3. PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN	26
1.4. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	27
1.5. PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE CONTEXTO ESTRATÉGICO	29
2. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	32
2.1. METODOLOGÍA PARA GESTIONAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN	32
2.1.1 GRÁFICA - METODOLOGÍA PARA GESTIONAR RIESGOS CORRUPCIÓN	35
2.2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2020.	36
2.3. RELACIÓN DE RIESGOS DE CNOTRUCCIÓN A CONTROLAR DURANTE LA VIGENCIA 2020	39
3. SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS, TRÁMITES, SERVICIOS Y OPERACIONES.....	45

3.1. OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES	46
3.1.1 RUTA INSTITUCIONAL PARA OPTIMIZAR LA OFERTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.	46
3.1.2. METODOLOGÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS..	48
3.1.3. CRITERIOS PARA PRIORIZAR LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.....	48
3.2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	49
3.2.1. ELEMENTOS MÍNIMOS QUE DEBEN CONTEMPLAR LOS PROCEDIMIENTOS.....	50
3.3. SIMPLICIDAD DE PROCESOS.	50
3.3.1. METODOLOGÍA PARA LA SIMPLICACIÓN DE PROCESOS	51
3.4. PLAN DE ACCIÓN SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS, TRÁMITES, SERVICIOS Y OPERACIONES.....	52
4. CUARTO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL.	55
4.1. OBJETIVOS DEL COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTA Y CONTROL SOCIAL.	56
4.2. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	57
4.3. COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020.	58
4.4. PLAN DE ACCIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL.	60
5. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y APERTURA DE INFORMACIÓN. ..	63
5.1. COMPROMISOS PARA FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.	65
5.2. INFORMACIÓN QUE DIVULGAMOS PROACTIVAMENTE.....	66
5.3. PLAN DE ACCIÓN DE TRANSPARENCIA Y APERTURA DE INFORMACIÓN. .	70
6. SEXTO COMPONENTE: MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....	73
6.1. COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO.	74
6.2. ESQUEMA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	76
6.3. PLAN DE ACCIÓN MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.	77
7. SÉPTIMO COMPONENTE: DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	80
7. 1. COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LA DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	80

7. 2. PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	82
8. SÉPTIMO COMPONENTE: TRANSFORMACIÓN CULTURAL HACIA LA INTEGRIDAD Y LEGALIDAD	85
8.1. IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	86
8.2. COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA EL DESARROLLO DE LA CULTURA DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD.....	87
.3. PLAN DE ACCIÓN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL HACIA LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD.....	89
9. NOVENO COMPONENTE: MONITOREO Y SEGUIMIENTO.....	91
9. 1. ACCIONES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO.....	91
9.1. PLAN DE ACCIÓN PARA EL MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL “PAAC” 2020.	92
10. ANEXOS	93
10.1. MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	93
11. BIBLIOGRAFÍA.....	94

De la Mano con el Pueblo...

“De la mano con el pueblo” refleja en donde tenemos puestas nuestras prioridades durante el próximo cuatrienio. Nos debemos al pueblo cienaguero, gobernamos con y para ellos. Nuestros principales proyectos se sustentan en el ciudadano común, en el que trabaja la tierra, en las amas de casa, en los estudiantes, trabajadores y en todas las fuerzas vivas del municipio que esperan y aspiran a que mejoremos su calidad de vida.

Debemos recuperar la confianza ciudadana en el Estado, vinculando a la sociedad civil al debate político y social, en la toma de decisiones, en la formulación de proyectos y en la evaluación de los mismos; por eso proponemos una transformación cultural en la administración pública orientada a consolidar una gestión municipal **abierta, accesible, pluralista y democrática**; que promueva el **diálogo constructivo**, que garantice la **participación ciudadana**, fomente la **transparencia**, la **rendición de cuentas** y el **control social**, y promueva la **integridad** como cultura institucional, fundada en los principios rectores de la gestión pública, en la ética profesional y en el buen gobierno.

Nuestros frutos no podrán ser inferiores a la confianza que la ciudadanía ha sembrado en nosotros. Cumpliremos con es nuestro deber natural y esencial de SERVIR. Ratificare mi filosofía de hacer todo lo humanamente posible para propiciar el desarrollo económico y social, que mejore las condiciones de vida, la salud, el empleo, la educación, la seguridad, la paz y la convivencia de nuestra amada Ciénaga.

Materializar esta promesa implica garantizar la inversión eficaz de los recursos públicos, bajar a cero los actos de corrupción, ser los mejores en transparencia y retornar la política y los recursos públicos al ciudadano común, enfocarnos en él, por eso proponemos este PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO para que todas nuestras acciones sean cristalinas y expuestas al escrutinio del pueblo cienaguero.



Luis Alberto Tete Samper

Ciénaga Avanza contra la Corrupción

Las condiciones económicas y sociales de gran parte de nuestra población son paupérrimas; sabemos que el progreso ha sido lento y desigual, lo que nos obliga a repensar sobre qué hacer para reducir realmente la pobreza en nuestro municipio y generar acciones de desarrollo equitativas. Para ello hay que reformular nuestras políticas económicas y sociales, generando condiciones de transformación que atienda la escases de oportunidades, las limitaciones de desarrollo profesional y de acceso a la oferta educativa, cultural y deportiva; que frenen la inseguridad y consoliden una paz productiva. Esta gran apuesta la trabajaremos día a día a través de nuestro Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023: **“Ciénaga Avanza de la mano con el pueblo”**.

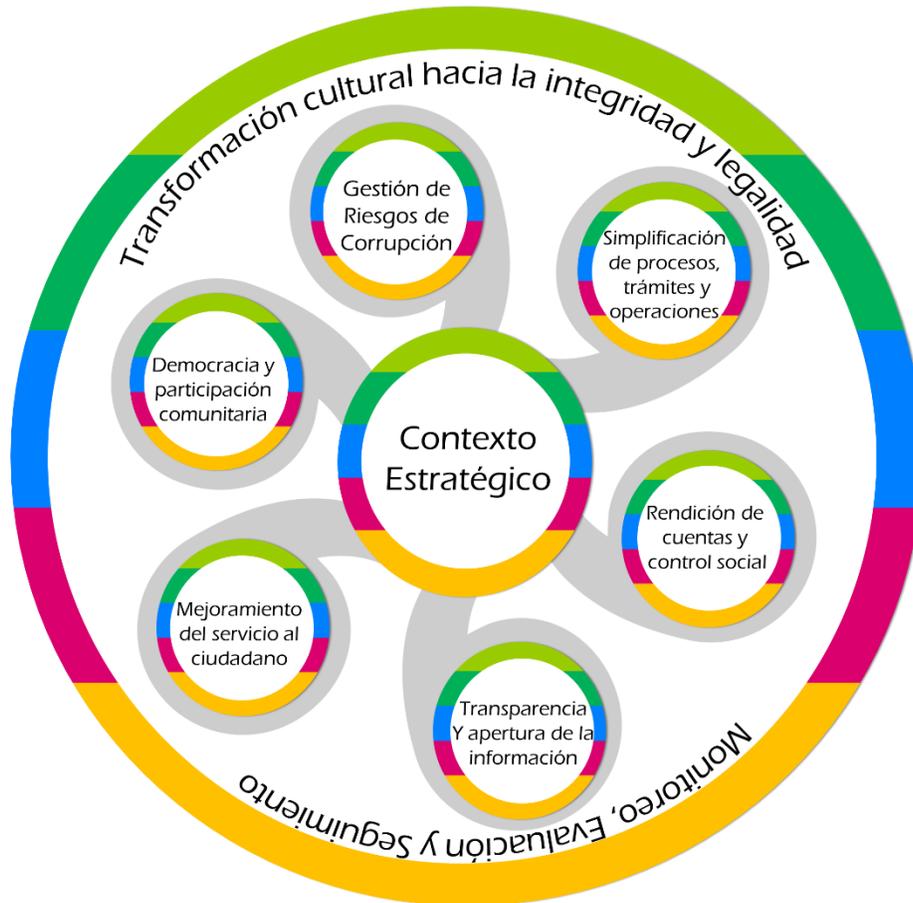
El presente **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** se articula con los ejes estratégicos de Nuestro Plan de Desarrollo en construcción, a través de lineamientos de planificación dirigidos a mejorar la oferta de bienes y servicios al ciudadano, a incorporar el concepto de calidad en el servicio, a anticiparnos a los asaltantes del erario público para cerrarles el paso e impedirles alzarse con los recursos que pertenecen a todos, para ello hemos diseñado acciones de controles preventivas y otras de carácter correctiva para mitigar sus impactos si llegasen a consumarse.

En ese orden, los siguientes son los elementos que componen nuestra **estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano 2020**, y que regirán la transformación cultural que propiciaremos en nuestra gestión:

- ☑ **La cultura de hacer las cosas bien**, con integridad, legalidad, vocación y convicción de trabajar para el ciudadano, para satisfacer sus necesidades y expectativas.
- ☑ **La cultura de la prevención como estrategia de gerencia pública para evitar los actos de corrupción**, que sirva para contener y repeler las prácticas desleales e ilícitas en la administración de los recursos del erario.
- ☑ **La cultura de ser eficientes, predictivos y proactivos** en la oferta de trámites, servicios, procedimientos y todos los elementos que impliquen interacción y transacciones con los ciudadanos.

- ☑ **La cultura de informar, explicar y justificar** a la ciudadanía de forma permanente, el porqué de nuestras decisiones y cómo contribuyen al desarrollo municipal.
- ☑ **La cultura contra el secreto** y la incertidumbre en la ejecución del gasto público, promoviendo la transparencia y el acceso a la información pública, de forma clara, accesible, oportuna, permanente y completa.
- ☑ **La cultura de servir** a la ciudadanía con probidad, con la convicción de que, con nuestra actitud y voluntad, contribuimos a dignificarlos, con un servicio oportuno y con calidad.
- ☑ **La cultura de coparticipación ciudadana** que brinde los espacios a quienes les interesa la administración pública para servir a los demás, que integre las diferentes expresiones sociales: políticos, académicos, líderes sociales, padres de familia y amas de casa, trabajadores, comerciantes, transportadores, inversionistas, industriales, para generar ideas y soluciones.

ESTRUCTURA, COMPONENTES Y ARTICULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



CONCEPTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía municipal de Ciénaga es un instrumento gerencial y estratégico, de carácter preventivo, que establece mecanismos para controlar las causas donde se origina la corrupción y la ineficiencia administrativa; busca encausar la gestión institucional con buenas prácticas y con una visión vanguardista dispuesta para servir al ciudadano, para lo cual promueve la eficiencia total en el uso de los recursos públicos y la defensa de valores como la transparencia, el compromiso, la diligencia y el respeto.

Nuestra estrategia de lucha contra la corrupción “ELCC”, no se limita solo a su elaboración, sino que contempla acciones complementarias de evaluación y mejora de la estrategia, estas son:

Formación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades de nuestros servidores y colaboradores, para que se apropien de la estrategia, y cumplan con espontaneidad las tareas anticorrupción relacionadas con los Riesgos, la Integridad y ética pública, la Rendición de cuentas, Transparencia, la Racionalización de trámites y eficiencia administrativa, y el mejoramiento en la atención al ciudadano y en la participación comunitaria.



Instrumentos de gestión, monitoreo y evaluación soportados en tecnologías de la información, para facilitar la planeación de actividades, monitorear el avance, la generación de alertas y la toma de decisiones tempranas.

Elementos de planificación estratégica para contar con lineamientos generales, como políticas institucionales y regulaciones internas que aseguren el cumplimiento de la Estrategia Anticorrupción.



Gestión del conocimiento e innovación para la organización y dirección de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y económicos, que favorezcan la creación de nuevos conocimientos y la producción y transferencia de ideas para mejorar la prestación de servicios.

Elementos de evaluación que aseguren la ejecución de las tareas, principios, procedimientos y la consecución de los objetivos, a través de acciones de verificación y seguimiento, tendientes a procurar que, todas las actividades se realicen de conformidad con las normas y políticas trazadas por la alta dirección en atención a las metas y objetivos previstos.



OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.

Son objetivos esenciales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de la Alcaldía de Ciénaga:



Fortalecer los mecanismos para prevenir y controlar las eventuales situaciones de corrupción, o que sean contrarias a las normas y a la ética pública.



Diseñar mecanismos de acceso e interacción ciudadana a nuestra oferta de trámites y servicios, de manera ágil, segura, diligente, amigable y clara.



Garantizar la rendición de cuentas permanente y el control social y ciudadano para la evaluación y monitoreo sobre nuestra gestión, mediante la divulgación permanente, clara, oportuna, completa, accesible y veraz, de la información institucional relacionada con la gestión, resultados, inversiones y administración de los recursos públicos.



Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública sin restricciones, discriminaciones o limitaciones; en especial, sobre la ejecución del presupuesto, la contratación estatal, los proyectos de acuerdo, los informes de control interno y sobre nuestra gestión y resultados.

5

Incrementar la integridad y la ética pública en la administración municipal, a partir de la interiorización de buenas prácticas, del fortalecimiento de las competencias de los servidores y colaboradores de la Alcaldía de Ciénaga, y de la aplicación de mecanismos de prevención de la corrupción.

6

Asegurar un trato digno al ciudadano y satisfacer sus expectativas y necesidades, mediante la ampliación, mejora e innovación de canales y sistemas de atención, que faciliten la eficiencia administrativa, reduzcan costos de operación e impacten positivamente en la calidad de vida de los usuarios de la entidad.

7

Promover la participación comunitaria y la retroalimentación ciudadana en la toma de decisiones y en la formulación de políticas.

8

Reactivar la relación de la Alcaldía de Ciénaga con la ciudadanía, bajo la premisa del diálogo y la confianza, promoviendo espacios y actos que generen credibilidad.

COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En esencia, el presente Plan es nuestro primer compromiso ético de establecer condiciones y criterios para garantizar el uso responsable de los recursos públicos, la promoción de buenas prácticas y la eficiencia administrativa y, sobre todo, para satisfacer de los intereses, necesidades y expectativa del pueblo cienaguero con mejores y más bienes y servicios.

En la gestión de nuestro gobierno: “De la mano con el pueblo”, **me comprometo** a fomentar la participación y colaboración de la ciudadanía en la formulación, ejecución y seguimiento de las políticas públicas, a rendir cuentas permanentemente sobre nuestras actuaciones a través de diversos canales de comunicación, y a brindar las garantías y condiciones para que cada funcionario se comprometa con el desarrollo institucional con criterios de calidad al servicio del ciudadano.

Luis Alberto Tete Samper
Alcalde municipal



En la Planeación estratégica se funden los sueños y anhelos de las personas y de las organizaciones. Sólo cuando sabemos con claridad qué queremos, cuál es nuestro horizonte, hacia dónde vamos y qué camino recorrer, somos capaces de convertir proyectos en realidades.

En el marco de nuestro ejercicio de formulación y uso de instrumentos, recursos y acciones de planeación estratégica para el éxito de la gestión institucional, **me comprometo** a fortalecer la planeación y a dirigirla a satisfacer las necesidades de los grupos de valor y a solucionar sus problemas; a través de la formulación de metas y objetivos gubernamentales y de su seguimiento técnico y oportuno.

Carlos Vicente Bolaño Gómez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Es imperativo un cambio en la forma como se administran los recursos del Estado.

Además de la planificación, la asignación presupuestal, la ejecución y seguimiento y la evaluación sobre el uso de los recursos, necesitamos de un modelo de gestión orientado a resultados, que promueva el equilibrio entre las actividades que realizan las entidades de gobierno y los resultados proyectados para el desarrollo social y económico.



Como responsable de proveer recursos técnicos, tecnológicos, humanos y administrativos a la administración central para su operación, **Me**

comprometo con la implementación de un modelo de gestión basado en la toma de decisiones dirigida hacia resultados concretos y medibles, que dirija los recursos y esfuerzos de la Alcaldía de Ciénaga hacia la obtención de destacados resultados, asegurando la probidad, transparencia y diligencia en nuestras actuaciones; y en especial, en el ejercicio de la contratación pública a nuestro encargo.

Adalberto López Connea
Secretario Administrativo

Alcanzar los objetivos y resultados esperados por la administración central y por los cienagueros requiere de una decidida y eficiente gestión de los recursos económicos, desde la recaudación de los tributos hasta la gestión sobre las transferencias y la administración, gasto e inversión del erario.

Consciente de ello, y de los grandes retos que asumimos con Ciénaga, **me comprometo** a gestionar con diligencia, transparencia y responsabilidad, los recursos económicos y financieros que requiera la alcaldía para su oportuna operación y para garantizar la sostenibilidad de las finanzas territoriales, contribuyendo al progreso, desarrollo económico y al mejoramiento de la calidad de vida de mis coterráneos.



Edrardo Enrique Lavalle
Secretario de Hacienda



Facilitar el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, más que un deber legal es una vocación moral que debe distinguir a los gobernantes en aras de generar confianza a la sociedad civil y de fortalecer la lucha contra la corrupción.

Como gestora de la comunicación corporativa, **me comprometo** a apoyar la gestión de la administración central, en la generación de espacios de rendición de cuentas y de participación permanente, a dirigir un modelo de gestión transparente sobre lo público, divulgando la información que producimos, especialmente la relacionada con la administración, recaudo e inversión de los recursos públicos, de manera oportuna, completa, veraz, actualizada, accesible y en lenguaje claro.

Mercedes Beltrán Zuleta
Asesora comunicaciones y prensa

El fortalecimiento de las competencias laborales y la observancia de valores y principios en la gestión municipal, son aspectos esenciales para garantizar una administración seria, respetuosa y eficiente, y una forma de aportar en la lucha contra la corrupción. Desde la oficina de Talento Humano facilitamos la realización de las actividades y tareas diarias, mediante planes y programas de bienestar social, de capacitación, de provisión del talento humano, de readaptación laboral, y de salud y seguridad en el trabajo que contribuyen al logro de los objetivos misionales.



Me comprometo con la formación y capacitación del recurso humano, la provisión oportuna de los conceptos laborales a que tienen derecho, y la entrega de incentivos que fortalezcan la lucha contra la corrupción y la apropiación de valores y principios de la Alcaldía municipal de Ciénaga.

Rafael Serrano Serrano
Profesional GIT Talento Humano



¡Lo que no se evalúa no se mejora! La importancia de la evaluación en la gestión pública es directamente proporcional a la necesidad de mejoramiento continuo; por tanto, la evaluación es imprescindible en cualquier organización.

El Control Interno se erige como una herramienta garante del cumplimiento de las promesas de gobierno, de las normas, políticas, métodos y procedimientos; así como de la prevención y evaluación de los riesgos inherentes a la gestión gubernamental.

Desde la oficina asesora de Control Interno, **me comprometo** a coadyuvar al mejoramiento continuo de los procesos, a apoyar la gestión y resultados de la Alcaldía de Ciénaga a través de acciones de seguimiento objetivas y respetuosas, que defiendan la integridad de los recursos públicos; asimismo, **me comprometo** a articular nuestra gestión con los organismos de control, a brindar apoyo a mis compañeros de trabajo en la formulación de acciones para subsanar las debilidades que se detecten y para capitalizar las oportunidades de mejora.

Yunis Paulina Fernández Cantillo
Asesora de control interno

METAS DEL PAAC 2020

Al finalizar la vigencia 2020 la Alcaldía municipal de Ciénaga se propone alcanzar las siguientes metas en el marco de su estrategia de lucha contra la corrupción:

- Cero investigaciones** y/o sanciones penales, fiscales y disciplinarias por hechos de corrupción.
- Conservar un indicador superior al promedio nacional en Transparencia y de acceso a la información pública** en los resultados de monitoreo de la Secretaría de Transparencia y la Contraloría departamental del Magdalena, en el Índice de Transparencia -ITA- de la Procuraduría General de la Nación, con resultados superiores al 80%.
- Simplificar nuestros procesos y optimizar nuestra oferta de trámites y servicios**, de acuerdo con las solicitudes de los ciudadanos, con nuestros procesos de simplificación, automatización y modernización institucional.
- Implementar mecanismos para mejorar el Servicio al Ciudadano**; y en especial, el Sistema de Atención al Ciudadano para brindar una atención digna y preferente a los ciudadanos, con altos estándares de calidad.
- Alcanzar **altos estándares de satisfacción de la ciudadanía**, con resultados de evaluación de satisfacción y percepción de nuestros usuarios sobre los servicios de la Alcaldía de Ciénaga.
- Fortalecer la integridad, legalidad y probidad** en las actuaciones de cada servidor público de la Alcaldía de Ciénaga, a partir de la interiorización de valores corporativos a través de procesos de sensibilización y capacitación del talento humano.
- Reforzar la participación comunitaria** en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas; así como, en la toma de decisiones respecto de las acciones e iniciativas que afecten a la ciudadanía y grupos de interés.
- Impulsar la rendición de cuentas** como un proceso permanente en la Alcaldía, a través de la disposición de información, fomento de espacios de diálogo e interacción.
- Cumplir** los postulados, líneas de acción y tareas expresadas en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

MARCO LEGAL

Para la formulación del PAAC 2020 de la Alcaldía municipal de Ciénaga aplicamos las siguientes Leyes, Decretos, los lineamientos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes), guías y orientaciones de la Presidencia de la República, de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de las TICs, entre otros:

COMPONENTE	LEYES	DECRETOS	CONPES	RESOL.	OTRO	GUÍA
TODOS	Ley 1474 de 2011	Decreto 124 de 2016 Decreto 1499 de 2017				Estrategias para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 (2016) DAFP y DNP Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 2 (2018) Función Pública
Gestión de Riesgos de Corrupción		Decreto 124 de 2016			ISO 37001	Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles versión 4 (2018) Función Pública
Racionalización de trámites	Ley 962 de 2015	Decreto 019 de 2012, Decreto 2106 de 2019			Directiva 07 de 2019	Guía para la racionalización de trámites Versión 2 (2017) Función Pública
Rendición de Cuentas	Ley 489 de 1998. Ley 1757 de 2015		Conpes 3654 de 2010			Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 (2019) Función Pública
Atención al Ciudadano	Leyes 1755 y	Decreto 2629 de 2009	Conpes 36449 de 2010		Iso 9001:2015	ABC del Servicio al Ciudadano (2015) Programa Nacional de

	1757 de 2015		Conpes 3785 de 2013			Servicio al Ciudadano DNP
Transparencia y Acceso a la Información Pública	Ley 1712 de 2014	Decreto 103 de 2015		Res. 3654 de 2015 Min Tic		<p>Guía de transparencia activa y Guía de transparencia pasiva y ABC de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (2015) PGN.</p> <p>Guía de instrumentos de gestión de información pública (2015) PRESIDENCIA, DAFP, DNP, MINTIC, AGN) y Unión Europea.</p>

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL SOBRE AVANCES DEL PAAC

Para la formulación del Plan Anticorrupción 2020 elaboramos un informe técnico ejecutivo, sobre la situación institucional de los componentes del presente plan, con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades de mejoras y el grado de cumplimiento de cada uno de ellos, estableciendo una línea base o punto de partida para las actividades que deben desarrollarse en la presente vigencia.

De acuerdo con el diagnóstico y, teniendo en cuenta la analítica institucional y los informes de seguimiento al PAAC por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se obtuvieron entre otros, los siguientes resultados (se describen los más relevantes):

FORTALEZAS:

- La Alcaldía municipal de Ciénaga publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 en su página web institucional, de manera oportuna, antes del 31 de enero.
- Se definió y publicó la política institucional de administración del riesgo de conformidad con lo establecido con los estándares de la Función pública, señalados en la guía metodológica para gestión de riesgos versión 4 de 2018.
- El Plan Anticorrupción desarrolló los componentes esenciales establecidos en la guía metodológica para su formulación a saber: mapas de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mejoramiento para atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública.
- Se desarrollaron procesos de sensibilización y socialización para el fortalecimiento de competencias de los funcionarios respecto al desarrollo del Plan Anticorrupción, en su formulación participaron activamente líderes de procesos y funcionarios de todos los niveles de la Alcaldía de Ciénaga.
- El Plan anticorrupción incorporó un plan de acción anticorrupción específico sobre las tareas anticorrupción a cargo del alcalde, jefes de oficina, asesores y secretarios de despacho.

- Se identifica el compromiso de la alta dirección en la consecución de los objetivos propuestos en el Plan Anticorrupción.
- El Plan Anticorrupción incluyó el sistema de líneas de defensa para el aseguramiento del monitoreo y seguimiento de las tareas proyectadas en él.
- La entidad formuló su mapa de riesgos de corrupción atendiendo los lineamientos expresados en la guía nacional para gestión de riesgos y establecimiento de controles interiorizada a través de su política institucional de administración del riesgo.
- La entidad identificó cincuenta y un (51) riesgos de corrupción y diseñó controles para cada uno de ellos.
- La entidad cuenta con su inventario de trámites optimizado y publicado en su sitio web, en el siguiente enlace web: <http://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tr%C3%A1mites-y-Servicios.aspx>
- Se cuenta con protocolos para la atención al ciudadano con calidad y calidez; y con una carta de trato digno que establece los deberes y derechos de los ciudadanos y los medios con los que cuenta la Alcaldía para garantizarlos.
- La entidad brindó capacitación sobre temas relacionados con la gestión de riesgos de corrupción y formulación y desarrollo de estrategia de lucha contra la corrupción.
- Se cumplió con la elaboración y publicación de los informes de seguimientos cuatrimestrales al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano; y los semestrales de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la oficina de control interno.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Promover acciones tendientes a mejorar los índices de transparencia institucional, publicando proactivamente la información contractual, presupuestal, de planeación y +evaluación a la gestión, y de interés general.
- Actualizar la cadena de valor de representación general de los Macroprocesos, y promover la interacción y gestión organizacional con un

enfoque de procesos, definiendo sus objetivos, procedimientos, caracterizaciones e indicadores.

- Promover mayor compromiso por parte de los líderes de procesos en la observancia de los controles y cumplimiento de tareas específicas establecidas para el control de los riesgos.
- Priorizar en la gestión de los riesgos de corrupción y en el establecimiento de controles, los de mayor impacto o valor para la organización.
- Desarrollar ejercicios de democracia participativa y consulta pública, que involucren a los ciudadanos, para analizar y gestionar recomendaciones en torno a la gestión de la oferta de trámites y servicios; la formulación de política públicas; y en general, sobre la toma de decisiones en asuntos que lo afecten o de su interés.
- Incluir temas de capacitación para fortalecer las competencias laborales sobre la atención integral a los ciudadanos dirigidos a todos los servidores de la Alcaldía, y no únicamente los del área específica de atención.
- Incluir temas relacionados con la atención de personas en condición de discapacidad y vulnerabilidad, y lenguaje inclusivo en temas de capacitación
- Fortalecer, a través de procesos de sensibilización institucional, el compromiso de los funcionarios, para la disposición oportuna de la información mínima obligatoria que deben publicar y/o actualizar, de acuerdo con la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Implementar la caja de herramientas para interiorización y adopción de los valores corporativos expresados en el Código de Integridad del Servidor Público.
- Desarrollar actividades y eventos de capacitación que promuevan la ética, la integridad y otros valores y principios rectores de la gestión pública.
- Incorporar en el Plan Institucional de Capacitaciones 2020 temas relacionados con el servicio al ciudadano, publicidad en la contratación, Secop II y transparencia.
- Mejorar el monitoreo o seguimiento a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

- Propiciar la adopción e implementación de prácticas para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad.
- Propiciar espacios de participación ciudadana virtuales para la formulación de políticas a través de la creación de un foro web de consulta pública.
- Promover la divulgación proactiva de las pruebas de ejecución de los procesos contractuales en la página web institucional.

DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020



PRIMER COMPONENTE

Contexto Estratégico

1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

Desde el direccionamiento estratégico proyectamos consolidar las políticas, lineamientos, regulaciones e instrumentos, que le permitan a la Alcaldía de Ciénaga contar con una ruta para consolidar la lucha Anticorrupción.

La gestión del contexto estratégico busca que la Alta Dirección; es decir, el cuerpo integrado por las máximas autoridades administrativas de la Alcaldía Municipal de Ciénaga en cabeza del Alcalde, tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo, de modo que les brinden una hoja de ruta para la implementación de la Estrategia Anticorrupción.

Para ello, como complemento a este documento, desarrollaremos las siguientes actividades:

1.1. INSTITUCIONALIZACIÓN DE POLÍTICAS DEL PAAC

Se actualizarán o se diseñarán y adoptarán políticas institucionales complementarias al Plan, de modo que se ahonde en los propósitos, objetivos, mecanismos, instrumentos y acciones que deben cumplirse para desarrollarlas.

Es preciso señalar que cada una de estas Políticas debe estar alineada con las directrices de la Política a nivel nacional, con el Plan de Desarrollo Nacional, con los lineamientos de los órganos rectores consignados en guías, regulaciones y otras actuaciones o documentos, entre otros: el Departamento Nacional de Planeación, la Función Pública, el Ministerio de las TIC, Procuraduría General de la Nación, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Consejo para la gestión y desempeño Institucional de Colombia.

Para guiar la ejecución de los compromisos derivados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se definirán y adoptarán las siguientes políticas institucionales:

- La política de administración del Riesgo**, como compromiso de la alta dirección para identificar, prevenir y gestionar los riesgos, mediante su, valoración, monitoreo, diseño de controles, de indicadores y asignación de responsables.

- La política de gestión de trámites y servicios**, para facilitar el acceso a la información y ejecución de la oferta institucional de trámites, servicios y procedimientos administrativos, el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y su contribución al incremento de la eficiencia y la eficacia en la entidad. Contempla la racionalización, simplificación, optimización y automatización de los trámites y servicios.
- La política de rendición de cuentas**, para el fortalecimiento de la transparencia y el fomento del control social en nuestra gestión, de modo que sea asumido el concepto de responsabilidad del gobierno y sus servidores, a través de mecanismos que regulen la atención de peticiones de información, la entrega de explicaciones y justificaciones sobre nuestras decisiones, en forma clara, oportuna, completa, accesible y garantizar el diálogo, la interacción, evaluación y retroalimentación con la sociedad civil.
- La política de atención al ciudadano**, para promover el servicio al ciudadano y la eficiencia administrativa eje central de nuestra gestión, a través del empleo y desarrollo de técnicas, elementos y mecanismos de evaluación y mejora que nos permitan ofrecer un servicio acorde con las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.
- La política de transparencia y de acceso a la información pública**, para garantizar el respeto del derecho de acceso a la información pública y otros derechos, y fortalecer las relaciones Estado – ciudadano, inspirada en la confianza que genera un gobierno de puertas abiertas y dispuesto al escrutinio público.
- La política de participación ciudadana**, para incentivar y garantizar los derechos a la participación en las iniciativas y gestión gubernamental, procurando que los ciudadanos intervengan con su opinión, en los procesos de decisión sobre los temas que les afectan.
- La política de control interno y mejora continua**, para contar con mecanismos de verificación y evaluación, con el fin de que las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas vigentes y las políticas, metas y objetivos trazados por la dirección.

- ☑ **La Política de integridad**, para asegurar el cumplimiento de nuestra promesa como gobierno, frente a las garantías de seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de las políticas públicas, el mejoramiento y dignificación de la calidad de vida, y la lucha contra la corrupción.

- ☑ **La Política de seguridad y privacidad de la información**, para promover el compromiso institucional de proteger la información que recibe, gestiona y produce la Alcaldía de Ciénaga, principalmente, sobre los datos confidenciales de los ciudadanos, para generar mayor confianza ciudadana, gracias al adecuado tratamiento de la información en nuestra custodia.

1.2. INSTRUMENTALIZACIÓN DEL PAAC

Buscamos emplear métodos, instrumentos y técnicas de consulta, análisis, gestión y evaluación, que nos permitan almacenar, tabular y calcular resultados, procesando datos en herramientas soportadas en las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, procesos de ideación, experimentación e innovación.

Crearemos un equipo para promover el conocimiento y la innovación en la alcaldía, aprovechando el talento de nuestros servidores y colaboradores para generar ideas y soluciones, elaborar herramientas para uso y apropiación de la administración, y fortalecer la cultura de la gestión y evaluación con herramientas técnicas y tecnológicas, y el diseño de indicadores.

Implementaremos matrices e instrumentos de gestión, monitoreo y evaluación para las acciones establecidas en cada uno de los componentes que integran el presente Plan Anticorrupción.

1.3. PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN

Con el propósito de facilitar la comprensión, apropiación, desarrollo y monitoreo del Plan Anticorrupción, diseñamos **un plan de acción anticorrupción**; que para efectos de los compromisos institucionales en el marco del PAAC, se encuentra distribuido en todo el Plan Anticorrupción al final de cada componente, detallando las acciones, responsables, términos de ejecución y los indicadores para monitorear y evaluar su cumplimiento. Estas acciones serán incorporadas en los planes integrados de acción por proceso de la entidad.

1.4. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

El concepto de **calidad total** requiere que las organizaciones adopten un modelo de operación por procesos MOP armonizando la misión y visión de la entidad orientando una organización por procesos; los cuales, en su interacción, garantizan una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

En la formulación del presente Plan Anticorrupción, se detectó la necesidad de revisar e intervenir el Mapa de Procesos (Cadena de valor) de representación general de los Macroprocesos, toda vez que el vigente no era funcional, y de acuerdo con los cambios hechos en la estructura orgánica de la entidad requería optimizarlo.

En ese orden, trabajamos en el diseño de un nuevo Modelo de Operación por Procesos, que conjugara las condiciones actuales de la entidad. Contamos con la participación de diferentes funcionarios de la entidad; principalmente, de las Oficinas Asesora de Planeación y de Control Interno y de la Secretaria Administrativa, conformando mesas de análisis, para la identificación de los procesos y su jerarquización de acuerdo con los Macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación a la gestión,

Como resultado de la intervención y actualización del Modelo de Operación por Procesos, se diseñó el siguiente Mapa Institucional de Procesos, que guiará la gestión de la Alcaldía de Ciénega:

MAPA DE PROCESOS

Alcaldía municipal de Ciénaga



1.5. PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE CONTEXTO ESTRATÉGICO

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Adopción de la política de administración del Riesgo 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación	Febrero de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
2	Adopción de la política de gestión de trámites y servicios 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación Económico y Secretaría Administrativa	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
3	Adopción de la política de rendición de cuentas 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación y jefe oficina de comunicaciones y prensa	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
4	Adopción de Atención al Ciudadano 2020-2023	Alcalde Municipal y Jefe oficina asesora de planeación	Febrero de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
5	Adopción de la política de transparencia y de acceso a la información pública 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación Económico y Secretaría Administrativa	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
6	Adopción de la política de participación ciudadana 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación Económico y Secretaría de Gobierno	Febrero de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada

7	Adopción de la política de control interno y mejora continua 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación Económico y Control Interno	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
8	Adopción de la política de integridad 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación Económico y Secretaría Administrativa (Talento Humano)	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
9	Adopción de la política seguridad y privacidad de la información 2020-2023	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación, Secretaría Administrativa y Oficina Jurídica	Mayo de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política adoptada
10	Elaboración de herramientas de gestión, monitoreo y evaluación	Alcalde Municipal, Jefe oficina asesora de planeación y Control Interno	Entre enero y febrero de 2020	<u>Indicador de gestión</u> # de herramientas diseñadas / # de herramientas programadas * 100
11	Elaboración del plan de acción anticorrupción	Alcalde Municipal y Jefe oficina asesora de planeación	Enero de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Plan de acción anticorrupción elaborado



SEGUNDO COMPONENTE

Gestión de Riesgos de Corrupción

2. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La incorporación de la gestión del riesgo como elemento de articulación de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en implementación) de la Alcaldía de Ciénega, orientado a identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, constituye una apuesta estratégica de la alta dirección por contrarrestar la ocurrencia de actos que supongan un riesgo u obstáculo para la consecución de los objetivos institucionales y fines esenciales del Estado en su función administrativa.

Un riesgo de corrupción florece con la posibilidad de que un funcionario o particular, mediante el uso indebido del poder proferido, haga uso de los recursos e información pública para obtener un beneficio particular, lesionando los intereses de la función estatal y por ende de los derechos colectivos y de la ciudadanía.

Gestionar los riesgos de corrupción implica desarrollar una metodología dirigida a establecer las causas que generan la probabilidad del riesgo y concretar controles o medidas para impedir su materialización o mitigar su impacto o efecto en caso que lograra consumarse. Como medida de carácter preventivo, buscamos identificar donde están los focos de ineficiencia, ocultamiento de información, tramitología, cuellos de botella, vulnerabilidades de los sistemas y fragilidad de valores y principios éticos; entre otros, donde pudiera incubarse y germinar la corrupción.

Para la identificación, gestión, administración y control de los riesgos de corrupción, aplicamos la metodología de gestión de riesgos de corrupción institucional, a través de las siguientes veintiséis pasos o actividades:

2.1. METODOLOGÍA PARA GESTIONAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

A. ACCIONES PRELIMINARES

- ☑ **Análisis del contexto estratégico de la entidad:** misión, visión, políticas, plan de desarrollo, lineamientos institucionales.
- ☑ **Análisis del Modelo de Operación por Proceso:** características de los procesos, objetivos, actividades asociadas según ciclo PHVA, planes, proyectos y programas asociados.

B. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

- Identificación** y descripción de los riesgos de corrupción.
- Establecimiento de posibles **causas** generadoras o posibilitadoras de los riesgos.
- Identificación de posibles **consecuencias** por materialización de los riesgos.
- Análisis y **calificación de los riesgos**.

C. VALORACIÓN DEL RIESGO

- Establecimiento de la **probabilidad** (factibilidad o frecuencia) de materialización del riesgo.
- Determinación del **impacto** de materialización del riesgo.
- Identificación de la **zona del riesgo** (Baja, Moderada, Alta, Extrema).
- Tratamiento del riesgo**: evitar, reducir, compartir.

D. CONTROL DE LOS RIESGOS

- Definición de las **acciones de control** orientadas a impedir, reducir o mitigar la posibilidad de ocurrencia del riesgo de corrupción.
- Definición del **tipo de control** (preventivo, correctivo).
- Asignación de roles a **responsable** de ejecución del control.
- Determinación del **término o período de ejecución** de la acción del control.
- Establecimiento del **propósito del control** (objetivo).
- Establecimiento del **procedimiento** para ejecutar el control
- Tratamiento a las desviaciones** del control.

- Formulación del **registro o evidencia** para el cotejo de la ejecución de la acción del control.

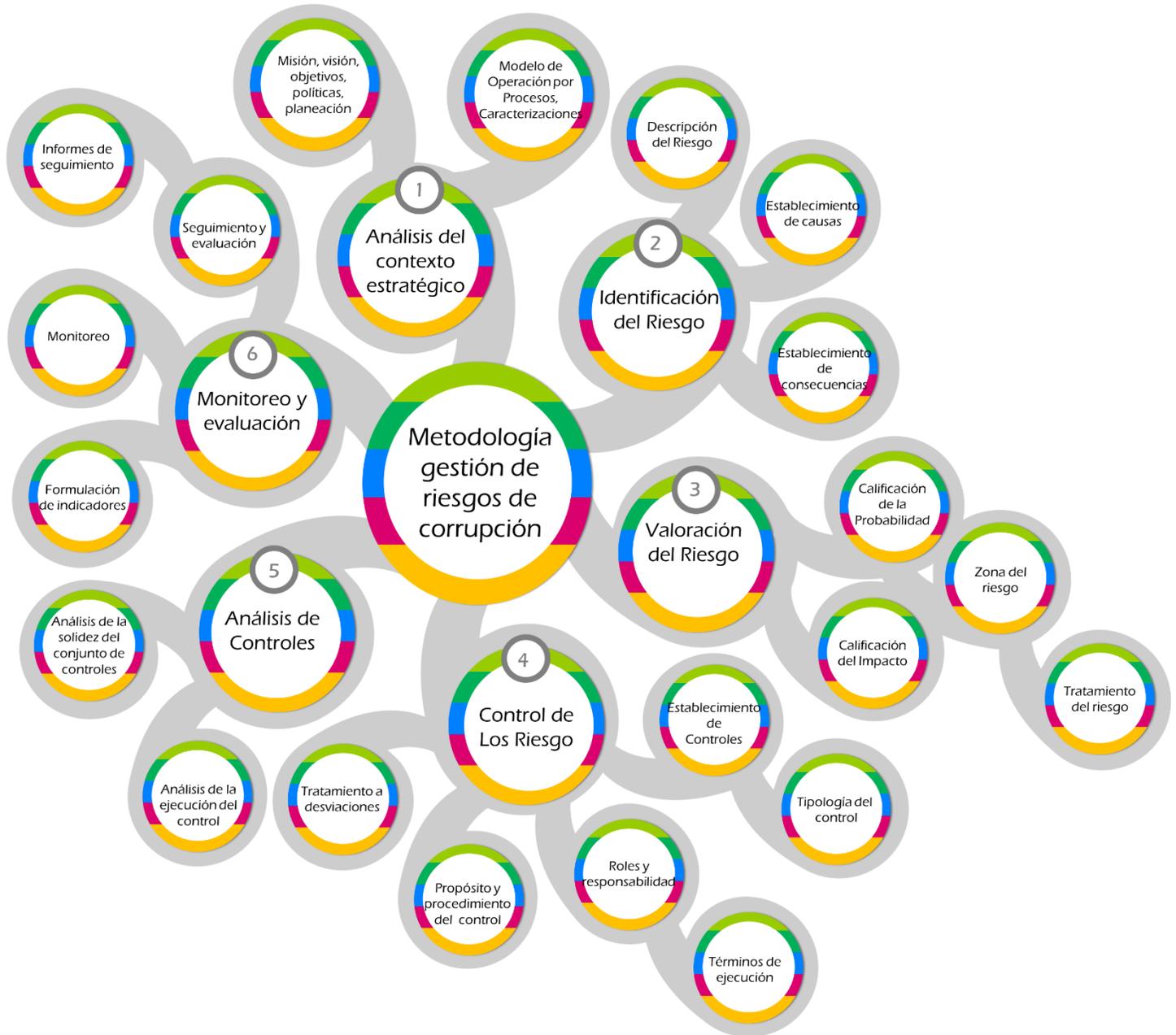
E. ANÁLISIS DE CONTROLES

- Análisis sobre la **responsabilidad** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre la **periodicidad** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre el **propósito** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre el **procedimiento** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre el **tratamiento** a las desviaciones de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre las **evidencias** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis de la **solidez** del conjunto de controles asociadas a los riesgos.

F. MONITOREO Y EVALUACIÓN.

- Formulación de **indicadores** para el **monitoreo y evaluación** de los controles y sobre la administración de los riesgos de corrupción.

2.1.1 GRÁFICA - METODOLOGÍA PARA GESTIONAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN



2.2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2020.

Producto de la administración de los riesgos de corrupción, para el 2020, la Alcaldía municipal de Ciénaga identificó técnicamente **CINCUENTA Y CUATRO (54)** riesgos de corrupción, que suponen una alerta para la operación de la entidad. Los riesgos se identificaron en los quince (15) procesos institucionales, conforme al modelo de operación por procesos, dicha actividad contó con la participación de los líderes y funcionarios de TODOS los procesos.

A continuación, se relacionan los procesos institucionales con sus objetivos y el número de riesgos de corrupción identificados para su tratamiento:

#		Proceso	Objetivo del Proceso	No de riesgos
1	Macroproceso Estratégico	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Establecer y direccionar las metas, objetivos, políticas, instrumentos de gestión y estrategias institucionales dirigidas a cumplir con los fines esenciales de la entidad.	3
2		COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Desarrollar estrategias de comunicación organizacional e informativa utilizando medios de comunicación y recursos eficaces que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con los diferentes grupos de valor, y promover la imagen corporativa e institucional.	2
3	Macroproceso Misional	GOBIERNO Y DESARROLLO COMUNITARIO	Formular, implementar, coordinar y evaluar planes, programas y proyectos en materia de seguridad y convivencia ciudadana, orden público, y participación y desarrollo comunitario, que permitan la convivencia pacífica y altos niveles de cooperación y participación en los asuntos públicos de toda la población.	6
4		SALUD	Planificar y ejecutar estrategias individuales y colectivas para el cumplimiento efectivo de las políticas, planes, programas y proyectos creados en el escenario de la salud pública, garantizando la aplicación de requisitos legales y técnicos, para el favorecimiento de la población frente al acceso de servicios seguros que mejoren su salud y prevengan riesgos y daños tanto individuales como colectivos.	5

5	Macroproceso de Apoyo	GESTIÓN SOCIAL, CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTES	Promover la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales, deportivos y culturales; y brindar ayuda a la comunidad vulnerable y organizaciones sociales y comunitarias del Municipio de Ciénaga, mediante la adopción e implementación de políticas y programas que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida	5
6		EDUCACIÓN	Formular, implementar, coordinar y evaluar los instrumentos y mecanismos para la ejecución de los recursos del sector educativo y para la prestación del servicio público de educación con calidad en la jurisdicción municipal.	3
7		INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE Y AMBIENTE	Formular, implementar, coordinar y evaluar las actuaciones requeridas para el diseño, construcción, mantenimiento, adecuación y rehabilitación de la infraestructura física del municipio, y las actuaciones requeridas para el fomento del desarrollo económico sostenible, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida y de la competitividad y productividad del municipio, en el marco del respeto y conservación de los recursos naturales	5
8		ATENCIÓN AL CIUDADANO	Atender oportuna, y eficazmente, los requerimientos de la ciudadanía, y asegurar la satisfacción de los ciudadanos mediante la generación e implementación de estrategias orientadas a promover la calidad en el servicio.	2
9		GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Administrar y proporcionar recursos y servicios financieros para el cumplimiento de la gestión Institucional, proveer información contable, financiera y económica para el reporte oportuno a los entes de control y para la toma de decisiones; y realizar el seguimiento de la recaudación de los ingresos y control del gasto.	4
10		CONTRATACIÓN PÚBLICA	Gestionar la adquisición de los bienes y servicios requeridos para la correcta operación de los procesos de la Alcaldía de Ciénaga acorde a la normatividad legal vigente y aplicando los principios de la contratación pública.	4
11		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gestionar, coordinar y controlar la gestión, provisión, disposición, dotación y/o mantenimiento oportuno de los recursos tecnológicos, administrativos y físicos de la Alcaldía.	6

12	Macroproceso de Apoyo	GESTIÓN JURÍDICA	Garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones de la entidad, así como defender los intereses del Municipio de Ciénaga y brindar asesoría en acciones judiciales a las diferentes dependencias de la Administración Municipal	
13		TALENTO HUMANO	Gestionar el desarrollo integral del talento humano, durante su ciclo laboral: vinculación, permanencia y retiro, contribuyendo al desarrollo de sus potencialidades, destrezas, habilidades y bienestar; y al logro de los objetivos institucionales, optimizando la prestación de los servicios y la satisfacción de los grupos de valor	
14		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Desarrollar procesos de seguimiento, control y auditoría, para verificar la operación del sistema de control interno en la Alcaldía municipal de Ciénaga, a través de la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, la ejecución de los planes y programas y el análisis de la gestión, con el fin de generar recomendaciones que orienten y contribuyan al mejoramiento de la entidad, así como al cumplimiento de su misión.	
15		CONTROL DISCIPLINARIO	Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos de la Alcaldía de Ciénaga en función preventiva, con el objeto de incentivar al cumplimiento eficiente y eficaz de sus roles funcionales,, minimizando la ocurrencia de conductas o faltas disciplinarias por desatención de sus deberes, o acción, extralimitación u omisión o incursión en el régimen de prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses señalados por la ley disciplinaria; y dar trámite a los distintos requerimientos (quejas, solicitudes, reclamos, denuncias) que formule la ciudadanía, dentro de los términos de ley y desplegando las acciones a que haya lugar dentro de las atribuciones dadas por el Código Disciplinario	

Invitamos a los organismos de control, grupos de interés, partes interesadas, a la sociedad civil organizada, medios, academia y ciudadanía en general, a consultar nuestro mapa de riesgo de corrupción, donde se detallan y se indican los controles, responsable, términos y prueba de cumplimiento, en el siguiente enlace:

2.3. RELACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN A PREVENIR Y CONTROLAR DURANTE LA VIGENCIA 2020,

1. Direccionar en favor de terceros, orientaciones para la formulación de planes, proyectos programas, políticas o estrategias, contraviniendo normas, procedimientos, instancias y lineamientos institucionales y/o legales.
2. Alterar los resultados en los informes de evaluación y seguimiento, de las metas e indicadores del Plan de Desarrollo, Plan Indicativo, Plan Plurianual de Inversiones y/o Plan de Acción para mostrar a la comunidad y organismos de control el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo y/o programa de gobierno, con cifras y estadísticas que no obedecen a la realidad, con el fin de beneficiar la imagen y gestión institucional.
3. Viabilizar proyectos sin el cumplimiento de requisitos establecidos, para favorecimiento de terceros.
4. Obstaculizar el control social ciudadano, restringiendo o limitando el acceso a la información pública, a través del ocultamiento de la información o la exposición de esta de maneja incompleta, desactualizada o inaccesible.
5. Ocultar información institucional o adulterarla en los informes y reportes de rendición de cuentas, con el fin de eludir investigaciones.
6. Contratar con fundaciones o firmas que carecen de experiencia y/o idoneidad para la prestación de los servicios Planes de Alimentación Escolar PAE.
7. No reportar irregularidades técnicas en el cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional MEN para el programa de Alimentación Escolar PAE para favorecer a terceros.
8. Ocultar irregularidades en los controles sobre calidad educativa en las instituciones educativas sometidas a su inspección y vigilancia.
9. Dar una destinación diferente o desviar los recursos intransferibles de salud para otros rubros o proyectos ajenos al sector salud.

10. Contratar con fundaciones no idóneas o que no cumplen el perfil en la prestación de servicios de salud para beneficiar a terceros.
11. Ocultar irregularidades en informes sobre cumplimiento de requisitos en procesos de verificación a entidades vigiladas, con el fin de favorecerlas.
12. Reconocer de manera indebida, facturación con inconsistencias presentada por prestadores de servicios en salud (IPS, ESE) sobre servicios de salud a población pobre no asegurada o servicios no POS, para beneficio propio o de terceros.
13. Manipular resultados en procesos de auditorías a las entidades prestadoras de servicios de salud ocultar deficiencias o irregularidades.
14. No aplicar medidas sancionatorias sobre tala de árboles, quemas o alteración de lugares de paisajes que merezcan protección y que no estén autorizados por las autoridades competentes, para favorecer a los infractores.
15. Conceder permisos o trámite urbanísticos o ambientales sin el lleno de los requisitos para obtener provecho o favorecer a terceros.
16. Recibir contratos de obra pública incompletos o sin las características y cantidades de obras pactadas, para obtener provecho para sí o para un tercero.
17. Selección amañada de beneficiarios de planes, programas y proyectos de la oficina de Desarrollo económico.
18. Favorecer a terceros con la autorización de licencias cuyos usos del suelo no se encuentran contemplados en el Plan de Ordenamiento Territorial.
19. Recibir o solicitar dadas a los ciudadanos, para actuar en favor de terceros, en los asuntos relacionadas con la conservación y el restablecimiento del orden público, control de calidad, precios y/o pesas y medidas.
20. Desvío de Ayudas Humanitarias de Emergencia por parte de las entidades encargadas de su entrega y por parte de los afectados.
21. Permitir el funcionamiento de manera premeditada, o no sancionar a establecimientos comerciales o industriales que no están registrados o no cuentan con las licencias y permisos.

22. Exigir o recibir dádivas en los operativos o procedimientos de control a establecimientos comerciales, propiedad horizontal o particulares que ocupan el espacio público, para no ser sancionados, intervenidos u objeto de decomisos.
23. Filtrar información por parte de servidores públicos (funcionarios - contratistas) en acciones de seguridad, convivencia y protección ciudadana, atención a víctimas, desplazados, equidad y posconflicto.
24. Impedir el acceso y consulta de documentos a los ciudadanos sobre los archivos públicos o a la expedición de copia de los mismos para proteger intereses personales o de terceros.
25. Adulterar información sobre cumplimiento de los términos a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para evitar investigaciones, censuras o críticas a la administración.
26. Negarse a entregar información a las veedurías ciudadanas y grupos de interés para obstaculizar el control ciudadano.
27. Direccionar arbitrariamente recursos, programas y actividades de cultura, de asistencia social y/o deporte hacia un grupo de la población para favorecer a un grupo y excluir a actores y personas que tienen derecho a recibirlos y a participar.
28. Peculado por destinación diferente por desvío de los recursos cultura, recreación, y deporte a otros rubros o proyectos.
29. Solicitar y/o aceptar prebendas para el otorgamiento de ayudas dirigidas a población víctima del conflicto armado.
30. Incluir a personas que no cumplen los requisitos o manipular la información del SIBEN para favorecer con puntajes bajos.
31. Direccionar programas y recursos para la Mujer, equidad de género, infancia y adolescencia para favorecer a terceros.
32. Elaborar pliegos de condiciones o estudios previos direccionados a proponentes específicos, para favorecerlos.

33. Permitir el uso de materiales de baja calidad en las obras de mantenimiento de la infraestructura de la alcaldía, para favorecer al contratista o para obtener provecho.
34. Designar supervisor que no cuente con idoneidad, con el fin de favorecer al contratista.
35. No reportar irregularidades técnicas en el cumplimiento de contratos, convenios y programas con el fin de beneficiar a terceros.
36. Pagar cuentas sin el lleno de requisitos legales y reglamentarios establecidos en los procedimientos internos.
37. Conceder incentivos tributarios no autorizados o vigentes a contribuyentes, para obtener provecho o favorecer a terceros.
38. Solicitar dadas a Contratistas para garantizar el pago de sus cuentas en menos tiempo.
39. Alterar los estados financieros y las cifras sobre capacidad de endeudamiento para ocultar irregularidades o para obtener beneficios.
40. Facilitar el hurto de equipos de cómputo o de bienes del inventario de la entidad.
41. Permitir o tolerar el uso indebido de los bienes de la entidad para beneficio particular.
42. No reportar u omitir, el supervisor, el incumplimiento de actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo o correctivo de los bienes de la alcaldía, con el fin de obtener beneficios particulares o favorecer al contratista.
43. No proteger las bases de datos digitales de la entidad: financiera, de inventario, logística, humana, jurídica y de gestión, con el fin de extraer, alterar, modificar o suprimir datos en beneficio propio o de terceros.
44. Manipular el archivo de gestión o histórico con el fin de adulterar documentos o sustraer información para entorpecer actuaciones o investigaciones de entes de control o trámites administrativos.

45. Dar de baja a bienes de la entidad, sin aplicar el procedimiento legal, para favorecer a terceros.
46. Expedir certificaciones laborales inconsistentes con la realidad para obtener provechos o favorecer a terceros.
47. Alteración de la nómina con el fin de beneficiar a un compañero o, asimismo.
48. No realizar la defensa jurídica de la alcaldía en las actuaciones judiciales, o hacerlo deficientemente a propósito, para favorecer a los demandantes.
49. Proyectar actos administrativos con manifiesta violación a las normas vigentes o con desviación de poder para obtener provecho propio.
50. Ocultar en los informes de Control Interno irregularidades o deficiencias o conceptualizar favorablemente, contrario a las evidencias, con el fin de conseguir algún beneficio particular para sí o para terceros.
51. Ingresar datos falsos en sistemas de información para favorecer a sí mismo, o a terceros.
52. Realizar un programa o plan anual de auditoría excluyendo un área sensible de evaluación que incida el beneficio personal de funcionarios.
53. Vencimiento de términos de los procesos disciplinarios para favorecer al investigado.
54. Alterar u ocultar las pruebas vinculadas a un proceso en beneficio del quejoso o del investigado.



TERCER COMPONENTE

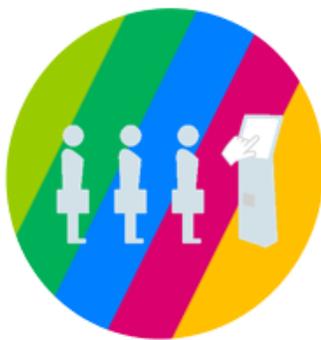
**Simplificación de procesos,
trámites, servicios y
operaciones**

3. SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS, TRÁMITES, SERVICIOS Y OPERACIONES

La congestión de operaciones, trámites, procedimientos y requisitos incuba la ineficiencia administrativa y de paso, la probabilidad para que germine la corrupción. **Este tercer componente** busca aliviar los “embotellamientos” que puedan presentarse en la gestión de los trámites, servicios y operaciones en general, como consecuencia de la disociación de los mecanismos, protocolos y procedimientos de gestión, con políticas de eficiencia administrativa y la modernización institucional.

Pretendemos la celeridad y eficiencia en la gestión de nuestras operaciones que contribuyan a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y servidores de la entidad, por medio de la simplicidad de los procesos que se surtan al interior de la Alcaldía. Para ello, optimizaremos la gestión a partir de la identificación de oportunidades de mejora en las políticas, procedimientos, planes, trámites, servicios y operaciones en general, para lograr mecanismos y pasos más simples y efectivos.

El presente componente cuenta con tres (3) elementos esenciales: i) para la optimización y modernización permanente de la oferta institucional de trámites y servicios, ii) para el simplicidad y adecuación de los procedimientos administrativos; y iii) para la simplificación de procesos.



Optimización de trámites



Adecuación de procedimientos



Simplicidad de procesos

3.1. OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES

El componente de modernización de trámites y servicios busca facilitar el acceso a la oferta de trámites y servicios que brinda la Alcaldía municipal de Ciénaga, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites, acercando a los ciudadanos a la oferta institucional, **mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en nuestros procedimientos.**

Buscamos privilegiar el uso óptimo de los recursos institucionales y de los usuarios, evitando trámites complejos, actividades innecesarias, traslados inútiles, y la exposición de los ciudadanos y proveedores a demoras en la atención o gestión de un trámite o servicios, así como reducir el derroche de recursos públicos y del bolsillo de los ciudadanos.

Nuestro compromiso de simplificar los trámites, servicios y procedimientos administrativos contempla las actividades que se deben surtir para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorarlos, de modo que sean más eficaces y útiles.

La Alcaldía municipal de Ciénaga cuenta con una oferta institucional de trámites y servicios optimizada, que provee información útil y suficiente al ciudadano sobre los trámites, su marco legal, costos asociados, procedimientos y requisitos inherentes, canales disponibles para su gestión y términos de ejecución, los cuales se encuentran disponible en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT de la Función Pública en el siguiente [enlace](#)

No obstante, que la oferta de trámites y servicios se encuentra estandarizada, de acuerdo con los parámetros para las entidades homogéneas; es decir, las demás Alcaldías del país, creemos que podemos mejorar su oferta en ejercicios conjuntos con la ciudadanía. En este contexto, desarrollamos la siguiente ruta de optimización de trámites y servicios 2020:

3.1.1 RUTA INSTITUCIONAL PARA OPTIMIZAR LA OFERTA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

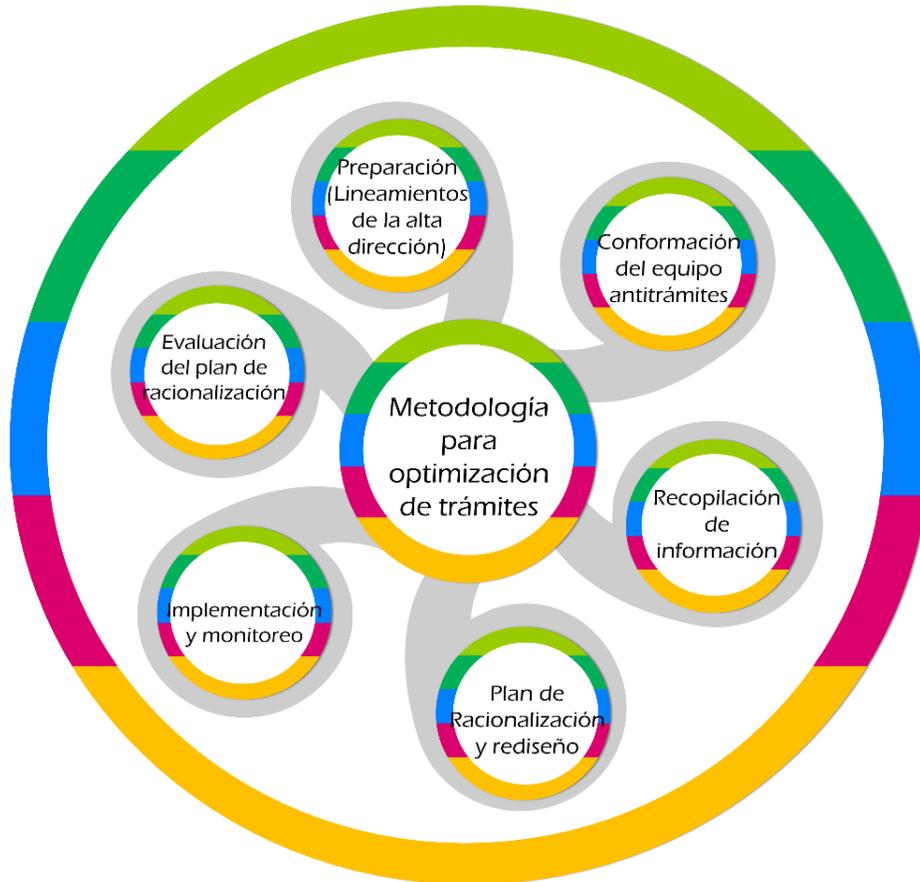
Para el análisis y fortalecimiento de la oferta institucional de trámites y servicios, se gestionarán las siguientes acciones:

- Conformación con carácter provisional, de un equipo técnico, con el fin específico de implementar acciones dirigidas a racionalizar los trámites, el cual estará coordinado por la Oficina Asesora de Planeación e integrado por

miembros de todos los procesos comprometidos en la generación de trámites y servicios.

- Revisión y actualización del inventario de trámites y servicios institucional.
- Registro y actualización de la información de los trámites y servicios institucionales en el Sistema Único de Información de Trámites **SUIT** de la Función Pública, en el portal del gobierno colombiano **gov.co** y en la Página web de la alcaldía.
- Convocatoria a los funcionarios y la ciudadanía a formular sugerencia y recomendaciones en relación con el inventario de trámites y servicios, bajo los criterios de simplicidad, austeridad, eficiencia y accesibilidad, para lo cual el equipo técnico para la racionalización de trámites, deberá diseñar el mecanismo o instrumento de consulta.
- Analizar el inventario de trámites y servicios, y establecer y ejecutar un plan de acción dirigido a optimizar los tramites priorizados, a partir de la revisión y racionalización de costos, tiempos, pasos, requisitos y canales entre otros, siguiendo la metodología para la racionalización de trámites de la Función Pública.
- Actualizar y publicar la política de Racionalización de trámites y servicios de la Alcaldía municipal de Ciénaga.
- Evaluar la implementación del plan de acción para la racionalización y optimización de trámites y servicios.
- Una vez se actualice el inventario de trámites y servicios y se publique en la página web institucional, con los enlaces al **"SUIT"** y al portal del estado de Colombia **gov.co**, se deben establecer acciones orientadas a masificar la oferta institucional a través de los diferentes canales electrónicos generalmente empleados por la entidad como redes sociales, mensajería instantánea y correos electrónicos.

3.1.2. METODOLOGÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.



3.1.3. CRITERIOS PARA PRIORIZAR E INTERVENIR LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.

- Diminución de costos
- Trámites que presenten pasos o requisitos no regulados
- Disminución de requisitos para llevar a cabo del trámite
- Hacer uso de medios tecnológicos y de comunicación
- Ampliación de vigencia de certificados, registros, licencias, documentos
- Trámites que presentan quejas o inconformidades de los ciudadanos
- Recomendaciones en informes institucionales o de los organismos de control externos sobre los trámites
- Lineamientos del orden nacional
- Otros elementos que representan menor carga para el ciudadano

- Reducción de tiempos de duración del trámite.
- Aumento de canales o puntos de atención.
- Extensión de los horarios de atención.
- Reducción de costos administrativos para la institución.
- Estandarización de formularios.
- Reducción u optimización de formularios.
- Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.
- Reducción de pasos (momentos) para el usuario.
- Eliminación de requisitos (verificaciones).
- Eliminación de documentos.
- Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos.
- Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- Aumento de canales para pagos.
- Trámite total en línea
- Descarga o envío de documentos electrónicos
- Formularios diligenciados en línea * Interoperabilidad externa
- Interoperabilidad interna
- Automatización parcial
- Reducción o eliminación del pago
- Pagos en línea
- Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- Respuesta electrónica
- Ventanilla única institucional
- Firmas digitales

3.2. ADECUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión **MIPG**, y Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y organismos de la administración pública, establecen como función básica de la gerencia pública la actualización y documentación de los procesos y procedimientos, la validación constante para hacer ajustes y actualizaciones, tanto para cumplir las funciones asignadas, como para cumplir las metas y objetivos establecidos en el plan de desarrollo municipal y en los planes de acción por procesos.

Asimismo, la actualización del manual de procedimientos en la administración pública, es una tarea imperiosa tras los cambios normativos, estratégicos y operacionales al interior de las entidades.

Lo anterior, junto a las situaciones propias de la dinámica de la Alcaldía de Ciénaga, conduce a la desarmonización de sus procedimientos con la realidad institucional,

máxime, que en el marco de la presente estrategia de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de atención al ciudadano, se actualizó el Modelo de Operación por Procesos, lo que hace ineludible la actualización de los procedimientos de los quince (15) procesos institucionales.

Al actualizar el manual de procedimientos se deben cumplir los siguientes objetivos:

- Expresar y detallar el funcionamiento interno en la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los responsables de su ejecución.
- Apoyar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal al describir en forma detallada las actividades de cada puesto de trabajo.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar sus alteraciones arbitrarias.
- Facilitar las labores de auditoria y evaluación del control interno.
- Aumentar la eficiencia de los funcionarios en relación a sus actividades, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Coadyuvar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
- Proporcionar una base firme para el diseño y fortalecimiento de sistema de control Interno de la entidad.

3.2.1. ELEMENTOS MÍNIMOS QUE DEBEN CONTEMPLAR LOS PROCEDIMIENTOS

Son elementos mínimos y obligatorios que deben desarrollarse en el marco de la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de la Alcaldía de Ciénaga, para la optimización de actividades y recursos, los siguientes:



3.3. SIMPLICIDAD DE PROCESOS.

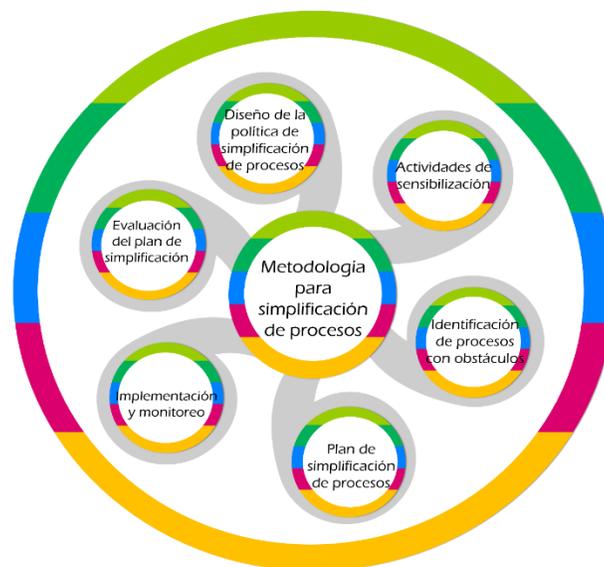
Para fortalecer la organización y simplificar sus procesos se requiere un análisis permanente de la organización e identificar lo que se puede mejorar, a partir del rediseño de cualquier aspecto de la entidad que lo amerite.

El Fortalecimiento Organizacional y de Simplificación de Procesos debe estar articulado con la planeación estratégica y, debe contar con el respaldo de la alta dirección, además debe tener en cuenta los resultados de los seguimientos de la planeación estratégica y la evaluación interna (control interno) y externa (organismos de control, calidad, PQRS).

A través de este componente se formulan las actividades para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar los procesos para mejorar las operaciones, de modo que se mejore en las políticas, manuales, planes, los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y/o económicos.

En ese orden, la simplificación de procesos es una actividad liderada por la Oficina Asesora de Planeación y que involucra a todos los miembros de la organización, de acuerdo con el proceso donde se encuentre la actividad a intervenir y mejorar. Este ejercicio se desempeñará de manera permanente; sin embargo, implica una fase de sensibilización a identificación preliminar de los aspectos operativos más complejos, que generan “embotellamiento” o ineficiencia administrativa, por lo que deberán realizarse mesas de trabajo para el análisis y discusión sobre los procesos a intervenir.

3.3.1. METODOLOGÍA PARA LA SIMPLICACIÓN DE PROCESOS



3.4. PLAN DE ACCIÓN SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS, TRÁMITES, SERVICIOS Y OPERACIONES

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Conformar un equipo técnico para implementar las acciones de racionalización de trámites	Alcalde Municipal y jefe de oficina asesora de planeación estratégica	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Equipo constituido y en operación
2	Actualizar el inventario de trámites y servicios institucional.	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica y todos los procesos comprometidos con trámites y servicios	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Inventario actualizado
3	Registrar o actualizar la información de los trámites y servicios institucionales en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT de la Función Pública y en la Página web de la entidad.	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica y web máster	Junio de 2020	<u>Indicador de gestión</u> # de trámites y servicios publicados (en los 3 portales) / # de trámites y servicios identificados * 100
4	Convocar a los funcionarios y la ciudadanía a formular recomendaciones y sugerencias en relación con el inventario de trámites y servicios, para lo cual el equipo técnico para la racionalización de trámites, debe diseñar el mecanismo o instrumento de consulta	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica	I semestre de 2020	<u>Indicador de gestión</u> # de trámites y servicios sometidos a encuestas y sugerencias ciudadanas / de # de trámites y servicios * 100
5	Analizar el inventario de trámites y servicios, y establecer y ejecutar un plan de acción dirigido a optimizarlos, a partir de la revisión y racionalización de costos, tiempos, pasos, requisitos y canales entre otros, siguiendo la	Alcalde Municipal, jefe de oficina asesora de planeación estratégica y todos los procesos comprometidos con trámites y servicios	Junio de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Formulación del plan de acción de optimización de trámites

	metodología para la racionalización de trámites de la Función Pública.			
6	Evaluar la implementación del plan de acción para la racionalización y optimización de trámites y servicios.	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica	Agosto de 2020	<u>Indicador de gestión</u> % de avance de implementación del plan de acción
7	Diseñar la política de simplificación de procesos y optimización de trámites, servicios y procedimientos administrativos	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política de simplificación de procesos y optimización de trámites adoptada
8	Realizar mesas de trabajo técnicas de sensibilización y levantamiento de información para identificación de procesos que generen embotellamientos u obstáculos	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica Equipo antitrámites	Junio de 2020	<u>Indicador de gestión</u> # de mesas técnicas y/o actividades de sensibilización realizadas / # de mesas técnicas y/o actividades de sensibilización programadas * 100
9	Establecer un plan para intervención de los de procesos y operaciones que generen embotellamientos u obstáculos	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica y equipo antitrámites	Julio de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Plan de simplificación formulado
10	Implementar las actividades de simplificación de procesos y operaciones de acuerdo con el plan y cronograma establecido	Jefe de oficina asesora de planeación estratégica y equipo antitrámites	Julio – diciembre de 2020	<u>Indicador de gestión</u> # de actividades de simplificaciones realizadas /# de actividades de simplificación programadas * 100
11	Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos	Alcalde municipal, Secretario Administrativo y Jefe de Oficina Asesora de Planeación	II Semestre de 2020	<u>Indicador de gestión</u> # de procesos a los que se actualizó o diseñó los procedimientos /# de procesos institucionales (15) * 100



CUARTO COMPONENTE

Rendición de cuentas y control social

4. CUARTO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL.

La Rendición de Cuentas es el mecanismo administrativo por excelencia para la articulación de la Alcaldía de Ciénaga con la ciudadanía y demás grupos de interés. El propósito es que sea de conocimiento general la información sobre cómo utilizamos los recursos públicos a nuestro cargo, y cómo se obtienen los servicios, productos y resultados generados en el marco de su gestión administrativa y misional.

La rendición de cuentas exige generar y disponer de información sobre gestión institucional para la ciudadanía en general, entes de control y partes interesadas, sobre nuestros procesos contractuales, presupuestales, financieros, de planeación, políticas sociales, etc.

La finalidad de la estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía municipal de Ciénaga es la consolidación de la transparencia en sus procesos, visibilizar los logros y obstáculos encontrados en el cumplimiento de la misión institucional y, generar y brindar confianza a la ciudadana a partir de la gestión transparente y de la divulgación de la ejecución de los recursos públicos.

Concebimos la rendición de cuentas como una oportunidad para que la sociedad conozca los resultados, dificultades y soluciones alcanzadas por la Alcaldía de Ciénaga.

Proponemos garantizarles a todos los derechos de fundamental de acceder a la información pública y participar en el ejercicio de control social con el fin de evaluar la calidad y pertinencia de nuestros servicios, y proponer acciones de mejora.

Nos comprometemos a promover un control social serio e idóneo que integre a la sociedad, organizado y motivado en la vigilancia de lo público, que participe de manera activa con propuestas y pronunciamientos claros y razonables.

4.1. OBJETIVOS DEL COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTA Y CONTROL SOCIAL.

- Informar, explicar y justificar**, en todo el ciclo de la gestión pública, la gestión realizada, los resultados y avances en el respeto de los derechos, hacerlo con un **lenguaje comprensible** en **diálogos participativos** con los grupos de valor.
- Exponer las acciones que desarrolla la Alcaldía de Ciénaga para cumplir su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social), involucrando a los grupos de valor.
- Promover la innovación en la gestión pública incorporando propuestas participativas para el buen desarrollo de los objetivos de su entidad.
- Tomar decisiones a partir del diálogo con los grupos de valor.
- Fomentar la transparencia de la gestión de la administración pública.
- Consolidar el Gobierno Abierto y constituirse en ejemplo de Buen Gobierno.
- Garantizar y fomentar el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a pedir cuentas, en ejercicio del control social a la gestión pública.
- Promover la participación democrática y fortalecer la relación de la ciudadanía con el Estado y los órganos de control.
- Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, en observancia de lo establecido en el artículo 50 de la ley 1757 de 2015.
- Fortalecer el interés ciudadano por lo público.
- Contribuir a mejorar la gestión pública.
- Prevenir hechos de corrupción
- Fortalecer la participación ciudadana y la democracia participativa

- ☑ Complementar con la ciudadanía, la labor de vigilancia de los organismos de control

4.2. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Los procesos de rendición de cuentas *implican la obligación de proporcionar información y explicar sobre la gestión pública, sus resultados y garantías de derechos*, (Elemento de Información) y dialogar con sus grupos de interés al respecto (Elemento de diálogo) incluye la disponibilidad para atender preguntas, que incluso, algunas veces pueden resultar incómodas. Así mismo, exige la capacidad de las entidades gubernamentales de atender los compromisos y acciones de mejora identificadas, así como la capacidad de la ciudadanía, medios de comunicación, sociedad civil y órganos de control para imponer sanciones a quienes han transgredido sus deberes públicos. (Elemento de Responsabilidad).

La ley estatutaria 1757 de 2015 establece que los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales son: Continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad (Artículo 49).

La rendición de cuentas en la Alcaldía municipal de Ciénaga se fundamenta en los siguientes elementos:



INFORMACIÓN



DIÁLOGO



RESPONSABILIDAD

- ☑ Brindar **INFORMACIÓN**, Se refiere a la identificación, priorización, preparación y divulgación de datos que genere en los grupos de valor un conocimiento sobre la gestión y los resultados de la entidad.

La producción de la información debe realizarse **con calidad, actualidad, pertinencia y en lenguaje claro** para el público al que va dirigido. Su difusión

debe poner la información a disposición de los grupos de valor de manera **amplia y accesible**. Mediante este componente se materializa la transparencia activa y pasiva.

- ☑ Fomentar el **DIÁLOGO** y la retroalimentación entre la Alcaldía de Ciénaga y sus grupos de interés, promover metodologías de diálogo presencial y virtual, que facilite la participación, posibiliten escuchar los diferentes puntos de vista, el reconocimiento de la diferencia y la construcción de acuerdos, implica utilizar espacios de diálogo. **Mediante este componente se hace posible la participación ciudadana.**
- ☑ **RESPONSABILIZARSE** de lo acordado. El principal incentivo para las entidades y los grupos de interés es identificar que la institución ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas, entendiendo que agregó valor al cumplimiento de su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social).

4.3. COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020.

De acuerdo con el elemento de Información:

- ☑ Publicaremos permanentemente información relacionada con la gestión institucional de la Alcaldía Municipal de Ciénaga. Buscamos adelantarnos a la demanda ciudadana por la información, haciendo pública y de forma pro activa, aquellos datos que, en manos de la ciudadanía, generan una actitud adecuada hacia la rendición de cuentas.
- ☑ La publicación de la información se realizará a través de diferentes canales y de forma masiva, entre estos: **página web, correo electrónico, redes sociales, televisión, radio, prensa escrita y mensajería instantánea, a través de entrevistas, comunicados, piezas publicitarias, video.**

De acuerdo con el elemento Diálogo:

- Habilitaremos diversos espacios de carácter presencial y virtual en los que se expliquen y den a conocer los resultados de la gestión con el fin de generar un diálogo con los ciudadanos informados.
- Elaboraremos un plan y una estrategia de comunicaciones para divulgar, convocar y socializar el ejercicio de rendición de cuentas.
- Interiorizaremos una cultura para escuchar por parte del servidor, promoviendo condiciones para que la ciudadanía pueda preguntar, hablar y opinar sobre cada información. Se busca que los **servidores están dispuestos al control**, exigencias o alertas que surjan de la opinión de los grupos de valor.
- Capacitar a cada funcionario de la Alcaldía de Ciénaga para entender y aprehender el proceso de Rendición de cuentas.
- Estos espacios de diálogos se desarrollarán a través de actos presenciales y virtuales de información. Entre los presenciales se destacan: **audiencias públicas de rendición de cuentas, espacios de rendición de cuenta focalizados con organizaciones civiles y grupos de interés, mesas temáticas y foros de análisis**. Entre los espacios virtuales se desarrollan escenarios como foros y chat.

De acuerdo con el elemento de Responsabilidad:

Es el elemento que cierra el proceso de información – diálogo y que genera los aportes y la incorporación de los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública. Se puede mejorar la transparencia (información) y el diálogo (participación) pero es la responsabilidad la que concreta la rendición de cuentas.

Algunos de los elementos de responsabilidad en el proceso de rendición de cuentas son:

- Establecer las competencias de la Alcaldía para asumir compromisos diferenciables entre aquellos que son directos y los indirectos respecto a las competencias.
- Asumir los errores con acciones de mejora y acciones correctivas.

- Los espacios de diálogo deben concluir con compromisos asumidos por los asistentes.
- Tener un control de los acuerdos o compromisos con los grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas, identificando las áreas responsables y los tiempos.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos.
- Informar a los grupos de interés los avances en el cumplimiento de los compromisos.
- Identificar mecanismos de corrección de las acciones.
- Crear y otorgar estímulos por el comportamiento de los servidores.
- Reconocer a los funcionarios públicos y actores de grupos de valor que aportan al proceso de rendición de cuentas de manera significativa.
- Actividades de monitoreo y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas.

4.4. PLAN DE ACCIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL.

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Elaborar un plan y/o Cronograma de rendición de cuentas que desarrolle los elementos de información, diálogo y responsabilidad.	Responsable comunicaciones y prensa	Marzo de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Plan - Cronograma establecido
2	Divulgar permanentemente información sobre el quehacer institucional a través de los canales de difusión e interacción	Responsable comunicaciones y prensa	Permanente	<u>Indicador de gestión</u> No. de Noticias difundidas / No. de noticias generadas * 100

	dispuestos por la Alcaldía de Ciénaga			
3	Generar espacios de diálogo presenciales o virtuales para la rendición de cuentas con la organización civil.	Alcalde municipal, Secretario de Gobierno y Participación Ciudadana y responsable comunicaciones y prensa	Permanente	<u>Indicador de gestión</u> No. de actividades de diálogo realizadas / No. de actividades de diálogo programadas * 100
4	Capacitar a los funcionarios sobre rendición de cuentas y el control social.	Talento Humano	Abril de 2020	<u>Indicador de gestión</u> No. de capacitaciones realizadas sobre rendición de cuentas / No. de capacitaciones programadas * 100
5	Diseñar la política institucional de Rendición de Cuentas y de fomento del control social	Jefe de Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Responsable comunicaciones y prensa	Abril de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Política de rendición de cuentas adoptada
6	Elaborar el Plan Estratégico de Comunicaciones Corporativo de la vigencia 2020	Jefe de Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Responsable comunicaciones y prensa	Marzo de 2020	<u>Indicador de cumplimiento</u> Plan Estratégico de Comunicaciones adoptado



QUINTO COMPONENTE

Transparencia y apertura de la información

5. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y APERTURA DE LA INFORMACIÓN.

Este componente desarrolla 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 la Alcaldía municipal de Ciénaga, excepto la información y los documentos considerados como reservados o clasificados.

El punto de partida de la Transparencia es la información, entendida, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia 1712/14, como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas.

Toda información por principio general, **salvo las excepciones legales señaladas en la ley 1712 de 2017**, debe ser divulgada y compartida con la ciudadanía posibilitando su interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.

La transparencia es complementaria a la Rendición de Cuentas, y de acuerdo con la Constitución Política y la Ley de Transparencia, el acceso a la información sobre la gestión pública es un derecho irrefutable que tiene todo ciudadano.

En este contexto, y en cumplimiento de los Derechos de libertad de expresión, de opinión, del acceso a la información pública y en acato de los estándares para publicación y divulgación de la información, regulados por la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, la Alcaldía municipal de Ciénaga, se compromete con la publicación **PROACTIVA, OPORTUNA, ACTUALIZADA, COMPLETA, ACCESIBLE, ABIERTA Y VERAZ**, de la información pública mínima obligatoria para los sujetos obligados.

De acuerdo con nuestros lineamientos de transparencia, facilitamos el acceso a la información pública y de interés a través de diferentes instrumentos agrupados en los siguientes elementos:

- La **TRANSPARENCIA ACTIVA** guarda relación a la publicación proactiva y permanente de la información pública, observando principios de actualidad,

veracidad, oportunidad, a través de los canales dispuestos para su publicación como carteleras y medios virtuales; y de manera preferente y obligatoria, a través a la página web, en el enlace de “**Transparencia y de acceso a la información pública**”.

- ☑ La **TRANSPARENCIA PASIVA** se refiere a la garantía del ejercicio y derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de información expresadas en la Ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición.
- ☑ La **TRANSPARENCIA FOCALIZADA** se concentra en anticiparse en la publicación de aquella información, que según análisis o a juicio de la entidad, le interesa a los grupos de valor.
- ☑ La **TRANSPARENCIA COLABORATIVA** hace referencia a la publicación de la información en formatos abiertos que permitan su procesamiento, observando entre otras características, que sean procesable por máquinas, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

Transparencia
ACTIVA



Transparencia
PASIVA



Transparencia
FOCALIZADA



Transparencia
COLABORATIVA



5.1. COMPROMISOS PARA FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.

- Nos comprometemos** a seguir fortaleciendo la Transparencia como un valor en la cultura organizacional de la Alcaldía municipal de Ciénaga, como una actividad obligatoria y complementaria en todas las actuaciones de los servidores y colaboradores de la entidad. **¡Nuestro compromiso es gobernar en modo urna de cristal, siempre presto al escrutinio público!**, facilitando el empoderamiento de la ciudadanía para el ejercicio del control social, y fomentar la participación democrática en los asuntos públicos.
- La Alcaldía municipal de Ciénaga combatirá la cultura del secreto, así como los obstáculos para entregar información, mediante un cambio en la mentalidad de los funcionarios para entender que la información es pública y que le pertenece al ciudadano, y que el ejercicio del derecho de acceso a la información pública no sólo implica estar dispuesto a entregarla, sino que además sean en las mejores condiciones de calidad y contenido.
- De conformidad con los lineamientos de la Política Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, del contenido de la Ley estatutaria **1712 de 2014**, del Decreto **103 de 2015**, de la Resolución del Ministerio de las TIC **3564 de 2015**, del Documento **Conpes 3654 de 2010** y del **Manual Único de Rendición de Cuentas** (fase información), en la Alcaldía municipal de Ciénaga **nos comprometemos** con la divulgación de la información pública obligatoria, preferentemente a través de nuestro portal institucional.





✓ **Nos comprometemos** con la atención oportuna y de fondo, a las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimientos de información, consultas, exámenes y requerimientos de fotocopias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos.

✓ **Nos comprometemos** con la publicación de la información en datos abiertos, facilitando su acceso de forma libre y sin restricciones, de tal modo que se facilite su reutilización por parte de terceros y sea posible crear servicios a partir de estos.



✓ **Nos comprometemos** con la actualización permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad, de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida por la Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015.



Para nosotros, ser transparente y rendir de cuentas permanentemente, constituye más que una obligación, un deber moral del ser humano y máxime del servidor público, e implica buenas prácticas de gestión de un actor para informar y explicar sus acciones a otros, que a su vez tienen el derecho de exigirla.

5.2. INFORMACIÓN QUE DIVULGAMOS PROACTIVAMENTE

A continuación relacionamos la información pública que divulgamos permanentemente en nuestro portal web institucional, en el [enlace de transparencia](#).

Información sobre mecanismos de contacto



- ✓ Ubicación de sedes y áreas
- ✓ Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax.
- ✓ Correo electrónico institucional para la recepción de solicitud de información
- ✓ Link al formulario electrónico de PQRS
- ✓ Horarios de Atención al Público
- ✓ Correo electrónico para notificaciones judiciales
- ✓ Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales

Información de interés

- ✓ Publicación de datos abiertos
- ✓ Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- ✓ Convocatorias
- ✓ Preguntas y respuestas frecuentes
- ✓ Glosario
- ✓ Noticias
- ✓ Calendario de actividades
- ✓ Información para niños y adolescentes
- ✓ Carta de trato digno al ciudadano
- ✓ Manual de protocolos de atención al ciudadano



Estructura orgánica y talento humano



- ✓ Misión y Visión
- ✓ Funciones y deberes
- ✓ Procesos y procedimientos
- ✓ Organigrama
- ✓ Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
- ✓ Directorio de entidades
- ✓ Directorio de agremiaciones, asociaciones y grupos de interés.

- ☑ Ofertas de empleo

Normatividad

- ☑ Leyes
- ☑ Decretos
- ☑ Ordenanzas
- ☑ Acuerdos
- ☑ Resoluciones, circulares u actos administrativos de carácter general



Presupuesto

- ☑ Presupuesto general con sus modificaciones
- ☑ Ejecución presupuestal histórica anual
- ☑ Estados financieros
- ☑ Plan de gasto público

Planeación

- ☑ Políticas
- ☑ Lineamientos
- ☑ Manuales
- ☑ Plan Estratégico
- ☑ Plan de Servicio al ciudadano
- ☑ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ☑ Planes de Acción Integrados
- ☑ Programas y Proyectos en ejecución
- ☑ Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- ☑ Participación en la formulación de políticas
- ☑ Informes de empalme
- ☑ Información sobre programas dirigidos a población vulnerable



Control



- Informes de gestión, evaluación y auditoría
- Reportes de control interno
- Planes de mejoramiento
- Entes de control que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión
- Informe de Defensa judicial

Contratación

- Publicación de la información contractual
- Publicación de la prueba de ejecución de los contratos
- Publicación de procedimientos, lineamientos y política en materia de adquisición y compras
- Publicación del Plan Anual de Adquisiciones PAA



Trámites y servicios

- Publicación de Trámites y Servicios ofertados por la Alcaldía municipal de Ciénaga

Instrumentos de gestión de la información

- Registro de activos de la información
- Índice de información clasificada y reservada
- Esquema de publicación de información
- Programa de gestión documental
- Tablas de retención documental
- Registro de publicaciones
- Costos de reproducción
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información



5.3. PLAN DE ACCIÓN DE TRANSPARENCIA Y APERTURA DE LA INFORMACIÓN.

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Atender oportunamente y de fondo, las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos	Todos los procesos	Permanente	<u>Indicador de gestión</u> No. de solicitudes respondidas / No. de solicitudes recibidas * 100
2	Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida por la Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015	Web Máster y Todos los procesos comprometidos con suministro de información	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> No. de información mínima obligatoria publicada / No. de información mínima obligatoria * 100
3	Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el enlace de transparencia.	Jefe oficina asesora de comunicaciones	Marzo de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Registro de publicaciones actualizado
4	Monitorear el cumplimiento de la Política de Transparencia y de Rendición de Cuentas, monitoreando los términos y calidad de la información	Web máster y asesor de control interno	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u> No. de seguimientos / No. de trimestres (4) * 100

5	Elaborar una política institucional de Transparencia y de Acceso a la Información Pública	Jefe oficina asesora de planeación estratégica	Abril de 2020	<p><u>Indicador de Cumplimiento</u></p> <p>Política institucional de transparencia y acceso a información pública adoptada.</p>
---	---	--	---------------	---



SEXTO COMPONENTE

Mejoramiento del servicio al ciudadano

6. SEXTO COMPONENTE: MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

El componente de mejoramiento del Servicio al Ciudadano, centra sus esfuerzos en garantizar la interacción con la ciudadanía observando preceptos de trato digno, y de calidad en la atención, que sitúa al ciudadano como el actor más importante en la relación Estado – Ciudadano.

Nuestra gestión, “**De la mano con el pueblo**” reconoce como finalidad de la función pública, el servicio a la comunidad, por lo que dirigiremos nuestros esfuerzos en garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, facilitando la participación comunitaria en los asuntos públicos, asegurando la satisfacción de cada cienaguero, desde la atención hasta la prestación de los servicios.

Buscamos gestionar un cambio en la cultura del servicio estatal, interiorizando en los funcionarios y colaboradores de la Alcaldía de Ciénaga, estrategias que promuevan una actitud amable en la interacción con el ciudadano, para que este sienta lo importante que es para nosotros,

En virtud de los derechos que ejercen las personas en su relación con el Estado, la Alcaldía municipal de Ciénaga **se compromete** con promover un enfoque de gestión centrado en el ciudadano, de manera que declara expresamente su compromiso con el respeto a la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de los cienagueros.

Para ello, implementaremos el **Sistema Integral de Atención al Ciudadano** de la Alcaldía de Ciénaga, el cual contará con la oficina especializada de atención a la ciudadanía, procedimientos, metodologías, sistemas de información y herramientas de gestión y evaluación, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la política institucional de atención al ciudadano.

Buscamos fortalecer el servicio al ciudadano para que la Alcaldía de Ciénaga se caracterice por el reconocimiento de los derechos, necesidades y problemas de sus ciudadanos y que su trabajo preferente, sea en torno a la satisfacción de estos, a través de la concepción del ciudadano como un todo en el servicio y la gestión.

Consciente de los retos que supone la satisfacción de nuestros ciudadanos, **nos comprometemos** a brindar un trato digno, de calidad y calidez, asegurando altos estándares de satisfacción, la cual será valorada por los mismos ciudadanos.

6.1. COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Entre los principales compromisos institucionales en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, nos proponemos asegurar y mejorar el desarrollo de los siguientes recursos, actividades y lineamientos de la Alta Dirección:

- Además de crear la oficina de atención al ciudadano, nuestra Alcaldía será de puertas abiertas al ciudadano; y, tanto el Alcalde como cada Secretario, jefe de área o asesor, está en la obligación de atender a los ciudadanos que los requieran.
- Fortaleceremos la cultura institucional desde la Alta Dirección dirigida a mejorar el servicio, a través de la priorización de recursos económicos y humano para este propósito, y la institucionalización de la política del servicio al ciudadano.
- Estableceremos mecanismos de comunicación directa para atender las recomendaciones, sugerencias y quejas ciudadanas, y para tomar decisiones con base en los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Fortaleceremos la interacción con los ciudadanos a través de un mejor aprovechamiento de los canales de comunicación virtuales.
- Optimizaremos el sistema de información para la gestión documental de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través del desarrollo de un software que centralice y homogenice la información que se recibe y gestiona en relación con los requerimientos y solicitudes ciudadanas.
- Optimizaremos el uso y aprovechamiento de los canales de atención e interacción de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos para mejorar la cobertura, entre ellos estudiaremos la pertinencia y viabilidad de la creación de una **App institucional** y de foros virtuales de interacción y participación ciudadana.
- Haremos seguimiento al comportamiento del sistema de atención al ciudadano a través de indicadores que nos permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera.

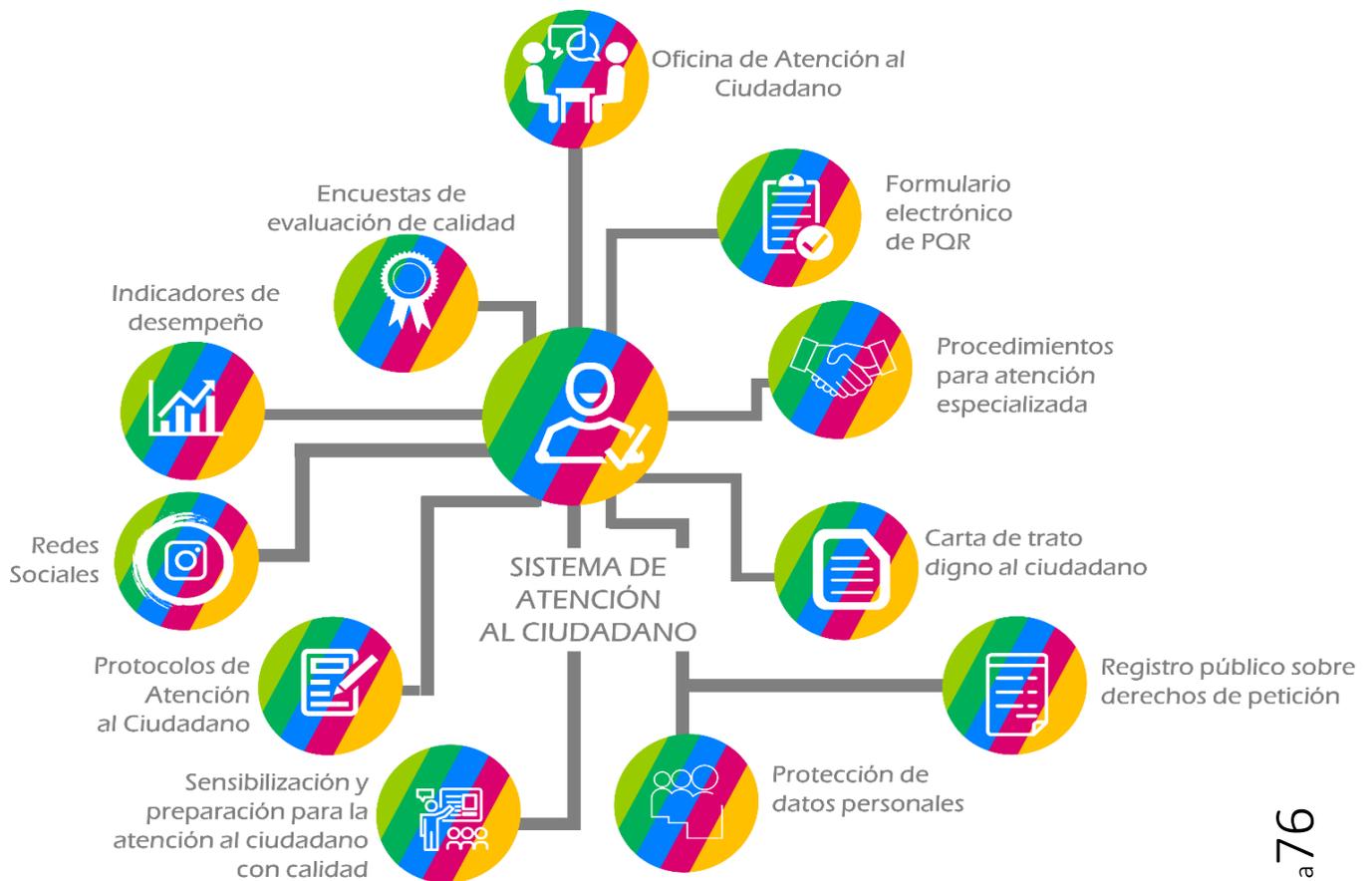
tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, así como los resultados de la evaluación a la satisfacción de los ciudadanos.

- Actualizaremos los protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.
- Capacitaremos a los servidores en la atención especializada, de conformidad con los protocolos establecidos, manejo de situaciones difíciles, actitud en el servicio y en general, sobre competencias laborales orientadas a lograr la satisfacción de los ciudadanos.
- Promoveremos espacios de sensibilización para consolidar la cultura de servicio al interior de las Alcaldía, fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio y evaluaremos el desempeño de los servidores públicos que atienden público teniendo como referente los resultados de las encuestas de satisfacción y de la gestión y resultados de los procesos en los que labora.
- Privilegiaremos la atención al ciudadano y destacaremos el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado, incorporando los incentivos en el plan de estímulos.
- Diseñaremos un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Estableceremos atención prioritaria a menores de edad y las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental; y en la atención presencial, a adultos mayores, personas en situación de discapacidad física, mental o cognitiva, mujeres gestantes y niños.
- Fortalecer las de acciones y proveer mecanismos para la adecuada protección de datos personales conforme a la política institucional para tal fin.
- Actualizaremos y publicaremos en los canales de atención la carta de trato digno.
- Garantizaremos la evaluación y retroalimentación sobre la atención, a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.

- ☑ Aseguraremos la evaluación y elaboración, con carácter semestral de informes de seguimiento y evaluación de las PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- ☑ Garantizaremos la divulgación proactiva del registro público de los derechos de petición y los términos de respuestas con carácter trimestral.

6.2. ESQUEMA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se exponen los elementos básicos que constituyen nuestro compromiso institucional para el Desarrollo Institucional y operación del Sistema de Atención del Ciudadano de la Alcaldía municipal de Ciénaga, caracterizado por el trato digno y la eficiencia en la gestión de los requerimientos.



6.3. PLAN DE ACCIÓN MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Crear la oficina o área de atención al ciudadano	Alcalde municipal y Secretaria Administrativa	I semestre de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Oficina en operación
2	Implementar un software para gestión, estandarización, homogenización y control de las PQRS	Alcalde municipal y Secretaria Administrativa	Junio de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Software en operación
3	Actualizar y socializar los Protocolos de atención al ciudadano	Secretario de Gobierno y desarrollo comunitario	Abril de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Protocolos adoptados
4	Actualizar la política de protección de datos personales	Jefe oficina asesora de planeación, jefe oficina asesora jurídica, Secretario Administrativo y funcionario de apoyo TIC	Abril de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Política de Protección de Datos personales actualizada
5	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición	Secretario de Gobierno y desarrollo comunitario	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u> # de informes sobre derechos de petición / # trimestres al año (4) * 100
6	Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos	Jefe de Control Interno	Semestral	<u>Indicador de Gestión</u> # de informes sobre PQRS / # semestres al año (2) * 100

7	Responder oportunamente las peticiones	Jefe de oficina asesora jurídica	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> # de peticiones contestadas oportunamente / # peticiones contestadas * 100
8	Actualizar la carta de trato digno a partir de la operación de la oficina de atención al ciudadano	Secretario de Gobierno y desarrollo comunitario	Primer Semestre de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Carta de trato digno actualizada
9	Capacitar a los funcionarios comprometidos con los procesos de atención al ciudadano, sobre los objetivos y alcance del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la política pública en la materia y sobre el afianzamiento de la actitud e integridad en el servicio.	Jefe de Talento Humano	Primer Semestre de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> No. de funcionarios asignados al área de atención al ciudadano capacitados / No. de funcionarios asignados al área de atención al ciudadano + 100
10	Aplicar y tabular las encuestas de satisfacción a los usuarios	Secretario de Gobierno y desarrollo comunitario	Permanente	<u>Indicador de Cumplimiento</u> No. de encuestas aplicadas / muestra seleccionada * 100



SÉPTIMO COMPONENTE

Democracia y participación comunitaria

7. SÉPTIMO COMPONENTE: DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Bajo la premisa de centrar nuestra gestión en gobernar “*De la mano con el pueblo*”, el presente componente está orientado a garantizar el derecho ciudadano a la participación en los asuntos públicos e incidir en las decisiones que los afectan, a partir de la disposición de espacios de interacción y escucha al ciudadano, sus ideas, inquietudes y propuestas, e incentivarlo a expresarse como sujeto activo del desarrollo municipal y actor del control social.

Pretendemos que la participación ciudadana en nuestra gestión sea una práctica extendida y consolidada, que pase de las promesas a la realidad, donde el ciudadano se sienta partícipe directo de las decisiones y noción del desarrollo, y en la construcción social de las políticas públicas. La participación ciudadana es un derecho del ciudadano, una responsabilidad del gobernante y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación comunitaria.

7. 1. COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LA DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

- Propiciaremos escenarios para la articulación e interacción con la ciudadanía y para promover el control social y la participación ciudadana, a través de estrategias de divulgación proactiva de información institucional a los grupos de valor, procesos de rendición de cuentas y acciones de participación.
- Promoveremos la participación ciudadana haciendo uso de los escenarios de control social, la rendición de cuentas permanente, para fortalecer el seguimiento sobre las políticas públicas y la ejecución de los recursos públicos.
- Pondremos a disposición de los ciudadanos diferentes mecanismos de contacto, información e interacción, a saber: página web de la entidad, puntos de atención y orientación al ciudadano y redes sociales. Estos medios también le permiten a la Alcaldía de Ciénaga, mantener una comunicación permanente con la ciudadanía, usuarios, empresas y grupos de interés.

- Trabajaremos para dar respuesta oportuna, pertinente y suficiente a las solicitudes interpuestas por la ciudadanía a través de mecanismos establecidos como quejas, reclamos y derechos de petición, entre otros.
- Recibiremos, tabularemos y valoraremos según su pertinencia, la inclusión de propuestas e iniciativas de las veedurías ciudadanas y demás expresiones de la sociedad civil en los proyectos, programas y planes de la gestión municipal.
- Coadyuveremos al fortalecimiento de las competencias ciudadanas para el ejercicio del control social y el aprovechamiento de los mecanismos de participación ciudadana.
- Estimularemos a la ciudadanía a participar en la planeación, desarrollo y evaluación de gestión del desarrollo municipal.
- Promover foros de discusión virtuales sobre problemáticas que afectan a la ciudadanía, articulación y retroalimentación sobre iniciativas de la administración central y demás actores sociales, culturales y políticos de la sociedad civil.
- Diseñar mecanismos de consulta pública que permita a los ciudadanos, empresas, asociaciones y entidades participar en la construcción de políticas, planes, programas y estrategias sobre el porvenir de Ciénaga.
- Destacaremos experiencias exitosas y reconoceremos la participación activa de ciudadanos y organizaciones que contribuyan al fortalecimiento del Control Social y a la vigilancia de lo público

7. 2. PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Promover la participación ciudadana en los proyectos, planes, programas de interés general, entre otros, el Plan de Desarrollo Municipal, Plan de Ordenamiento Territorial, políticas públicas sectoriales	Alcalde municipal y Secretario de Gobierno y Desarrollo comunitario	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> # de planes, proyectos y programas que incluyeron mecanismos de participación ciudadana / # de planes, proyectos y programas aprobados * 100
2	Realizar talleres de formación a la sociedad civil para empoderamiento de los asuntos públicos, fomento de la participación ciudadano y el ejercicio de control social	Secretario de Gobierno y Desarrollo comunitario	Todo el año	<u>Indicador de Gestión</u> # actividades de formación realizadas / # de actividades de formación programadas* 100
3	Implementar foros virtuales para el análisis de iniciativas, gestión y evaluaciones de planes, proyectos y programas	Secretario de Gobierno y Desarrollo comunitario y web máster	II Semestre de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Foro virtual implementado y en funcionamiento
4	Implementar mecanismos de consulta pública que permitan el diálogo y retroalimentación respecto de una iniciativa o propuesta de la administración central	Secretario de Gobierno y Desarrollo comunitario y web máster	II Semestre de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Módulo web de consulta pública implementado y en operación
5	Implementar un sistema de estímulo a la participación ciudadana que resalte la gestión de organizaciones de la sociedad civil en la acción estatal	Secretario de Gobierno y Desarrollo comunitario	Abril de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Sistema de estímulos implementado

6	Implementar una política institucional de participación ciudadana	Secretario de Gobierno y Desarrollo comunitario	Abril de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Política implementada
---	---	---	---------------	---



OCTAVO COMPONENTE

Transformación cultural hacia la integridad y legalidad

8. OCTAVO COMPONENTE: TRANSFORMACIÓN CULTURAL HACIA LA INTEGRIDAD Y LEGALIDAD

Entendemos el gran desafío que representa enfrentar las malas prácticas que se presentan con frecuencia en la administración pública y que afectan tanto la prestación de servicio como el patrimonio público. Nuestra concepción de Estado exige un compromiso proactivo en el desempeño del servicio público, canalizado a través de una cultura organizacional basada en la integridad y la legalidad, enmarcada en los principios y buenas prácticas del servicio público.

A partir del concepto de Integridad, la Alcaldía municipal de Ciénaga se prepara para propiciar una transformación cultural sobre los comportamientos y hábitos de sus colaboradores, interiorizando en los individuos nuevas percepciones y actitudes frente a su quehacer cotidiano.

Ese cambio cultural implica la posibilidad de pensar y actuar de manera distinta; en especial, en ejercicio de la función pública. Saber por qué está aquí, para qué, cuál es su compromiso real con la sociedad, qué espera la ciudadanía de él y cómo puede impactar significativamente en la vida de las demás personas desde el desarrollo de tareas, actitudes, conocimientos y comportamientos, resulta vital en el pensamiento del servidor, y esa tarea es la que nos corresponde.

La integridad tiene que ver también como ya vimos, con el cumplimiento de las promesas que hacemos, y en la Alcaldía municipal de Ciénaga tiene una muy especial: la de **garantizar una entidad moderna, eficiente, que promueva servicios con calidad y dignidad y ajenas a las veleidades de corrupción e inoperancia.**

En ese sentido, ser íntegros busca generar confianza en la prestación eficiente de nuestros servicios, apuntándole al mejoramiento de la calidad de vida de los cienagueros.

La legalidad por su parte, es hacer las cosas correctamente, actuar de conformidad con las reglas planteadas, con apego a las normas, siempre en favor del interés general y respetando de manera integral al individuo.

Sabemos que la integridad es una característica personal, y que hacerla una virtud institucional requiere un esfuerzo decidido de **la Alcaldía de Ciénaga** para comprometer al funcionario con buenos resultados, de ahí la importancia de haber

articulado las buenas prácticas e integridad con nuestro plan de estímulos e incentivos, buscando motivar y premiar a los funcionarios destacados por cumplir y hacer cumplir nuestra promesa institucional.

Para hacer posible esa transformación cultural, la Alcaldía municipal de Ciénaga desarrolla la gestión de la integridad y la legalidad a través de las siguientes líneas de acción:



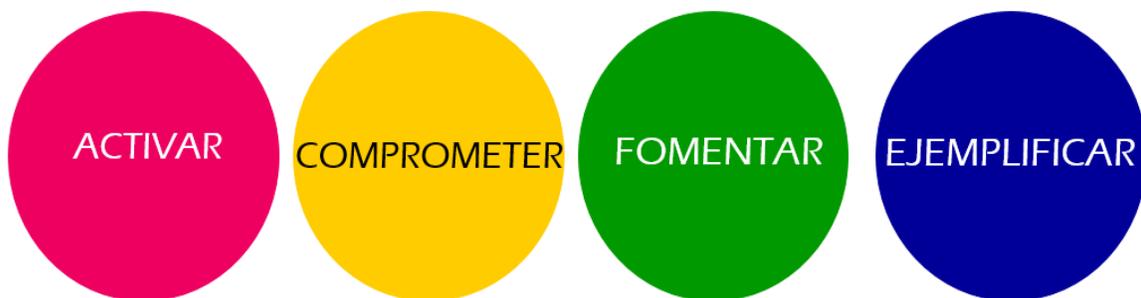
A continuación, relacionamos las acciones puntuales que cumpliremos con ocasión de esta estrategia contra la corrupción, relacionadas con nuestro Modelo de Gestión Ética y la integridad en el servicio público. Para pasar de la voluntad a la acción:

8.1. IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

La Alcaldía municipal de Ciénaga implementará en la vigencia 2020 el código de integridad haciendo uso de la **caja de herramientas** dispuesta por Función Pública.

Como estrategia para interiorizar la integridad en la conducta de los servidores, funcionarios y colaboradores de la Alcaldía de Ciénaga, **la oficina de talento humano, junto con los líderes de los procesos**, serán los encargados de desarrollar las actividades contenidas en la caja de herramienta, basadas en el modelo de las **cuatro "es"** del Department for Environment, Food and Rural Affairs del Reino Unido – DEGRA (2008).

- ☑ **ACTIVAR:** Consiste en promover en los funcionarios y colaboradores de la Alcaldía de Ciénaga, información, habilidades, procedimientos y espacios necesarios que fomenten el cambio esperado.
- ☑ **COMPROMETER:** Busca que los servidores y colaboradores se unan al esfuerzo institucional de manera proactiva, fomentando el sentido de pertenencia y la responsabilidad social que le ha sido conferida por mandato legal.
- ☑ **FOMENTAR:** Promoveremos la motivación como factor fundamental dentro de la estrategia, a través de la entrega de estímulos e incentivos para que cada servidor de la Alcaldía municipal de Ciénaga tenga la certeza que su esfuerzo es reconocido, y que cumplir la promesa institucional **¡sí paga!**
- ☑ **EJEMPLIFICAR:** La mejor forma de enseñar es con ejemplo, y en la **Alcaldía municipal de Ciénaga** creemos que la responsabilidad para generar una transformación cultural es compartida entre todos: desde la alta dirección, los líderes de procesos y los funcionarios de base.



8.2. COMPROMISOS INSTITUCIONALES PARA EL DESARROLLO DE LA CULTURA DE LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD

A continuación, relacionamos los compromisos de la Alta Dirección para el fomento, la promoción y la exaltación de la integridad y la legalidad institucional:

- ☑ Promover y estimular permanentemente a los compañeros de trabajo para que los valores éticos formen parte de su trabajo diario.
- ☑ No ceder a las presiones de la corrupción, cerrando los espacios donde pueda germinar.

- Capacitar a los funcionarios y colaboradores en torno a los mecanismos de lucha contra la corrupción, conciencia institucional, integridad y ética pública.
- Impartir políticas y lineamientos basados en buenas prácticas y en la integridad y la legalidad.
- Promulgar las normas, estadísticas, informes y gestión en general, para fomenta la transparencia en nuestras actuaciones.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes, evitando tramitología o ambigüedades que abren paso a la corrupción.
- Denunciar las conductas irregulares de los funcionarios a los organismos competentes.
- Capacitar a los funcionarios en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.
- Exaltar a los funcionarios que se destaquen por su integridad en cumplimiento de la promesa institucional.

.3. PLAN DE ACCIÓN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL HACIA LA INTEGRIDAD Y LA LEGALIDAD.

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Socializar el Manual para la Implementación del Código de Integridad a los líderes de procesos.	Oficina de Talento Humano	Marzo de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Manual de Implementación Socializado <u>Indicador de Cumplimiento</u> # de líderes de proceso a los que se socializó el Manual de Implementación del Código de Integridad / # de líderes de procesos * 100
2	Formular el plan de trabajo con asignación de roles, objetivos claros, herramientas a implementar y cronograma.		Marzo de 2020	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Plan de trabajo de implementación del Código de Integridad formulado y socializado.
3	Implementar el Código de Integridad a través de las actividades de la caja de herramienta, socializaciones, encuestas, actividades de: activación, fomento, ejemplificación, compromisos, test de percepción,		Hasta mayo del 2020	<u>Indicador de Gestión</u> No. de actividades establecidas en el plan para implementación del Código de Integridad desarrolladas / No. de actividades programadas.



NOVENO COMPONENTE

Monitoreo, Evaluación y Seguimiento

9. NOVENO COMPONENTE: MONITOREO Y SEGUIMIENTO.

Como mecanismo para la consolidación y evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2020 de la Alcaldía municipal de Ciénaga, los *Responsables de Procesos*, con sus equipos de trabajo serán los encargados de la ejecución y Monitoreo del cumplimiento de los objetivos, acciones y metas propuestas.

Asimismo, de acuerdo con lo previsto en el Modelo de Líneas de Defensa, (*consultar política de administración del riesgo de la Alcaldía de Ciénaga*) el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica (Segunda línea), realizará un monitoreo trimestral.

El seguimiento y pronunciamiento oficial sobre los avances de la Estrategia están a cargo de Control Interno, que deberá publicar con cortes cuatrimestrales a: **30 de abril, 31 de agosto y 30 de diciembre** de la presente anualidad, los informes de avance del PAAC en la página web institucional de la entidad, para el conocimiento del ciudadano y lo de su competencia en materia de control social y de los organismos de control.

Las herramientas habilitadas para el monitoreo y el seguimiento son los tableros de control del Plan Anticorrupción dispuestos y socializados con cada proceso, y la matriz de evaluación integral del PAAC diseñada para el control a cargo de Control Interno.

9. 1. ACCIONES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO

- Para el monitoreo de la oficina asesora de planeación estratégica, se diseñó una herramienta de Monitoreo y control, con indicadores de gestión para cada control.
- Para el control y evaluación del Plan Anticorrupción que realiza Control Interno se diseñó una herramienta.

9.1. PLAN DE ACCIÓN PARA EL MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL “PAAC” 2020.

No	Controles	Responsables	Periodicidad	Indicador
1	Monitorear los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.	Jefe de Oficina Asesora de Planeación Estratégica	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u> No. de monitoreos realizados a los componentes del PAAC / No. de monitoreos programadas (4) * 100%
2	Evaluar los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral	<u>Indicador de Gestión</u> No. de seguimientos realizados a los componentes del PAAC / No. de seguimientos programadas (3) * 100
3	Suscribir planes de mejoramiento, de acuerdo con las debilidades o deficiencias detectadas.		Luego de la comunicación de los informes definitivos de auditoría y/o seguimientos de control interno.	<u>Indicador de Gestión</u> No. de acciones de mejoramiento formuladas / No. de debilidades u oportunidades de mejora identificadas * 100

10. ANEXOS

10.1. MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Contiene:

- Matriz Identificación del riesgo
- Matriz Descripción del riesgo
- Matriz Probabilidad
- Matriz Determinación del Impacto
- Matriz Mapa de calor
- Matriz Diseño de controles
- Matriz Análisis de controles
- Matriz Construcción de indicadores

11. BIBLIOGRAFÍA

- ☑ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Función Pública. 4º versión - 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Guía para la racionalización de trámites. Función Pública. 1º versión- 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. 2º versión – 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Valores del servidor público. Código de Integridad. Función Pública. 2018. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Manual Único de Rendición de Cuentas. Función Pública, 2º Versión- 2019. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Guías para la implementación de la Ley de Transparencia. Gobierno Nacional. Disponible en el siguiente [enlace](#)
- ☑ Guía para el cumplimiento de la Transparencia Activa. Procuraduría General de la Nación. 2016. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Función Pública. 2º Versión – 2016. Disponible en el siguiente [enlace](#).
- ☑ Informes de seguimiento de control interno al PAAC 2019.