

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

CONTENIDO

1. Introducción

2. Objetivo y Alcance

3. Fundamento legal

4. Elementos estratégicos corporativos

4.1. Misión

4.1. Visión

4.1. Principios éticos institucionales

4.1. Valores éticos institucionales

5. Componentes del Plan

5.1. Primer componente

5.1.1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

5.2. Segundo componente

5.2.1. Estrategia antitramites

5.3. Tercer componente

5.3.1. Rendición de cuentas

5.4. Cuarto componente

5.4.1. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

1. Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias es la nueva entidad creada por el Presidente de la República en el marco de las facultades extraordinarias otorgadas por el Congreso de la República para reestructurar el Estado, entidad que asume las funciones de Dansocial para la promoción, el fomento y el fortalecimiento de las organizaciones solidarias en Colombia (cooperativas, fondos de empleados, mutuales, grupos de voluntariado, asociaciones, corporaciones, fundaciones y organizaciones comunales).

Organizaciones Solidarias - Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, está adscrita al Ministerio de Trabajo, que tiene como misión diseñar, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar los programas y proyectos para la promoción, planeación, protección, fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones solidarias, como parte fundamental de los cuatro ejes de la nueva organización del Estado: competitividad; política social; inclusión social y reconciliación; eficiencia y buen gobierno.

Siguiendo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos”, Organizaciones Solidarias, garantizará el desarrollo de la asociatividad en Colombia, con lo que aportará al cumplimiento de las metas de más empleo, menor pobreza y más seguridad.

En cumplimiento del Capítulo VI *"POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS"* artículo 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*”, La Oficina de Atención e Información al Ciudadano, el Grupo de Educación e Investigación, la Dirección de Investigación y Planeación, El Grupo de Planeación, La Oficina de Control Interno y la Dirección de la entidad en conjunto construyen el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano se elabora con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales.

Teniendo en cuenta la metodología impartida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el presente Plan debe contener 4 grandes componentes:

- 1.** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- 2.** Estrategia antitramites
- 3.** Rendición de cuentas
- 4.** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. Objetivo y Alcance

General

Poner en práctica en La unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a lo establecido en la 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". También contribuyendo en la mejora continua de la calidad de atención e información al ciudadano, mediante este instrumento que permita conocer la precepción del ciudadano tanto interno como externo a la Entidad y recibir de este las sugerencias y aporte que lo retroalimenten.

Específico

- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.
- Cumplir con La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública el cual busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.
- Construir anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En cumplimiento al artículo 78 del Estatuto Anticorrupción.
- Crear mecanismos para mejorar la atención al ciudadano de acuerdo a las directrices que emite el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Alcance

De acuerdo a los lineamientos impartidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la ley 1474 de 2011, es deber de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias dar cumplimiento y a la vez aplicar las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. FUNDAMENTO LEGAL

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias se permite listar las normas legales vigentes que se tuvieron en cuenta a la hora de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

4. Elementos estratégicos corporativos

4.1. Misión

Promover, fomentar, fortalecer y desarrollar socio-empresarialmente las organizaciones solidarias para la prosperidad de los sectores y regiones del país con una institucionalidad del sector fortalecida y transversal.

4.2. Visión

En el 2014 seremos reconocidos como la Entidad especialista en el fomento, fortalecimiento y desarrollo de la cultura de la solidaridad, la asociatividad y la empresarialidad solidaria, generando impacto en el crecimiento económico y el bienestar social integral del país.

4.3 Principios éticos institucionales

Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. Los Principios Éticos son las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores al cual el individuo y el colectivo asumimos como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de transgresión o negociación.

4.4 Valores éticos institucionales

Los valores éticos son aquellas formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos y cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS	VALORES
Integración de actores sociales para el desarrollo y apoyo de las comunidades con participación y pluralidad, una atención enmarcada en la calidad.	Solidaridad
Reconocimiento permanente del otro.	Respeto
Gestión Pública de cara y coherencia a la comunidad	Transparencia
Ejercemos las diferentes funciones institucionales con liderazgo y convicción.	Compromiso
Brindamos a los usuarios internos y externos	Servicio
Aplicación de criterios de igualdad y justicia en la Institución y hacia las comunidades y organizaciones del Sector Solidario.	Equidad
Promocionar la cultura Ecológica Medio	Ambiente

5. COMPONENTES DEL PLAN.

La Unidad administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 73 de Ley 1474 de 2011, se permite elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene los siguientes componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia antitramites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Proceso Responsable	ACCIONES	Fecha Inicial planificada	Fecha final planificada
Implementación de acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, participación y servicio al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidaria	Procedimiento de Atención al Ciudadano	Socializar e implementar la política de Atención al ciudadano garantizando acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, participación y servicio al ciudadano.	01/05/2013	31/12/2013
		Diseñar e implementar estrategias de comunicación interna que fortalezcan la cultura del servicio y atención al usuario interno y externo	01/05/2013	31/12/2013
		Medir y socializar el índice de satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los Diferentes canales de atención	01/01/2013	31/12/2013
	Procedimiento de gestión de Control y la Evaluación	Verificar la preparación y ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas	01/07/2013	31/12/2013
		Verificar el efectivo control a los riesgos de corrupción identificados por la administración	01/01/2013	31/12/2013
		Elaborar y rendir los informes de ley exigidos a la Oficina de Control Interno	01/01/2013	31/12/2013
		Hacer seguimiento al plan de mejoramiento elaborado con base en las auditorías por parte de los Entes de Control	01/01/2013	31/12/2013
		Realizar auditorías de evaluación independiente a todos los procesos de la entidad	01/01/2013	31/12/2013
	Procedimiento de acreditación	Revisar y actualizar la normatividad del trámite de acreditación para garantizar	01/01/2013	01/08/2013

		Actualización normativa que permita mayor agilidad del trámite y mejorar calidad en los procesos educativos impartidos por las entidades acreditadas		
	Proceso de gestión contractual	Publicar en el SECOP de acuerdo con los parámetros legales los procesos contractuales como lo establece la normatividad vigente		
		Realizar en el primer cuatrimestre del año estrategias comunicativas para recordar a los Procesos; las normas, procedimientos y documentos necesarios en materia de Contratación.		
		Realizar en el segundo cuatrimestre del año, estrategias comunicativas sobre los incumplimientos relativos a la normatividad contractual, disciplinaria, fiscal y penal		
		Adelantar procesos de capacitación referentes a la normatividad contractual		

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

CANAL DE ATENCIÓN	FINALIDAD	HORARIO DE ATENCIÓN
Personalizada	Es el espacio físico en el que los ciudadanos-clientes interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Este canal se representa por medio de la oficina de atención al ciudadano, y las demás oficinas que tiene la entidad para el servicio de los ciudadanos.	(8:00 am – 1:00 pm) – (2:00 pm – 5 pm)
Telefónica	Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano – cliente a través del sonido. Por medio de este canal se pretende resolver los trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia. En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de los teléfonos fijos.	(8:00 am – 1:00 pm) – (2:00 pm – 5 pm)
Virtual	Los servidores públicos de Organizaciones Solidarias, reciben a través del canal virtual, portal o página web (www.orgsolidarias.gov.co), la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una consulta, petición queja y reclamo. En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Organizaciones Solidarias, así: www.orgsolidarias.gov.co 1. Link Información al ciudadano de nuestra página web: PQR – Peticiones Quejas y Reclamos 2. E- mail: atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co 3. Contactenos 4. Redes y recursos: Face book, Twitter	

Correo Postal	En Organizaciones Solidarias se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	(8:00 am – 5:00 pm)
Ferias de atención al ciudadano	Bajo el Decreto 2623 de 2009, la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano.	El programa Nacional de servicio al ciudadano tiene programado para este año la participación en 5 ferias a nivel Nacional. 1. Arauca (Arauca) 26 de abril de 2013 2. San Jose del Guaviare (Guaviare) 15 de junio de 2013 3. Leticia (Amazonas) 3 de agosto de 2013 4. Santander de Quilichao (Cauca) 21 de septiembre de 2013 5. Santa Marta (Magdalena) 16 de noviembre de 2013 Horario de (8:00 a.m, a 3 pm)

Términos de respuesta según tipo de solicitud

A continuación exponemos, de manera breve, los requisitos, plazos y términos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud, contenidas en el código contencioso administrativo.

En procura de prestar un servicio asertivo al ciudadano, debemos recordar que la mejor respuesta es aquella que le llega al peticionario en el tiempo justo.

Tipo de Solicitud	Características	Requisitos de presentación	Plazos de respuesta
Petición Queja Reclamo	Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.	1. La designación de la autoridad a la que se dirigen. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en que se apoya. 5. La relación de documentos que se acompañan. 6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.	Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, informará así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
Consulta	Los ciudadanos pueden formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a cargo de alguna entidad en particular, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.	1. La designación de la autoridad a la que se dirigen. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 3. El objeto de la consulta. 4. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.	Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Información general / Sugerencia	Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos. Las autoridades mantendrán en sitios de fácil acceso público los documentos relativos a ellas, con información actualizada de interés general acerca de: 1. Las normas que les dan origen y definen sus funciones o su naturaleza y estructura, si es el caso. 2. Las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos de bienes y conocer las decisiones. 3. Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, y los organigramas y manuales de funciones. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados. La decisión negativa será siempre motivada.	1. La designación de la autoridad a la que se dirigen. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 3. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.	Las solicitudes de información se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la solicitud de información en dicho plazo, informará así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
---	---	--	--