



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA DE CÚCUTA
2021 V1.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
PLANEACIÓN - SUBDIRECCIÓN DE
DESARROLLO SOCIOECONÓMICO

DOCUMENTO EN DISCUSIÓN

Contenido

INTRODUCCION.....	4
1. OBJETIVOS.....	6
1.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
2. ALCANCE.....	6
3. CONTEXTO ESTRATEGICO	9
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 2020	10
3.1.1 Autodiagnóstico Plan Anticorrupción 2020.....	10
4. DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD Y NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES	142
5. DIAGNÓSTICO Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS).....	15
6. DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	16
7. DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.....	17
ANEXOS.....	18
ACTIVIDADES DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	18

INTRODUCCION

El PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, vigencia 2.021 del Municipio de San José de Cúcuta, se elaborará partiendo de los lineamientos establecidos por la Ley 1474 del 2.011 y sus decretos reglamentarios, La Ley 124 de enero de 2016 Por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y además, teniendo en cuenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La participación de funcionarios de las diferentes dependencias del Municipio de San José de Cúcuta y los aportes de la Ciudadanía serán parte fundamental para la construcción y publicación del documento.

En materia de lucha contra la corrupción, la Alcaldía definirá a través de este plan estrategias conforme a los procesos institucionales, en concordancia con la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1081 de 2015, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho y deber de controlar la gestión de la entidad, con el fin de reducir el nivel de riesgo de corrupción.

De igual manera con la entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que integra los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo, y lo articula con el Sistema de Control Interno, el cual se actualiza y alinea con los mejores estándares internacionales y el Modelo de las Tres Líneas de Defensa, la administración tiene como propósito entregar a los ciudadanos, lo mejor de la gestión para producir cambios en las condiciones de vida, mayor valor público en términos de bienestar, prosperidad general y fortalecer la lucha contra la corrupción.

Por lo anterior, y para dar cumplimiento con lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía presenta el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO con sus cinco (5) componentes para la vigencia 2021, tomando como base los documentos siguientes: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 del 2015, la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5 de 2020 así como los lineamientos para la gestión de riesgos de Seguridad digital en entidades públicas (Mintic), herramientas reconocidas que cuentan con un enfoque preventivo, vanguardista y proactivo que permitirá el manejo del riesgo y corrupción, así como el control en todos los niveles de la entidad pública, brindando seguridad razonable frente al logro de sus objetivos.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los mecanismos que faciliten en el Municipio de San José de Cúcuta, una adecuada mitigación de los riesgos de corrupción, a fin de mantener una mejora continua y constante cumpliendo con los preceptos constitucionales y legales que se relacionan con esta importante herramienta –Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover los estándares de transparencia y lucha contra la corrupción dentro de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta
- Contar con una administración más eficiente y transparente
- Lograr un acercamiento al ciudadano que genere respeto y credibilidad de sus actuaciones.

2. ALCANCE

Teniendo como fundamento la gestión por procesos de la Administración Municipal, esta estrategia de lucha contra la corrupción afecta directamente los objetivos de cada dependencia desde los cuales se analizan los riesgos que afectan el alcance de las metas, para identificarlos, diseñar e implementar los controles necesarios de acuerdo a su valoración y hacerle el respectivo monitoreo al cumplimiento de estos controles.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “que dispone que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, del artículo 52 de

la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2, la Alcaldía presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consta de los siguientes componentes:

Ilustración 1. Componentes del PAAC



La construcción del Plan fue liderada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal bajo la coordinación de la Subdirección de Desarrollo Socioeconómico, con la participación del equipo directivo de la entidad, los responsables de procesos y sus equipos de trabajo, reflejando así el compromiso de la Alta Dirección y colaboradores de la entidad frente a la lucha contra la corrupción y transparencia en la gestión.

Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta; los generaremos para los procesos de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

Posteriormente se aborda la Estrategia Antitrámites, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En este Plan se hará claridad de los mecanismos de atención al ciudadano y su participación en la administración pública, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para finalizar, en la Rendición de cuentas, consideramos que la expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno y la intervención de la ciudadanía en el marco del control y seguimiento a los planes, acciones y estrategias.

El Plan servirá de apoyo a cada dependencia de la administración para identificar correctamente los riesgos de corrupción y diseñarles los respectivos controles en busca de la mitigación del riesgo, además, permitirá estructurar de manera clara y práctica los demás componentes como son: Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información y Atención al Ciudadano, logrando culminar la vigencia con resultados satisfactorios en lo planeado para cada uno de los componentes

3. CONTEXTO ESTRATEGICO

Se identificaron en una matriz DOFA de manera general y agrupada algunas características en el análisis como se muestra a continuación:

Ilustración 2. Análisis DOFA

ANÁLISIS DOFA

CONTEXTO ESTRATÉGICO

- D**
- Alto grado de dependencia financiera de las transferencias de la Nación.
 - El Municipio carece de Sistemas de
 - Informatización para el análisis y procesamiento de datos
 - Debilidades en la política de control interno
 - Débil ejecución de las políticas del desempeño institucional
 - Baja percepción de la ciudadanía frente a la gestión
- O**
- Catastro Multipropósito
 - Alianzas estratégicas para el desarrollo institucional
 - Recursos de cooperación internacional para ejecución de proyectos
- F**
- Proyección y enfoque del desarrollo territorial
 - Convenios con DAFP y Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
 - Equipo de profesionales y de apoyo con diversos conocimientos
- A**
- Revocatoria del mandato
 - Desconocimiento de la normatividad en gestión pública por la ciudadanía que se reflejan en señalamientos infundados sobre hechos de corrupción

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 2020

3.1.1 Autodiagnóstico Plan Anticorrupción 2020

Tabla 1. Autodiagnóstico Plan Anticorrupción

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)
Plan Anticorrupción	91,7	Planeación	100,0	Dentro de los temas que se trataron en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, la entidad tiene en cuenta el mapa de riesgos de corrupción	100
				Dentro de los componentes de política incluidos en el Plan de Acción Anual, la entidad tiene en cuenta el	100

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)
				mapa de riesgos de corrupción	
		Publicación	100,0	La Entidad pública en su sitio web oficial, en la sección de Transparencia y acceso a información, el plan anticorrupción y de servicio al ciudadano junto con el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100
				Dentro de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que la Entidad publicó en su sitio web oficial, se encuentra el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	100
		Construcción mapa de riesgos de corrupción	50,0	En la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se adelantó un proceso participativo en el que se invitó a ciudadanos, usuarios o grupos de interés y responsables de los procesos de la Entidad junto con sus equipos	50
		Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	100,0	La entidad hace seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en el tiempo prudente establecido	100
		Integridad	100,0	No se materializaron actos de corrupción	100
		Seguimiento al plan anticorrupción	100,0	La entidad realizó seguimiento y control al mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	100

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍAS	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)
				El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado por los encargados del proceso y en los tiempos establecidos	100
				Del seguimiento realizado surgieron acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100

Dentro del *componente de mapa de riesgos*, para el año 2020 se identificaron en total dentro del documento consolidado 23 dependencias, consolidado que arrojó 63 riesgos de corrupción destacándose los relacionados con contratación, trámites y archivo.

Ilustración 3. Participación de las dependencias

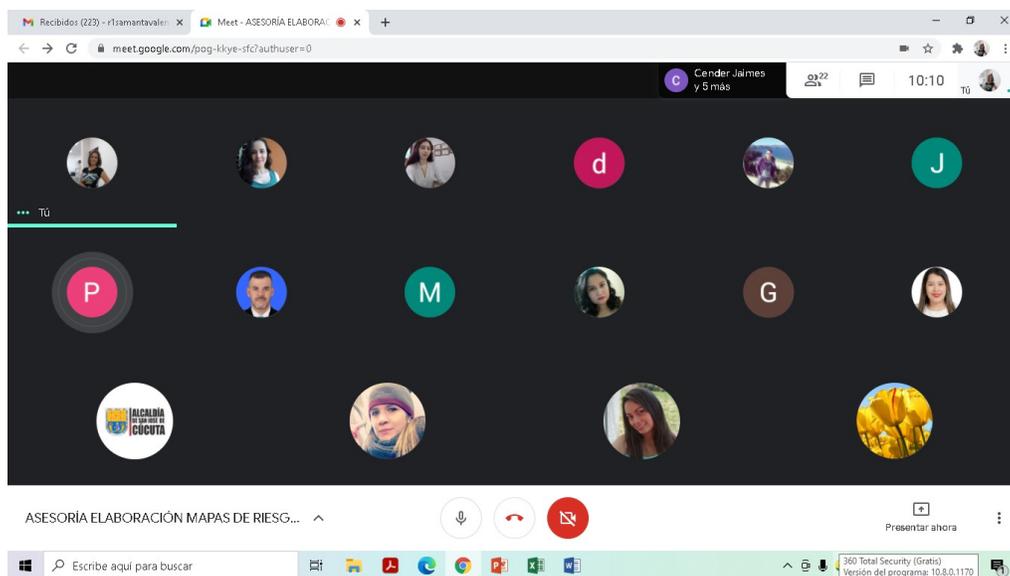


Los riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal analizados por los líderes de las dependencias y sus equipos de trabajo se encuentran en su mayor parte en los niveles de riesgo rara vez – moderado y posible - moderado, posterior a la implementación de los controles la probabilidad disminuye a un nivel bajo pero el impacto generaría una consecuencia importante en caso de materializarse.

La Dirección de Planeación Municipal realiza el monitoreo al cumplimiento de los controles propuestos en los mapas de riesgos de corrupción, identificados por cada dependencia, y a su vez, presenta el respectivo informe de monitoreo a la Oficina de Control Interno de Gestión quien se encarga de hacer el seguimiento.

Para la presente vigencia, manteniendo el compromiso de mitigar que suceda la ocurrencia de riesgos, la administración mediante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal realizó un taller práctico en mapas de riesgos de corrupción, donde asistieron todas las dependencias; dicho taller se dirigió con los lineamientos impartidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles Versión 5, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, allí se orientó a los asistentes en la correcta identificación de riesgos de corrupción, la calificación para la zona de riesgo inherente y el correcto diseño de controles.

Ilustración 4. Meet Taller Mapas de Riesgos de Corrupción



Teniendo en cuenta el estado de emergencia sanitaria, se mantendrá en la vigencia 2021 el mapa de riesgos para mitigar riesgos de corrupción en la adquisición de bienes y servicios en tiempo de COVID19.

4. DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD Y NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

Actualmente el Municipio cuenta con los trámites en la plataforma SUIT ajustados y vigentes a la normatividad (Acuerdo 025 de 2018), además, se encuentra en proceso de gestión del contrato con el desarrollador del programa para los trámites de uso de suelos en línea, certificado de riesgo de predios y certificado de estratificación en línea.

Debido a la declaración de emergencia sanitaria por la pandemia COVID19, desde la Oficina Virtual ubicada en la página web institucional se implementó el pago de impuestos e impuestos menores.

Basados en esta experiencia, la Administración seguirá trabajando en la inclusión de trámites a ser racionalizados con el fin de beneficiar a los ciudadanos y disminuir gradualmente la manipulación de algunos trámites que son susceptibles de maniobra para realizar fraudes o hechos corruptos.

En busca de mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano se analizaron aquellos trámites que son más vulnerables, complejos y engorrosos, y así, trabajar directamente en ellos siguiendo el plan de mejora que se genera posterior al desarrollo de la herramienta autodiagnóstico de trámites. Tales acciones se enfocaran en:

- Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc, con el fin de involucrar a la comunidad y priorizar los trámites a racionalizar
- Medir y evaluar la disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando
- Mejorar aquellos trámites con mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía

Queremos conocer tus propuestas y opiniones para la mejora de los trámites, ingresa mediante el siguiente link y déjanos tus comentarios

<http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/cual-es-tu-propuesta-para-mejorar-los-tramites-que-realizas>

5. DIAGNÓSTICO Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS)

Para el desarrollo de este componente se adelantaron mesas de trabajo donde se diseñó el contenido del documento necesario para realizar la caracterización de ciudadanos y grupos de valor, este con el fin de conocer más de cerca las necesidades y los intereses de los ciudadanos al pedir cuentas a la administración; también, se realizó la difusión de los ejercicios de participación ciudadana realizados por la administración con los diferentes grupos de valor mediante la publicación del cronograma de participación en la página web y posterior a cada uno de los espacios realizados, se registró en el formato de acciones de participación los resultados de cada uno de esos espacios <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/mipg/cronograma-de-actividades-y-formato-de-acciones-realizadas>.

Con el fin de informar permanentemente a la ciudadanía sobre las acciones impartidas por la administración el Alcalde realizó más de 39 Facebook Live.

Mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aprobaron los enlaces de cada dependencia que conformarían el equipo de rendición de cuentas, posteriormente el Departamento Administrativo de Planeación Municipal los capacitó acerca de la normatividad en participación ciudadana y rendición de cuentas para posteriormente iniciar la tarea de la programación y recolección de información concerniente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020.

Para el año 2021 teniendo en cuenta los resultados de la herramienta autodiagnóstico y las debilidades que deja a la luz en la estrategia de rendición de cuentas, se pretende fortalecer los siguientes aspectos:

- Analizar las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.
- Socializar con los ciudadanos y grupos de interés identificados la estrategia de rendición de cuentas
- Realizar respuestas escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.
- Implementar las herramientas propuestas por el DAFP para mejorar la relación Estado-ciudadano en el marco del COVID19

6. DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Referente al *componente de servicio al ciudadano*, con el fin de ofrecer mayor acercamiento con los ciudadanos, se habilitado en la página web conforme a los requerimientos de la Ley 1712 de 2011, el botón para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes de información, el cual se puede desplegar desde el link https://cucuta.opecolombia.com/siepdocpqr/form_public_pqr_radicados_web_alcaldia/form_public_pqr_radicados_web_alcaldia.php



También, mediante este botón el ciudadano o interesado puede interponer sus denuncias sobre actos corruptos que tenga conocimiento o que lo hayan afectado directa o indirectamente, además, puede hacer uso del correo ventanillaunica@cucuta-nortedesantander.gov.co

La Administración Municipal en busca de implementar acciones de mejora para brindar un mejor servicio al ciudadano, para la presente vigencia tendrá en cuenta los nuevos lineamientos de la política de servicio al ciudadano para identificar aquellos que aún no han sido desarrollados por la entidad y de esta manera incorporarlos al Plan Anticorrupción.

7. DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA

Se Publica información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento del sujeto obligado de acuerdo a lo exigido por la Ley 1712 en las publicaciones de la página web.

Se solicita periódicamente a cada Secretaría y Dependencias, información mínima obligatoria para publicación en el link de Transparencia en la página Web Institucional <http://cucutanortedesantander.micolombiadigital.gov.co/transparencia>

Con el fin de mejorar esta estrategia, se tendrá en cuenta algunas de las debilidades evidenciadas en el autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información:

- Contar con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en el sitio Web oficial
- Construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad y publicarlo en su sitio web
- Realizar la gestión pertinente para documentar los activos de información y tener el inventario actualizado
- Actualizar el esquema de publicación de información

ANEXOS

ACTIVIDADES DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO