
	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

CASA DE LA CULTURA PIEDRA DEL SOL DE FLORIDABLANCA SANTANDER

Versión	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Aprobado
0.0	09 de Abril de 2013	Borrador Documento	0.0
1.0	18 de Abril de 2013	Primera Versión	Resolución
0.0	24 de Enero de 2014	Borrador Documento	0.0
2.0	29 de Enero de 2014	Segunda Versión	Resolución
0.0	27 de Enero de 2015	Borrador Documento	0.0
3.0	29 de Enero de 2015	Tercera Versión	Resolución
0.0	08 de Febrero de 2016	Borrador Documento	0.0
4.0	11 de Febrero de 2016	Cuarta Versión	Resolución

Revisó:	Aprobó:
---------	---------


	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	2
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

INTRODUCCION

La lucha para combatir la corrupción en el país, requiere de una Política de Estado que aborde las problemáticas desde una perspectiva integral. De acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, la estrategia implica necesariamente el concierto de todos los responsables a través del desarrollo de un gran Acuerdo Nacional de “cero tolerancia” frente a la corrupción.

Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, la Casa de la Cultura Piedra del Sol de Floridablanca ha diseñado estrategias que permiten hacer un control participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos de la entidad.

Es por esto que la **CASA DE LA CULTURA PEIDRA DEL SOL DE FLORIDABLANCA** está comprometida con la continuidad de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos. En el marco del Plan Municipal de Desarrollo en Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Lo anterior se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	3
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

En conclusión la Casa de la Cultura Piedra del Sol de Floridablanca está comprometida con la construcción de un Estado libre de corrupción; donde se implementen estrategias tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos.

2. MISION

La Casa de la Cultura Piedra del Sol del Municipio de Floridablanca, como entidad descentralizada tendrá como función fundamental: Ser un lugar de convergencia de los testimonios de sensibilidad artística prestando un servicio al público, que permita un dialogo entre los artistas y la comunidad. Así mismo propender por el intercambio entre el arte regional y nacional y fomentar la creación artística en el Municipio de Floridablanca y las demás contempladas en el Acuerdo 094 de Noviembre 30 de 1993.

3. MARCO NORMATIVO Y JUSTIFICACION


Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2016 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.



MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	4
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.


	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	5
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

4. VALORES CORPORATIVOS

- ✚ **Honestidad:** Es el valor que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.
- ✚ **Responsabilidad:** La responsabilidad es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.
- ✚ **Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser.
- ✚ **Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.
- ✚ **Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.
- ✚ **Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades.
- ✚ **Pertenencia:** Es identificarme con la **CASA DE LA CULTURA PIEDRA DEL SOL**, a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.

5. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, la Casa de la Cultura Piedra del Sol de Floridablanca ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad del servicio que nuestra entidad ofrece a la

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	6
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016


comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la entidad fluyan con agilidad, oportunidad y que sean transparentes. Dentro de los objetivos del plan anticorrupción podemos encontrar

6.1 GENERAL

Adoptar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la casa de la cultura piedra del sol para el año 2016 de conformidad con lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, fijados mediante Decreto Nacional 2641 de 2012 en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el programa Nacional del servicio al ciudadano y la dirección de seguimiento y evaluación a políticas públicas del Departamento Nacional de Planeación, dejando la constancia respectiva de estar sujeto a cambios significativos que puedan ocurrir una vez se tenga el resultado sobre la valoración realizada al estado actual de la Casa de la Cultura Piedra del Sol.

6.2 ESPECÍFICOS


- ✚ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✚ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- ✚ Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- ✚ Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- ✚ Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	7
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, y a la nueva estrategia del plan anticorrupción y de atención al ciudadano emitido por la Presidencia de la Republica mediante Decreto 124 del 26 de enero de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", como entidad del orden territorial, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	8
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Casa de la Cultura Piedra del Sol está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.


7.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORUPCION

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituyo la Guía de Función Pública; sin embargo, la metodología se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Por ejemplo, el impacto se determina a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas, que le corresponde desarrollar a cada una de las entidades.

7.1.1 CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". De igual manera, se tomó como referente, la experiencia histórica de la entidad y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riegos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	9
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Los pasos que comprendieron esta etapa fueron los siguientes:

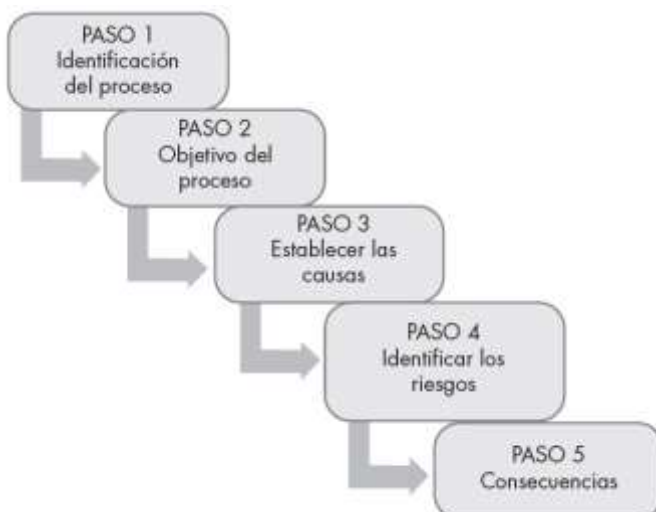
a) Contexto: Se determinó los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionaron con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo era identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad.


Pasos:

- **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elaboró sobre procesos. En este sentido se tuvieron en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación



- **Objetivos:** Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.

- **Causas:** Se buscó de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pudieron originar prácticas corruptas. Para el efecto, se utilizaron diferentes fuentes de información, como los registros

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	10
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados.

- **Riesgos de corrupción:** Identifico los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

- **Consecuencias:** Determina efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad.

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.


7.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que la Casa de la Cultura Piedra del Sol debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a **reducir:** costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.


	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	11
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

En consecuencia, a continuación se describen los lineamientos en la formulación de la Estrategia Antitrámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.



Beneficios de la implementación de las fases de racionalización: La implementación de la fase de racionalización en la entidad genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	12
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016


7.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Casa de la Cultura Piedra del Sol y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

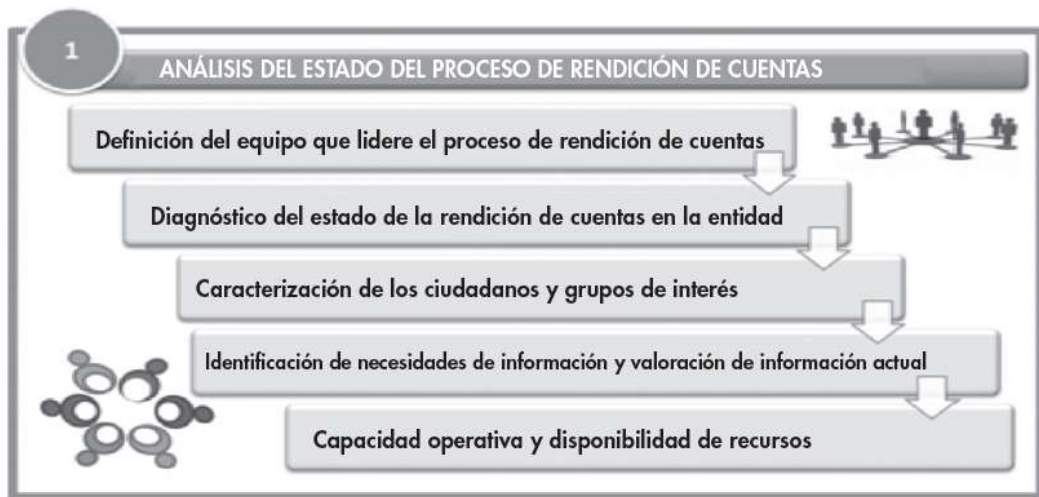
- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la Casa de la Cultura Piedra del Sol. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.


	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	13
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

- Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la entidad ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

Pasos para la elaboración de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción. A continuación se señalan en forma general los lineamientos metodológicos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a través de cuatro pasos, así:



	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	14
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Asimismo en la Resolución, por medio del cual se adopta el manual técnico de procedimientos para la actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en la Casa de la Cultura Piedra del Sol se establece un eje transversal de información y comunicación, mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.


De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, la Casa de la Cultura Piedra del Sol realizara una (1) audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía: de la misma manera la entidad cuando lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos

7.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Casa de la Cultura Piedra del Sol, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

Se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	15
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	16
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016


- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

7.4.1 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir la Casa de la Cultura Piedra del Sol para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

Canales de atención. Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

- Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
- Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
- Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.


	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	17
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir para atender de manera efectiva las peticiones.
- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano

La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	18
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Respuesta a las peticiones

- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.


Controles

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

Términos

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción


	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	19
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Lineamientos especiales

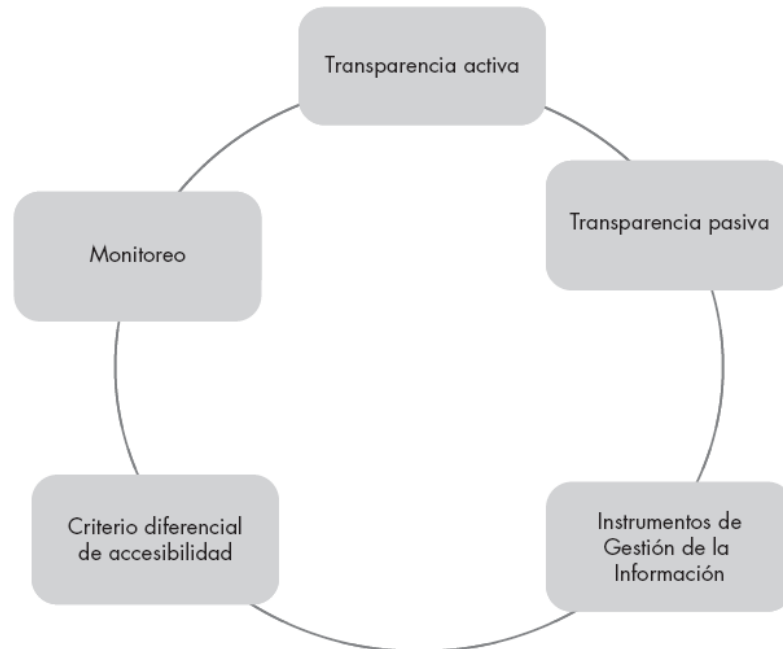
Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición : el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada : el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información . El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente , se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla .	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad , caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	

7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	20
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016


entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.



La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	21
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.


b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.

7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Casa de la Cultura Piedra del Sol deberá contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Se sugiere:

Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	22
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

SOCIALIZACIÓN

Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la Casa de la Cultura Piedra del Sol debe involucrar a los servidores públicos, contratistas y a la ciudadanía y a los interesados.

Para lograr este propósito la Dirección deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

FABIO EDUARDO PEÑA GALVIS
Director General



MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	23
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Reviso

Nombre _____

Firma _____

Socialización y Aprobación Comité

Nombre _____

Firma _____

Nombre _____


Firma _____

Nombre _____

Firma _____

Nombre _____

Firma _____

	MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	Versión	4
	ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACION	Página	24
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Fecha	11/02/2016

Nombre _____

Firma _____