



*CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA  
NIT: 890.980.477-2*

## **CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO “SAN ANTONIO” SONSÓN**

1

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**(ARTÍCULOS 73 Y SS. DE LA LEY 1474 DE 2011 Y  
DECRETO 2641 DE 2012)**

**Claudia Liliana Naranjo Ospina  
Directora General**

**Vigencia 2017**



*CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO*  
*SONSÓN-ANTIOQUIA*  
*NIT: 890.980.477-2*

## **ELABORÓ Y REVISÓ**

(original firmado)

**CLAUDIA LILIANA NARANJO OSPINA**

Directora General

2

## **APROBÓ**

**JUNTA DIRECTIVA C.B.A. SAN ANTONIO**



***CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO***  
***SONSÓN-ANTIOQUIA***  
*NIT: 890.980.477-2*

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN  
JUSTIFICACIÓN  
NORMATIVIDAD  
PLATAFORMA ESTRATÉGICA

**A. COMPONENTES DEL PLAN**

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES
3. RENDICIÓN DE CUENTAS
4. MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
5. INICIATIVAS LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

**B. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

1. CONSOLIDACIÓN
2. CRONOGRAMA
3. SEGUIMIENTO Y CONTROL
4. PUBLICIDAD

REFERENCIAS



***CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO***  
***SONSÓN-ANTIOQUIA***  
*NIT: 890.980.477-2*

## **INTRODUCCIÓN**

El Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es una estrategia de lucha contra la Corrupción, liderada por La Secretaría de Transparencia de la República de Colombia, como instrumento preventivo para el control de la gestión. Dicho Plan permite a las entidades públicas del orden nacional, departamental y territorial la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Para el Centro de Bienestar del Anciano “San Antonio” Sonsón, como entidad descentralizada del municipio de Sonsón, es fundamental avanzar en la implementación de estrategias que permitan dar a conocer a la Comunidad los avances que en materia de transparencia y ejecución de programas y proyectos que tiene la Institución.

Igualmente de acuerdo al presupuesto institucional, incorporar mecanismos que eviten actos de corrupción lo cual requiere el compromiso de cada una de las secciones que la conforman, es de vital importancia identificar claramente los riesgos de corrupción presentes en la entidad y definir para cada uno acciones concretas para su manejo y mecanismos de verificación, seguimiento y control.

Para la vigencia 2017 existe un compromiso real de dar cumplimiento a las acciones definidas en el Plan por parte de cada uno de los funcionarios de la Institución.



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**  
NIT: 890.980.477-2

## **JUSTIFICACIÓN**

**EL CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SONSON** como Entidad Descentralizada del Municipio de Sonsón, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y el interés de contar con mecanismos apropiados para brindar espacios en los cuales los ciudadanos participen activamente en la vigilancia de las actuaciones de la Institución y con el fin de ser una Entidad eficiente, transparente y participativa, viene trabajando por el fortalecimiento de mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Por lo anterior, decide diseñar, implementar y ejecutar este plan, siempre y cuando la empresa promueva y estimule en todo momento la creación de mecanismos que promuevan la transparencia y la participación ciudadana en las actuaciones institucionales.

En virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, “cada entidad del orden nacional, departamental y nacional deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”; el cual estará incorporado en el Modelo Integrado de Gestión y contendrá los siguientes componentes:

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Estrategia Antitrámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano.

Cada uno de estos componentes será desarrollado en el presente Plan y socializado con los funcionarios de la Institución, con el fin de lograr el compromiso de todo el personal en la implementación de las acciones definidas en él.

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.  
Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**  
NIT: 890.980.477-2

**NORMATIVIDAD**

**Ley 965 de 2005.** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos.

**Ley 1474 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 – Ley 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la administración pública”.

**Decreto 2641 de 2012.** “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley”.

**Decreto 2693 de 2012.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones.



*CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA  
NIT: 890.980.477-2*

## **A. COMPONENTES DEL PLAN**

- 1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**
- 2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**
- 3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**
- 4. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 5. MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
- 6. INICIATIVAS LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

### **1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO SONSÓN**

**MISION:** Brindar protección a los ancianos mayores de 60 años de edad, carentes de recursos económicos y de una familia que se preocupe por sus necesidades básicas, teniendo en cuenta el afecto, la comprensión y todo el apoyo que ellos demandan. El objeto del Centro será la prestación de servicios gerontológicos, entendidos como servicios de promoción, prevención, asistencia y rehabilitación a la población adulta mayor, que favorezcan el mantenimiento de su autonomía y su bienestar integral, las cuales están a cargo del Estado.

**VISION:** Obtener el aval y apoyo económico de otras Instituciones y de personas de buen corazón para que con el transcurrir de los años, el Centro pueda albergar

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.  
Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

*NIT: 890.980.477-2*

a muchos más ancianos que deambulan por las calles o que por falta de recursos se les niega la oportunidad de ser escuchados y atendidos como seres humanos dignos de Respeto .

### **1.3 VALORES**

8

**Honestidad:** Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para el CBA San Antonio de Sonsón, serán coherentes con los propósitos misionales, obrando de forma clara y objetiva dentro y fuera de la institución.

**Compromiso:** Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para el CBA San Antonio de Sonsón, busquen siempre el crecimiento personal y lo mejor para la Entidad, bajo el precepto que cada uno es gerente de sí mismo y de su puesto de trabajo.

**Imparcialidad:** Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para el CBA San Antonio de Sonsón, serán equitativos ofreciendo el mejor trato a todos, sin establecer diferencia de ninguna índole.

**Respeto:** Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para el CBA San Antonio de Sonsón, basarán sus actuaciones en reconocimiento por la individualidad, fomentando el aprecio y la valoración de las cualidades y competencias de los demás y valorando sus derechos.

**Responsabilidad:** Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para el CBA San Antonio de Sonsón, actuarán en el cumplimiento de sus funciones asumiendo las consecuencias de sus actos u omisiones.

**Colaboración:** Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para el CBA San Antonio de Sonsón, trabajarán en equipo aportando los conocimientos y competencias para la prestación del servicio de aseo y el logro del bien común, apoyándose mutuamente para alcanzar los objetivos institucionales.

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: [cba@sonson-antioquia.gov.co](mailto:cba@sonson-antioquia.gov.co)



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

*NIT: 890.980.477-2*

**Transparencia:** Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para el CBA San Antonio de Sonsón, deben tener calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad. Es el comportamiento humano con rectitud que permite visibilizar procedimientos claros que no general duda

#### **1.4 PRINCIPIOS BÁSICOS:**

- ✓ **La eficiencia**, definida como la óptima utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros con el fin de brindar un buen nivel de calidad de vida a los usuarios.
- ✓ **La calidad**, relacionada con una atención oportuna, humanizada, efectiva y personalizada, acorde a las condiciones y necesidades del usuario y a los patrones técnico-científicos establecidos.
- ✓ **La equidad**, entendida como la prestación de los servicios a los beneficiarios acorde a sus necesidades particulares, a las determinaciones técnico científicas definidas por el SGSSS y a los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que conlleven a la discriminación.
- ✓ **La complementariedad**, definida como la capacidad de concertación de acciones con otras instituciones y sectores para el logro de la eficiencia.
- ✓ **La solidaridad**, entendida como la coparticipación y la corresponsabilidad de todos los sectores para la atención de los más pobres y vulnerables.

## **2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

En este primer componente el CBA San Antonio de Sonsón tiene como objetivo, mediante la identificación de los riesgos de corrupción, establecer los criterios y mecanismos necesarios para prevenir y mitigar los casos en los cuales la Entidad pueda ser susceptible de Corrupción, para definir acciones orientadas a prevenir y evitar que se presenten actos de corrupción.

### **2.1 Objetivo General**

Establecer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en el CBA San Antonio de Sonsón, generando estrategias que

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: [cba@sonson-antioquia.gov.co](mailto:cba@sonson-antioquia.gov.co)



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

NIT: 890.980.477-2

permitan contribuir a la lucha contra la corrupción.

## 2.2. Objetivos Específicos

- Identificación y formulación de los Riesgos de Corrupción.
- Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.
- Valoración del riesgo de corrupción.
- Política de administración de riesgos de Corrupción.
- Seguimiento de los riesgos de corrupción

10

## 1.2. Coordinación y Seguimiento

La coordinación de las actividades definidas en el Plan está a cargo de la Dirección General de la Institución.

El seguimiento y evaluación está a cargo de la Junta Directiva de la Institución.

## 2.3 Formulación de los Riesgos de Corrupción

Se entiende por **Riesgo de Corrupción** la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

### 2.3.1 Identificación de Riesgos de Corrupción

RIESGOS DE CORRUPCIÓN	CAUSAS	
	Debilidades	Amenazas
Incumplimiento con los Programas y Proyectos contenidos en el Plan Corporativo Institucional.	Concentración en la toma de decisiones, sin tener en cuenta todos los servicios involucrados	Procesos legales que afectan el Presupuesto de la Institución.
	Falta de compromiso miembros de la Junta Directiva.	
Incumplimiento en la Formulación del Plan de Acción en coherencia con el	Desconocimiento de la Importancia de la Planeación Estratégica como herramienta de la Gestión Pública	Desconocimiento de los cambios en el marco normativo legal

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**

NIT: 890.980.477-2

<b>Plan Corporativo Institucional.</b>	Desconocimiento de la metodología para la formulación de los Planes de Acción por parte de la Dirección General.	en lo referente a Planes de Acción
<b>Incumplimiento de los acuerdos, compromisos y valores éticos de la Institución.</b>	Desconocimiento de los acuerdos, protocolos y compromisos éticos	Deterioro de los valores éticos como un problema nacional
	Insuficiente seguimiento a las actuaciones de los empleados de la Institución, que afectan el cumplimiento de los principios y valores éticos	
<b>Incumplimiento en la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía</b>	Demora en la información y comunicación para la rendición de cuentas por parte de la Dirección General de la Institución.	Indiferencia por parte de la comunidad ante la rendición de cuentas a la ciudadanía
	Desconocimiento de la normatividad vigente sobre rendición de cuentas	
	Incumplimiento en la entrega de informes al área Contable para realizar rendición de Cuentas	
<b>Ausencia de participación de la ciudadanía en la gestión pública</b>	Desarticulación entre las diferentes dependencias de la Administración Municipal y el CBA San Antonio como Ente Descentralizado ,para generar verdaderos espacios de participación	Indiferencia de la comunidad frente a los espacios de participación
	Demoras en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía	
	Deficiencias en el manejo de la información que dificultan dar respuesta oportuna a la ciudadanía	
<b>Incumplimiento de los requisitos de calidad de la información a la comunidad</b>	Incumplimiento en las directrices y etapas de implementación de la estrategia Gobierno en Línea.	Cambios normativos y de metodología de Gobierno en Línea
	Insuficiente personal para el manejo de la información	Falta de asesoría y acompañamiento por parte de Gobierno en Línea
	Deficiencias en el soporte informático y bases de datos	
<b>Información Financiera no disponible o no confiable</b>	Errores en la realización de asientos contables	Pérdida de información financiera por robo, incendio o inundación
	Fallas en el Software Contable	



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**

NIT: 890.980.477-2

	Documentación y Soportes Inexactos para la ejecución de pagos o asientos contables	
<b>Uso inadecuado de los Rubros del Presupuesto</b>	Inclusión de gastos no autorizados	Falta de claridad en la normatividad y falta de presupuesto en la Institución.
	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto, que incidan en un desequilibrio financiero.	
	Expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal de forma manual.	
<b>Inadecuada aplicación de las modalidades de selección de contratistas (en la elaboración de los estudios previos o elaboración de minutas)</b>	Demoras en la elaboración de los estudios previos	Información falsa suministrada por los proponentes y falta de cumplimiento de los requisitos habitantes.
	Estudios previos superficiales	
	Estudios previos manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación	
	Pliegos de condiciones hechos a la medida de un particular	
	Inadecuada Verificación de requisitos habilitantes exigidos al contratista	
	Inadecuada elaboración de minuta	
	Favorecimiento a funcionarios y/o contratistas de la contratación	
<b>Incumplimiento de los lineamientos definidos por el CBA para las labores de supervisión y/o interventoría de Contratos y Convenios</b>	Inadecuado seguimiento de los supervisores para hacer cumplir las obligaciones del contratista	Información falsa suministrada por el Contratista
	Falta de claridad o insuficientes lineamientos para llevar a cabo la Supervisión	
	Designación de Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función	
	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**

NIT: 890.980.477-2

	Informes de Supervisión inoportunos, incompletos y sin documentación que evidencie la ejecución del contrato	
<b>Incumplimiento de los Requisitos de calidad en el suministro de Bienes y Servicios</b>	Errores en la Elaboración del Plan de Compras	Incumplimiento por parte de los Proveedores
	Demoras en el proceso contractual	
	Recepción de Bienes o Servicios que no cumplen con las especificaciones técnicas	
	Inadecuada Supervisión de contratos	
<b>Inadecuado control y administración de los bienes del CBA San Antonio.</b>	Inadecuado manejo y control de los bienes y del inventario por parte de la Dirección General	Pérdida o daño de bienes por causas externas al CBA San Antonio.
	Inadecuado manejo de los bienes por parte de los funcionarios responsables en cada Sección.	
<b>Daño, pérdida o adulteración de la información física y magnética</b>	Inadecuada infraestructura para la preservación de los documentos	Ataques a los protocolos de seguridad de la información, hurto de documentos
	Incumplimiento en la aplicación de las tablas de retención documental	
	Inadecuado manejo de los documentos por parte de los funcionarios	
<b>Incumplimiento en la atención de las peticiones, Quejas y Reclamos</b>	Desconocimiento de los términos legales para atención de las PQRS	Indiferencia por parte de la Comunidad para tramitar las PQRS
	Demoras en la respuesta a las PQRS por parte de los funcionarios responsables	
	Omisión para la adecuada respuesta a las PQRS	
<b>Incumplimiento en la atención y simplificación de trámites</b>	Desconocimiento de los términos legales para la racionalización y simplificación de trámites	Aparición de tramitadores externos
	Falta de compromiso de los funcionarios públicos en la atención y simplificación de trámites	



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**  
NIT: 890.980.477-2

### **2.3.2 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción**

En el “**Mapa de Riesgos de Corrupción**”, se definirán las acciones, fecha de cumplimiento, responsables y el indicador que permitan mostrar los avances en el cumplimiento de las políticas de Administración del Riesgo.

### **2.3.3 Control de los Riesgos de Corrupción**

Con el objetivo de realizar un adecuado control a los riesgos de Corrupción el CBA San Antonio habilitará mecanismos y canales de comunicación para que los ciudadanos puedan realizar aportes, sugerencias e igualmente denunciar si se presenta algún caso de corrupción.

Adicionalmente la Institución continuará trabajando en la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de mejorar continuamente la gestión y realizar una revisión permanente de los procesos, que permitan tomar las acciones necesarias para corregir las posibles fallas y cumplir con la misión institucional.

Desde la Dirección General se realizará el seguimiento a las actividades contempladas en este Plan, de tal forma que se puedan evaluar constantemente los avances en el cumplimiento de las políticas de Administración del Riesgo.

### **2.3.4 Evidencia**

- Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Código de Ética.

## **3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

Mediante La Ley 962 de 2005, el Gobierno Nacional estableció como directrices fundamentales “*La política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos*”, que guían las actuaciones estatales en relación con el ciudadano–Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimientos de obligaciones.

En este sentido con “**La Estrategia Antitrámites**” el CBA San Antonio de Sonsón orientará su actuación conforme a los siguientes principios y elementos:

- ✚ Respeto y Trato Digno al Ciudadano
- ✚ Presunción de Buena Fe
- ✚ Eficiencia en la Gestión por parte de los Servidores Públicos
- ✚ Excelente Atención al Usuario



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

NIT: 890.980.477-2

- ✚ De acuerdo al presupuesto institucional, uso de las TIC para facilitar el acceso de la ciudadanía. Igualmente aprovechar la página web de Municipio de Sonsón.

### **3.1 Objetivo General**

Facilitar el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por el CBA San Antonio, orientadas a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización automatización de los procedimientos, que permitan una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión.

15

#### **3.1.1. Objetivos Específicos**

- Identificar los principales trámites y servicios ofrecidos por el CBA San Antonio.
- Asignar un responsable a cada trámite o servicio para poder hacer seguimiento a la adecuada prestación del servicio.
- Dar a conocer a los ciudadanos los trámites y servicios ofrecidos por la Institución.
- Promover el Uso del Buzón de Sugerencias para que los ciudadanos puedan.
- Dar a conocer a los ciudadanos la posibilidad de registrar sus peticiones quejas y reclamos a través de la página web del municipio/Entidades Descentralizadas.
- Dar respuesta efectiva a las Peticiones, Quejas y Reclamos
- Motivar a los ciudadanos para que realicen la encuesta de satisfacción y poder mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la Institución.

### **3.2. Coordinación y Seguimiento**

La coordinación de las actividades definidas en este componente estará a cargo de la Oficina del Director General, quien a su vez lidera las tareas del Equipo MECI:

El seguimiento y evaluación está a cargo de la Junta Directiva de la Institución.

### **3.3. Estrategia de Racionalización de Trámites**

En este componente se adelantarán las acciones que servirán de insumo para la construcción de la “**Estrategia de Racionalización de Trámites**” para dar cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites y de acuerdo los

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

NIT: 890.980.477-2

lineamientos del Gobierno Nacional.

### **3.4 Identificación de Trámites**

Para la identificación de los trámites se deberán describir las actividades realizadas por la entidad, encaminadas a prestar un mejor servicio al ciudadano. Dichas actividades serán analizadas a partir del Mapa de Procesos adoptado por el CBA San Antonio donde se analizarán principalmente los procesos misionales, que son aquellos que tienen una relación directa con los ciudadanos.

16

Una vez elaborado el Inventario de Trámites de la entidad será socializado con todo el personal, se publicará en la página web del Municipio de Sonsón/Entidades Descentralizadas y estará disponible en cartelera para que los usuarios puedan consultar a que dependencia deben dirigirse para acceder a un servicio o realizar un trámite.

### **3.5 Priorización de Trámite**

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se hace necesario identificar aquellos que requieren mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

- Diagnóstico de los trámites a intervenir.
- Racionalización del trámite
- Estandarización
- Optimización

### **3.6 Evidencias**

- ✚ Estrategia Política de Racionalización de Trámites.
- ✚ Inventario de Trámites
- ✚ Publicación de Trámites y Servicios en página web del Municipio de Sonsón y carteleras

## **4. RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas, es una expresión de control social que comprende acciones de información, dialogo, e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

*NIT: 890.980.477-2*

En el marco de la democracia participativa la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos y la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública, como lo expresa la Cartilla para tejer una rendición de cuentas que cuente con la gente. Pág. 5. Del DAFP.

#### **4.1. Objetivo General**

Hacer de la rendición de cuentas un proceso permanente que favorezca la transparencia y eficiencia de la gestión pública y las buenas relaciones entre la Administración Municipal, sus Entidades Descentralizadas y los Ciudadanos.

##### **4.1.1. Objetivos Específicos**

- Mejorar la confianza en el Centro de Bienestar del Anciano, como Entidad Descentralizada del Municipio de Sonsón.
- Mejorar la calidad de las decisiones públicas, a través del diálogo sincero y constructivo entre la Administración Municipal, sus Entidades Descentralizadas y la Comunidad respecto a los avances y dificultades de la gestión y las expectativas de los ciudadanos.
- Fortalecer la participación ciudadana.
- Aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público.

#### **4.2. Coordinación y Seguimiento**

La coordinación de las actividades definidas en este componente estará a cargo de la Dirección General, el Equipo MECI y la Junta Directiva.

El seguimiento y evaluación está a cargo de la Junta Directiva de la Institución.

#### **4.3. Requisitos para la Rendición de Cuentas**

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la rendición de cuentas a la ciudadanía debe cumplir con unos requisitos para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a exigir explicaciones y realizar el control social. Los requisitos buscan el cumplimiento de los componentes básicos de la rendición de cuentas, de acuerdo con lo que establece la ley.

Por lo anterior, el CBA San Antonio, en aras de la austeridad en el gasto,

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

NIT: 890.980.477-2

aprovechará todos los espacios de participación con la comunidad y rendición de cuentas que realice la Administración Municipal, para lo cual tendrá en cuenta lo siguiente:

- ✚ Incorporar las peticiones y propuestas ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de los programas Institucionales.
- ✚ Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.
- ✚ Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información

18

#### **4.4. Periodicidad de la Rendición de Cuentas**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, se recomienda realizar una audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía: “Cuando la administración 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”

Por lo tanto el CBA San Antonio, a través de los mecanismos que utilice la Administración Municipal, realizará la rendición de cuentas mínimo una vez durante el 2017 en un evento público donde informará a la comunidad sobre los avances del Plan de Acción y los programas y proyectos de gran impacto e interés para la Comunidad.

Adicionalmente rendirá cuentas a la Comunidad permanentemente a través de la página web del Municipio de Sonsón, redes sociales, carteleras, programa de televisión, programa de radio del Municipio de Sonsón.

Igualmente realizar rendición de cuentas oportunamente en las plataformas correspondientes de los diferentes Entes de Control que aplican para la Entidad.

#### **4.5 Evidencias**

Publicaciones por diferentes medios  
Eventos realizados  
Programas de Radio y Televisión

### **5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**  
NIT: 890.980.477-2

### **5.1. Objetivo General**

Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del CBA San Antonio para satisfacer las necesidades de la Comunidad

#### **5.1.1. Objetivos Específicos**

- Difundir en la Comunidad el Portafolio de Servicios del Centro de Bienestar del Anciano San Antonio.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios y en base a ello mejorar los procesos y procedimientos institucionales
- Facilitar el acceso de las personas en situación de discapacidad
- Desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos para brindar un servicio de calidad.

19

### **5.2. Coordinación y Seguimiento**

La coordinación de las actividades definidas en este componente estará a cargo de la Dirección General con el apoyo del Equipo MECI

El seguimiento y evaluación está a cargo de la Junta Directiva de la Institución.

### **5.3. Lineamientos Generales**

#### **5.3.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano**

Se revisarán los procedimientos internos para ajustarlos de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos, de tal forma que se pueda evaluar permanentemente la satisfacción de los usuarios y tomar acciones que permitan mejorar la atención a la Comunidad.

Se implementará el procedimiento de evaluación de satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas, tabulación y análisis de resultados que servirán para emprender acciones correctivas y de mejora.

#### **5.3.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores**

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.  
Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO**  
**SONSÓN-ANTIOQUIA**  
NIT: 890.980.477-2

## **Públicos**

Se capacitará a los servidores públicos en la Cultura de Servicio al Ciudadano, con el fin de generar conciencia en cada una de las dependencias de la Administración Municipal sobre el deber de servir y la razón de ser del municipio como entidad pública.

Se generarán espacios de sensibilización sobre la importancia de brindar un servicio de calidad al ciudadano y se evaluarán los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

20

### **5.3.3 Fortalecimiento de los Canales de Atención**

Se implementarán acciones tendientes a fortalecer los diferentes canales de atención de usuarios, de forma que la Comunidad tenga acceso a todos los servicios que brinda el CBA San Antonio.

Se desarrollarán actividades como:

- ✚ Elaboración de protocolos de atención al ciudadano.
- ✚ Adecuación de espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✚ Diseño de una estrategia de Comunicación.
- ✚ Integración de canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por los canales de atención definidos.

### **5.3.4. Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, sobre las peticiones y el uso de los medios electrónicos para la recepción y seguimiento de las mismas, el CBA San Antonio de Sonsón ha implementado la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones a través del Buzón de Sugerencias ubicado en el CBA San Antonio.

La Institución ha definido un PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL USUARIO, para garantizar una adecuada atención de las Peticiones.

### **5.3.5. Evidencias**



**CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA**

*NIT: 890.980.477-2*

En el Archivo de la Dirección General reposan cada una de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Usuario con la respuesta respectiva entregada por las Secciones del CBA San Antonio.

## **6. INICIATIVAS LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Son acciones en los cuales adicional a las anteriormente mencionadas (riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano), la Institución incluirá en el presente plan, y que le permitirá dar mayor garantía frente a la Lucha Contra la Corrupción. Estas son:

### **6.1 Veedurías Ciudadanas**

El artículo primero de la Ley 850 de 2003 define: “Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública..., encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público”, su propósito final es intervenir a tiempo en caso de encontrar irregularidades en el manejo de la gestión y administración de lo público, previniendo actos de corrupción.

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

### **1. CONSOLIDACIÓN**

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Dirección General, oficina que servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

### **1. CRONOGRAMA**

Las actividades a desarrollar en el “**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**” se realizarán conforme a lo dispuesto en este Plan, y será consolidado en el Cronograma de Ejecución.

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: cba@sonson-antioquia.gov.co



*CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO*  
*SONSÓN-ANTIOQUIA*

*NIT: 890.980.477-2*

## **2. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control de las acciones y evidencias definidas en el “**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”, le corresponde a la Dirección General. Adicional a este, se apoyará en la página web del Municipio de Sonsón, con el propósito que también los ciudadanos ejerzan el seguimiento y control del mismo.

22

## **3. PUBLICIDAD**

“**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**” será publicado en la Página Web del Municipio de Sonsón/Entidades Descentralizadas y será socializado con Junta Directiva, de igual forma serán publicados los informes de seguimiento.

“POR UNA VIDA DIGNA PARA NUESTROS VIEJOS”

Carrera 10 Nro. 7-71 Parque Gregorio Gutiérrez González - Telefax (4) 869 11 91, Sonsón Ant.

Email: [cba@sonson-antioquia.gov.co](mailto:cba@sonson-antioquia.gov.co)



***CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO SAN ANTONIO  
SONSÓN-ANTIOQUIA***  
*NIT: 890.980.477-2*

**REFERENCIAS**

SECRETARIA DE TRANSPARENCIA – Presidencia de la República. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFP. Guía para la Racionalización de Trámites.

OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL MUNICIPIO DE SONSÓN.