

**DECRETO No. 011
ENERO 22 DE 2018**

**"POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2018"**

El Alcalde de San Jerónimo Antioquia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículos 209 y 315 de la Constitución Política y el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO

- A. Que el artículo 209 de la Constitución Política indica que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- B. Que el artículo 315 de la Constitución Política, señala que corresponde a los alcaldes cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas y los acuerdos del concejo, dirigir la acción administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.
- C. Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, indica que cada entidad del orden Nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- D. Que igualmente el artículo 76, ibídem establece que "en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."
- E. Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual señalan la metodología para el diseño y seguimiento a la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, reclamos y sugerencias.
- F. Que mediante decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- G. Que el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tiene el propósito de fomentar las buenas prácticas en la gestión pública, mediante reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas estrategias y de gestión, con énfasis en la transparencia e integridad en las actuaciones, las decisiones, las relaciones y los comportamientos éticos del equipo directivo y en general de todos los funcionarios, para asegurar un manejo responsable y transparente del Municipio.

DECRETA:

ARTÍCULO 1°: Adoptar el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Alcaldía de San Jerónimo Antioquia, para la vigencia 2018, con el objetivo de promover buenas prácticas de gestión pública en el Municipio de San Jerónimo - Antioquia.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	4
2. MARCO NORMATIVO.....	4
3. OBJETIVOS DEL PLAN	5
3.1 Objetivo General	5
3.2 Objetivos Específicos	5
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS Y CORPORATIVOS.....	6
4.1 Misión.....	6
4.2 Visión	6
4.3 Principios.....	6
5. METODOLOGIA:	6
6. ELEMENTOS DEL PLAN.....	7
6.1 Primer Componente: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo	7
6.2 Segundo Componente Estrategia de Racionalización de Trámites	11
6.3 Tercer Componente: Rendición De Cuentas	11
6.4 Cuarto Componente: Estrategias para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	16

1. INTRODUCCION

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido normas tendientes a mitigar los actos de corrupción.

Este plan se fundamenta en los Principios del Plan de Desarrollo “EL CAMBIO ES AHORA” retomado en el Eje Estratégico Gobernanza y Prácticas de Buen Gobierno y más específico aún en el programa Transparencia en la Gestión de Gobierno.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 y el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. MARCO NORMATIVO

-) Constitución Política de Colombia de 1991. Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
-) Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
-) Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
-) Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
-) Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995). Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
-) Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
-) Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único). Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).

-) Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
-) Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
-) Ley 1474 de julio 12 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
-) Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).
-) Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).
-) Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
-) Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
-) Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión)

3. OBJETIVOS DEL PLAN

3.1 Objetivo General

Definir estrategias encaminadas a la identificación y prevención de los riesgos de corrupción; al fortalecimiento de los mecanismos de interacción y atención a la comunidad para la racionalización de trámites, la rendición de cuentas e informes de gestión y mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano en la prestación de los servicios.

3.2 Objetivos Específicos

-) Diseñar las acciones que permitan mejorar las debilidades identificadas en los resultados de los procesos de evaluación y autoevaluación.
-) Identificar riesgos potenciales de corrupción que pueden afectar la transparencia en la gestión de la entidad.
-) Fortalecer el Sistema de Control Interno de la entidad.
-) Promover la cultura del autocontrol y la autogestión en la entidad.
-) Desarrollar iniciativas que mejoren la atención al ciudadano.
-) Hacer visible la gestión de la administración municipal mediante la rendición pública de cuentas

-) Facilitar los mecanismos de participación ciudadana.

4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS Y CORPORATIVOS

4.1 Misión

Promover el desarrollo y fortalecimiento social, económico, cultural y ambiental de la comunidad jeronimita, por medio del desarrollo de planes, programas y proyectos participativos, de equidad, sostenibilidad, transparencia eficiencia y eficacia; que posicionen al Municipio de San Jerónimo en el ámbito departamental y Nacional.

4.2 Visión

El Municipio de San Jerónimo será reconocido como un ente territorial que lidera estrategias participativas, de desarrollo integral, convivencia y seguridad ciudadana, proyectando sus esfuerzos para el fortalecimiento y bienestar de su comunidad y visitantes, potencializando a sus habitantes; todo con miras a recuperar el tejido social, mejorar su calidad de vida y lograr el progreso.

4.3 Principios

-) El ser humano: Individual y colectivamente, está por encima de todo, se trabajará y actuaremos bajo el imperio de la Constitución y la Ley, en forma permanente, se trabajará por el ser humano, porque se respeten sus derechos y se cumplan sus deberes, a fin de propiciar el desarrollo integral del municipio.
-) Transparencia: Facilitar la participación democrática, mediante el desarrollo y fortalecimiento de mecanismos como la rendición de la cuenta, propiciando espacios para la participación ciudadana, promoviendo la realización del control social a la gestión de lo público
-) Sostenibilidad: Es el desarrollo que desde lo social, lo económico y lo ambiental garantice las condiciones de vida de los habitantes del municipio.
-) Visión sistémica del Desarrollo: Fortalecimiento de las capacidades y el desarrollo de las redes de innovación, tecnológicas y organizativas, para la construcción social del territorio.

5. METODOLOGIA:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es producto de un trabajo en equipo liderado por la Secretaría de Planeación y la Oficina de Control Interno de la Administración Municipal, con el apoyo de los secretarios de despacho.

6. ELEMENTOS DEL PLAN

6.1 Primer Componente: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

La Administración Municipal de San Jerónimo bajo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecido en la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y teniendo en cuenta lo señalado en la Guía para administrar los riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública 2011, ha definido su mapa de riesgos de corrupción, permitiendo a su vez generar alarmas y mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

De los Mapas de Riesgos de Corrupción. La elaboración del mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de San Jerónimo y las medidas para mitigarlos desarrolladas en este primer componente, toman como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP y complementados con los requisitos exigidos por el Decreto 2461 de 2012 y la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción expedidos por la Presidencia de la República.

El mapa de riesgos es una herramienta que le permite a la Administración de San Jerónimo identificar las causas que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo sus posibles efectos y calificando la presencia del riesgo. Posterior a dicha valoración se diseñan estrategias o acciones orientadas a reducir o evitar la ocurrencia de tales riesgos.

Estrategias a Desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar.

-) **Identificación de Riesgos de Corrupción:** En esta etapa bajo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecido en la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y teniendo en cuenta lo señalado en la Guía para administrar los riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, ha definido su mapa de riesgos de corrupción, permitiendo a su vez generar alarmas y mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

A continuación se describen los riesgos identificados en la Entidad, los cuales serán analizados por cada uno de los responsables de los procesos.

IDENTIFICACION DEL RIESGO				
PROCESO/OBJETIVO	CAUSA	RIESGO		CONSECUENCIA
		No.	DESCRIPCIÓN	
Evaluación y Seguimiento	Omitir información relevante para la auditoría, con conocimiento de causa	1	Posibilidad de dejar de hacer, decir o consignar algo en el informe de auditoría	Pérdida de credibilidad, daño de imagen y posibles procesos disciplinarios.
Planeación Estratégica	Elaboración irregular o alteración del POAI	2	Asignar en el documento POAI, recursos que favorezcan o perjudiquen algún programa, proyecto o población específica.	1. No financiar necesidades prioritarias y reales del munici. pio 2. Ejecutar partidas de destinación especial en actividades que no están amparadas por la norma.
Gestión Financiera	Inversiones sin respaldo	3	Se realizan inversiones sin su respectivo análisis, generando ausencia de respaldo en las mismas.	Pérdida de recursos. Posible detrimento patrimonial.
Gestión Financiera	Utilización indebida de los recursos financieros de la Entidad.	4	Sustracción indebida de recursos que se encuentran disponibles en la entidad, sin la debida autorización y sin el cumplimiento de requisitos.	Generación de detrimento patrimonial. Investigaciones y sanciones para la Entidad y los servidores públicos
Gestión de Trámites	Cobro por realización de trámites	5	Puede suceder cuando el servidor público exige de forma indebida un pago al usuario que solicita algún trámite con la entidad.	Insatisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución. Generación de denuncias, quejas y demandas en contra de los servidores o de la entidad ante los organismos de control.
Gestión de Trámites	Solicitud y aceptación de dádivas por realización de trámites	6	Exigencia o aceptación de dádivas producto de la tramitación de asuntos o servicios	Generación de denuncias, quejas y demandas en contra de los servidores o de la entidad ante los organismos de control.

			de carácter institucional	Aperturas de investigaciones y sanciones en contra de la entidad o de servidores públicos
Gestión de Trámites	Tráfico de influencias y amiguismo en la Oficina de archivo	7	Utilización por parte del servidor público de su cargo, de sus influencias, o de su posición jerárquica en el trámite de asuntos institucionales en beneficio de sí mismo, o de un tercero, desconociendo o pasando por alto, los derechos e igualdad que le asisten.	Generación de insatisfacción de los usuarios y ciudadanos frente a los servicios prestados por la institución Generación de denuncias, quejas y demandas en contra de los servidores o de la entidad ante los organismos de control
Gestión de inventarios	Utilización indebida de recursos físicos y tecnológicos para favorecer intereses particulares	8	Uso inadecuado de los recursos físicos y tecnológicos de la entidad.	Pérdida o deterioro de los recursos físicos y tecnológicos. Detrimiento patrimonial. Investigaciones y sanciones a la entidad por parte de los organismos de control.
Gestión Documental	Perdida, daño, alteración o manipulación de documentos en el archivo de gestión y en el archivo central	9	Permitir la pérdida o el daño de información y archivos físicos de la entidad para eliminar evidencias, falsificar, adulterar o manipular información frente a otras fuentes de información	Investigaciones y sanciones a la entidad por parte de los organismos de control. Dificultad para adelantar los diferentes procesos de carácter administrativo o penal. Generación de reconocimiento irregular de derechos y obligaciones que van en contra de intereses de la entidad
Gestión de Vigilancia y control	Fraude de funcionarios o terceros	11	Se refiere al servidor público que se vale de sus funciones específicas o las que están bajo su supervisión, en donde procura beneficios ilícitos en forma directa o indirecta a favor de sí mismo o de un tercero.	Generación de detrimento patrimonial. Investigaciones e imposición de sanciones a la entidad y sus servidores por parte de los organismos de control. Entorpecimiento de las actividades y funciones propias de la entidad

Gestión de Desarrollo Social	Uso indebido de la información que reposa en las bases de datos de la Administración Municipal	12	Posibilidad de entregar bases de datos a terceros, con información de los programas liderados desde la Secretaría de Protección Social, sin la debida autorización.	Manipulación de los beneficiarios de los programas, para fines particulares. Posibilidad de hurto de los dineros que reciben los beneficiarios de los programas.
Gestión de Contratación	Posible exigencia de requisitos específicos en la planeación del proceso contractual para beneficiar a un tercero	13	Posibilidad de ajustar requisitos que beneficien a un particular o grupo de particulares en especial, que lleven a la adjudicación del contrato a los mismos	Se rompe el principio de transparencia, de selección objetiva y de igualdad. No llegar a satisfacer eventualmente, las necesidades legítimas de la Administración Municipal. Posibles dádivas. Daño a la imagen institucional.
Gestión de Contratación	Cambiar documentos y/o alterar las evaluaciones de los procesos contractuales con el fin de favorecer a un tercero	14	Posibilidad de manipular documentos contractuales y/o manipular evaluaciones de procesos para favorecer un proponente particular con respecto a otros	Se rompe el principio de transparencia, de selección objetiva y de igualdad. Posibles dádivas. Daño a la imagen institucional.

-) **Análisis del Riesgo de Corrupción:** Permite establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información necesaria para las acciones que se van a implementar.

Para la probabilidad se utiliza posible y casi seguro y para el impacto, su calificación es única y no se escalará en ningún nivel de gravedad, cualquiera que sea el que se materialice, provocarán un impacto inaceptable.

Los riesgos se analizarán en el formato de MAPA DE RIESGOS, ANEXO 1.

-) **Seguimiento de los Riesgos de Corrupción**
El Mapa de Riesgos de la Administración de San Jerónimo, después de haber incluido los riesgos de corrupción identificados tendrá un posterior seguimiento y actualización, la cual se realizará de acuerdo con los parámetros establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP.

6.2 Segundo Componente Estrategia de Racionalización de Trámites

La Estrategia Antitrámites como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Entidad. Se pretende entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, trámites y demoras injustificadas:

Para el logro de dichos propósitos, se plantea realizar un inventario de los trámites de la Administración Municipal, los cuales serán sujeto de análisis para determinar y priorizar la necesidad, alcance y requerimientos para racionalizar, automatizar o eliminar de acuerdo con las posibilidades; dentro de este inventario se realizará una verificación de los procesos y procedimientos aprobados dentro del Modelo Estándar de Control Interno, el registro de esta información se hará en formato RACIONALIZACION DE TRAMITES ANEXO 2.

La meta de esta primera etapa es conocer los trámites actuales de la Administración Municipal y simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites existentes.

Priorización y selección de los trámites a racionalizar:

Una vez elaborado el inventario de la Administración de acuerdo a un análisis previo, se realizará la priorización de los trámites identificados. Los trámites priorizados se calificarán de acuerdo al nivel de importancia y criticidad en el siguiente formulario:

La meta en esta segunda etapa está relacionada con el ingreso de los trámites optimizados, racionalizados al SUIT.

Dentro del proceso de racionalización de trámites se mejorarán los procedimientos y reducirán los trámites para garantizar la efectividad institucional, la satisfacción del usuario y evitar actos de corrupción originados especialmente por tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios.

6.3 Tercer Componente: Rendición De Cuentas

La estrategia de la Rendición de cuentas se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, la realización de audiencias públicas, así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente.

Teniendo en cuenta el cumplimiento de requisitos y avances en materia de rendición de cuentas, tiene la Administración Municipal de San Jerónimo una audiencia pública al año, con el presente plan se propone además rendir cuentas sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concentración y diálogo con la comunidad e ir sentando la base para

instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde la ética sea el pilar del accionar de los servidores públicos.

Estrategias a Desarrollar: A continuación se describen las estrategias a desarrollar.

Responsable: Secretario de Planeación

El componente de diálogo en la rendición de cuentas, se refiere entre el gobernante y ciudadanía, para que este sea efectivo se identifican, organizan y desarrollan espacios, medios de encuentro y comunicación, en los que se llevaran a cabo las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLES
Socialización del Plan de Acción vigencia 2017 al concejo municipal	Febrero de 2018	Equipo directivo
Socialización del Plan de Acción vigencia 2018 la ciudadanía.	Enero de 2018	Equipo directivo
Rendición de cuentas de Gestión Secretaria de Protección social	Julio de 2018	Secretaria de protección social
Rendición de cuentas al Concejo Municipal	Agosto de 2018	Equipo directivo
Rendición de cuentas a organismos de control	Cuando lo soliciten	Equipo directivo
Publicación gestión realizada en la página WEB	Permanente	Equipo directivo
Rendición pública de cuentas a la ciudadanía y organizaciones sociales, mediante una audiencia pública participativa	Hasta marzo de 2019	Equipo directivo

) El ejercicio de rendición de cuentas se lleva a cabo de una manera permanente y a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta el Municipio de San Jerónimo como son:

- ✓ Sitio Web www.sanjerónimo-antioquia.gov.co



- ✓ Facebook:

En estos medios y canales se le informa al ciudadano sobre las actividades, avances de los programas y todos los temas relacionados con el La Gestión de la administración municipal que son de interés para la comunidad.

La audiencia pública estará precedida por el Alcalde, participarán además en la mesa principal el equipo directivo y los Gerentes de las Entidades descentralizadas.

La audiencia de desarrollará en los siguientes bloques:

Intervención de la entidad
Informe de organismos de control
Intervención de las organizaciones sociales
Intervención de los ciudadanos
Cierre y evaluación de los ciudadanos.

Se registrará la asistencia utilizando un formato para consignar el nombre de los participantes, si pertenece a una organización y datos de contacto.

Convocatoria a la audiencia pública

-) Se convocará por lo menos diez (10) días antes de la fecha de realización.
-) Se utilizarán varios medios según la disponibilidad presupuestal: página web, emisora local y carteleras.
-) Diez días antes de la Audiencia, se motivará a las organizaciones sociales y a la ciudadanía para que inscriban sus propuestas o necesidades de intervención.
-) Se Publicará y distribuirá el informe de rendición de cuentas para la audiencia pública, por lo menos 10 días antes de la fecha de realización.

La estrategia de Rendición de Cuentas tiene como meta:

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

Implicaciones:

La Rendición de Cuentas no se limitará a eventos puntuales, incluye momentos y espacios y requiere un punto cumbre de encuentro presencial entre ciudadanía y grupos de interés social y los representantes de la administración pública,.

-) Durante el proceso debe existir diálogo entre la ciudadanía y la administración pública.
-) Es necesario que todos los servidores públicos de la entidad se involucren en la rendición de cuentas, generando actitudes de apertura, lo cual implica realizar actividades de sensibilización y capacitación a través de proyectos de aprendizaje en equipo.
-) Se requiere implementar estrategias de comunicación para movilizar la participación en los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Organización

Se planeará con suficiente tiempo, de esta manera se puede garantizar el flujo de información en forma oportuna, la interlocución y la participación de la ciudadanía a través de grupos organizados.

- a) **Alistamiento institucional** Se conformará un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía. Este grupo estará conformado por las siguientes áreas:

Planeación
Control Interno
Educación, Cultura, Recreación y Deportes
Servicios Administrativos y de Gobierno
Protección Social

Este equipo estará liderado por el Secretario de Planeación

- b) **Sensibilización a los empleados de la entidad** Los empleados de la entidad recibirán información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación.

El equipo Directivo de la entidad deben estar dispuestos a responder preguntas y exponer argumentos durante el proceso de la rendición de cuentas.

- c) **Promoción de la participación de organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas, para ello:** La Administración Municipal identificará y organizará una base de datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, organismos de control, y otros grupos de interés sobre los temas y servicios de la entidad. Cada secretaría debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales.

-) Se elaborará un directorio en la web, con este registro, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea.
-) Se programa una campaña publicitaria con cuñas radiales y eslogan sobre el derecho a participar en la rendición de

cuentas, con el apoyo del área de atención al ciudadano y la oficina de prensa o comunicaciones.

-) La preparación se realizará a través de talleres, charlas o documentos a organizaciones sociales especializadas sobre los alcances de la rendición de cuentas: ¿CÓMO FUNCIONA, CUÁLES SON LOS LÍMITES Y LAS HERRAMIENTAS QUE PUEDEN UTILIZAR PARA EL CONTROL SOCIAL?
-) Impulsará la conformación de observatorios ciudadanos (grupos que observan y evalúan) sobre los temas de la entidad por parte de las universidades u organizaciones sociales especializadas para que vigilen la gestión.
-) La Administración Municipal tiene contemplado preguntar a las organizaciones sociales y a los grupos de interés sobre temas de su interés y sobre los días y horarios que más se les facilitan para asistir a las reuniones y a la audiencia pública final.

d) Interactuar con la ciudadanía antes de la audiencia pública.

-) Se realizará un inventario de quejas y reclamos presentados por los usuarios y ciudadanía, se clasificarán y se identificarán los principales temas de preocupación ciudadana para analizarlos con el fin de presentar esta información en la rendición de cuentas.
-) Se mantendrá la comunicación: si hay acciones de mejora con base en las quejas o reclamos avise a los usuarios, ciudadanos y organizaciones.
-) Se darán agradecimientos por la participación de los usuarios a través de quejas y reclamos formulados y dé a conocer la importancia de sus manifestaciones como ciudadanos o usuarios.
-) Consulta a la ciudadanía sobre los temas que son de interés.
-) Se Realizará la consulta con varias organizaciones sociales a través de diversos medios para identificar sus intereses y preocupaciones frente a programas y servicios de la entidad.

Para cerrar el proceso de rendición de cuentas

-) Reunirse con el grupo interno de apoyo.
-) Preparar los informes para la audiencia final.
-) Determinar la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas.
-) Organizar la estrategia de comunicación para promover la audiencia pública.
-) Preparar la logística de la Audiencia Pública (AP).

Después de la Audiencia Pública

-) Divulgar las conclusiones de la audiencia pública.
-) Evaluar el proceso de rendición de cuentas.
-) Retroalimentar la gestión institucional.
-) Reiniciar la planeación de un nuevo proceso de Rendición de Cuentas.

El seguimiento a la estrategia se realizara con el formato SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ANEXO 3

6.4 Cuarto Componente: Estrategias para Mejorar la Atención al Ciudadano

La Administración Municipal de San Jerónimo tiene como estrategia para mejorar la atención al ciudadano consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales, mediante organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad, estas acciones están definidas de la siguiente manera:

Acciones a desarrollar

Revisión de la normativa para la atención del servicio al ciudadano:

-) Socialización de la Resolución de PQRS.
-) Implementación de la Resolución de PQRS.

Elaboración diagnóstico de estado actual del servicio al ciudadano de acuerdo con la normativa que permita identificar:

-) Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales.
-) Medios de atención: listado y descripción de los canales presenciales y electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características.
-) Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales.

Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones.

Definición Plan de trabajo del esquema de servicio de atención al ciudadano
Etapas de la Atención:

-) Preparación para la atención
-) Proceso de atención o servicio al ciudadano.
-) Cierre de la atención
-) Definición de las actividades relacionadas con cada etapa (entradas, salidas, actividades propias para el desarrollo de cada etapa)
-) Elaboración del Manual de Atención al Usuario.

Anualmente se realizarán ejercicios de diálogo ciudadano a través de audiencias públicas de rendición de cuentas, dando a conocer a través de informes el estado de la gestión administrativa en cada una de las Secretarías de la Alcaldía Municipal de San Jerónimo, de acuerdo a los planes, programas y proyectos ejecutados.

Se publicarán a través de la página web de la Alcaldía Municipal los planes, programas y proyectos que realiza la entidad, para darlos a conocer a la ciudadanía. Así como los estados financieros a través del Formulario Único Territorial –FUT-

Se continuará con el proceso de matrícula mediante el sistema de información para la gestión de matrículas y administración académica SIMAT buscando eficiencia y transparencia en términos de respuesta, evitando largas filas, la reducción de trámites y aplicación del principio de economía.

Continuar dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por parte de la Secretaría de Servicios Administrativos y de Gobierno a través del área de Archivo con la radicación, recibo y trámite ante la dependencia respectiva las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias enviadas a través de la página web link: www.sanjeronimo-antioquia.gov.co realizando su respectivo seguimiento.

Se fortalecerá la Atención al Ciudadano, determinando grupos encargados de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a quien la solicite, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en el ciudadano. Para ello se capacitará a los funcionarios en atención al usuario y se buscará la certificación de los mismos en Atención al ciudadano.

Se socializará permanentemente el presente plan el cual deberá ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía de San Jerónimo.

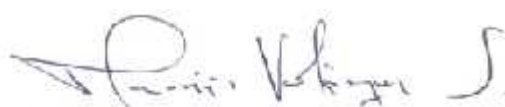
ARTÍCULO 2°: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

ARTÍCULO 3°: El presente decreto deberá ser socializado a todos los funcionarios de la Administración Municipal a través de la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos.

ARTÍCULO 4°: El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias en especial del Decreto 029 del 28 de Marzo de 2016.

Dado en la Administración Municipal de San Jerónimo, Antioquia, a los 22 días del mes de enero de 2018.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



MAURICIO ANDRÉS VELASQUEZ SERNA
Alcalde Municipal (E)