

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

RESOLUCIÓN 02 DE 2014
(Enero 09)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANUAL ESTRATEGICO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO INSTITUCIONAL PARA LA VIGENCIA 2014 EN EL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA.

El Director del **Banco Inmobiliario de Floridablanca "BIF"**, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las que le confiere el Acuerdo número 016 de 2.004 Y,

CONSIDERANDO

- A. Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó 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". Especialmente lo previsto en el artículo 73 de la citada Ley que dice "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", y se asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.
- B. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.
- C. Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.
- D. Que el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

E. Que mediante la circular externa no. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

F. Que en con base en lo anteriormente expuesto:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar y Adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2014, contenido en el documento que a continuación se describe:

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la Política Integral de Gestión de la Estrategia Gobierno en Línea, de los lineamientos contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal y especialmente lo establecido en los artículos 73 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 político 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, ejerciendo un control político, participativo y oportuno; es esta la razón por la cual el Banco Inmobiliario de Floridablanca ha diseñado estrategias y acciones que permiten hacer un control preventivo, proactivo y participativo, **tendientes a generar confianza y bienestar a los usuarios y a la comunidad en general del Municipio de Floridablanca, estableciendo de igual manera criterios y comportamientos con el objeto de disminuir el nivel de riesgo de corrupción en la entidad y asegurando la participación directa de la comunidad, en las principales actuaciones decisivas y de ejecución de sus recursos públicos, lo que redundará en un mayor conocimiento y efectivo control** ciudadano en la formulación y ejecución de los programas y proyectos bajo la responsabilidad del "BIF".

Para la realización de este plan se tuvo en cuenta la La herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano" es un instrumento de tipo preventivo para el *control de la gestión*, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2641/2012.

II. GENERALIDADES

Identificación y Naturaleza

El Banco Inmobiliario de Floridablanca. "BIF", es un Establecimiento Público del orden municipal, creado mediante Acuerdo 024 de 2002 y modificado en su totalidad con el Acuerdo 016 de Diciembre 16 de 2004.

Objeto

El Banco Inmobiliario De Floridablanca, tendrá por objeto la **FINANCIACION Y EJECUCION del Ordenamiento Territorial**, de acuerdo con lo previsto en la ley de Ordenamiento Territorial (Ley 388 de Julio 18 de 1997, en sus capítulos IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI) y demás normas complementarias, con jurisdicción en todos los componentes del suelo del municipio de Floridablanca.

Misión

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

MISIÓN

Desarrollar la política de vivienda social del Municipio de Floridablanca y la administración de los predios públicos garantizando el aprovechamiento de los mismos, así como el control de la actividad inmobiliaria.

VISIÓN

Lograr en el 2020 que el BIF sea reconocido como la máxima autoridad en la administración del espacio público, vivienda social y equipamientos colectivos públicos del municipio de Floridablanca, garantizando entornos habitables bajo estándares de calidad, funcionalmente eficientes, socialmente justos y ambientalmente sostenibles

Valores Institucionales

Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión del Banco Inmobiliario de Floridablanca serán los siguientes.

Compromiso

Reconocemos y hacemos propias las orientaciones, propósitos, proyectos y logros institucionales, con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra labor, y propiciar el mejoramiento continuo.

Honestidad

Utilizamos los recursos exclusivamente para el cumplimiento de nuestra gestión y brindamos garantía a la comunidad frente a la protección de los bienes públicos, a cargo de la entidad.

Objetividad

Todas las actuaciones de los funcionarios se fundamentan en hechos verificables que pueden ser controvertidos por los afectados, en igualdad de condiciones frente a la ley.

Participación

Promovemos el control social como complemento importante del control social, e internamente impulsamos el trabajo en equipo y la distribución colectiva de las responsabilidades.

Respeto

Reconocemos el derecho de cada persona a tener actuaciones según sus propias convicciones y sentimientos, dentro del marco de la ley.

Responsabilidad

Prevenimos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como individuos y como organización, de modo que contribuyamos a un clima laboral óptimo y a la toma adecuada de decisiones.

Transparencia

Comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, para lo cual entregamos la información solicitada de manera veraz y oportuna

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

Identificación y Naturaleza

El Banco Inmobiliario de Floridablanca. "BIF", es un Establecimiento Público del orden municipal, creado mediante Acuerdo 024 de 2002 y modificado en su totalidad con el Acuerdo 016 de Diciembre 16 de 2004.

El "BIF" constituye una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creado por el Concejo Municipal de Floridablanca.

MARCO NORMATIVO

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA.**
- **LEY 80 de 1993** "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- **LEY 11 1150 DE 2007**
- **DECRETO 734 de abril 13 de 2012** reglamentación del Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.
- **DECRETO 1397 de junio 29 de 2012**
- **LEY 190 de 1995** "Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción"
- **LEY 489 de 1998 Art. 32** "Democratización de la Administración Pública".
- **LEY 734 de 2002** "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- **LEY 819 de 2003** "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto. Responsabilidad y transparencia fiscal".
- **LEY 850 de 2003** "Por la cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas".
- **LEY 1437 de enero 18 de 2011,** "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. "
- **LEY 1474 de 2011.** "Fortalece los Mecanismos de Prevención, Investigación, Sanción de Actos de Corrupción y Efectividad del Control de la Gestión Pública"
- **Decreto 4632 de 2011** "Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción
- **NTCGP 1000:2009.** Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA DE
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

- **DECRETO 19 DE Enero 10 DE 2012** por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios
- **DECRETO REGLAMENTARIO 2641 DE 2012 (Diciembre 17)** , Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

III. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Fortalecer los mecanismos para acercar la Administración al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.

En cumplimiento de las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Distrito y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes ejes centrales:

1. Consolidar y mejorar la capacidad "BIF" en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.
2. Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
3. Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Banco Inmobiliario " BIF", asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
4. Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
5. Garantizar el suministro de manera oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos y ciudadanas, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento de los asuntos concernientes al Banco Inmobiliario de Floridablanca, Como un mecanismo de rendición de cuenta permanente utilizando el Dialogo Ciudadano como estrategia básica.

IV. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO

1. Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
2. Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

3. Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios y los asociados y el sector privado.
4. Se exigirá que en todas actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
5. Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
6. Se vigilará que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.
7. Se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", se elaboró el siguiente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014.

V. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Mapa de riesgos anticorrupción

Tiene por objeto, disminuir las probabilidades y posibilidades de riesgos existentes en cada una de las áreas que conforman el banco e igualmente para cada uno de sus procesos. Así mismo, identificará qué efectos pueden tener estos riesgos en el funcionamiento de cada una de las áreas y de la organización en general.

El BIF implementará las políticas y procedimientos para detectar los riesgos de cada departamento; por esta razón, los dueños de procesos o encargados de áreas serán designados como responsables y deberán evaluar los riesgos de su departamento, comprometiéndose a realizar un seguimiento de prevención y mejora continua, con el fin de evitar accidentes o incidentes

Del mismo modo, el banco busca detectar las posibles causas que generan estos riesgos y que probablemente impidan el cumplimiento de sus objetivos, para ello, el BIF los clasificará y los priorizará, haciendo así que el proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos sea más ágil y efectivo.

Labor fundamentada en cumplimiento del Decreto 1537 de 2001 por el cual se reglamenta

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

"Nos comprometemos a preservar la eficacia operativa del Banco Inmobiliario de Floridablanca(Sder), así como con la salvaguarda y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por estos. Realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo,

RESOLUCIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-RS-10-08	PÁGINA DE
--------------	---------------	-------------------	-----------------------	--------------

impediremos la materialización de eventos generadores que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales”.

Políticas de Administración de Riesgos

Criterios orientadores en la toma de decisiones respecto del tratamiento de los riesgos

ACEPTAR El riesgo	Asumirlo, por que su probabilidad es baja y no representa ningún peligro para la entidad.
REDUCIR El riesgo	Tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección)
COMPARTIR El riesgo	Reduce su efecto a través de la transferencia de perdidas a otras organizaciones (Ej: Seguros, contratos de riesgo compartido, etc.)
EVITAR O ELIMINAR El riesgo	Cuando su probabilidad e impacto son altos.

Cómo evitar la materialización de los riesgos de corrupción en el “BIF”

Implementación de controles
Aplicación del Modelo de gestión ética
Procesos de capacitación y formación
Programa de Modernización institucional
Cumplimiento de políticas
Actualización de procedimientos
Políticas para el uso de equipos y manejo de la información

Cómo reducir el riesgo de corrupción en el “BIF”

Optimización de los procedimientos
Fortalecimiento del ejercicio del autocontrol
Fortalecimiento del ejercicio de la autoevaluación de la gestión
Evaluación independiente del Sistema de Control Interno
Proceso de Auditoría interna.

MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR RIESGOS TALES COMO

- Convocatorias públicas publicadas en la página web- SECOP- PORTAL UNICO DE CONTRATACIÓN: www.contratos.gov.co, que garantizan a los proponentes la libre concurrencia y por ende la selección objetiva del contratista, trayendo como consecuencia, la asignación e inversión de los recursos de manera transparente , mediante la convocatoria pública y la mayor participación y veeduría por parte de la comunidad.
- Para el año 2014 se seguirá aplicando la hoja de ruta contractual que sirva como guía para el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales.

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

- Exigencia de Pólizas para cubrimiento de riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo, cumplimiento, etc., con base en la tipología del contrato con el fin de proteger los bienes inmuebles de la entidad, bienes muebles y la adquisición de bienes y servicios.
- Igualmente, los procesos contractuales se respaldan mediante pólizas de garantía, tales como cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.
- Se ha fortalecido la implementación del modelo estándar de control interno MECI y la norma NTGP-1000, se ha implementado el plan de mejoramiento por procesos y el plan de mejoramiento para la entidad en respuesta y como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas e internas realizadas en la entidad y por parte de la Contraloría Municipal de Floridablanca.
- Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página web de la entidad, se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, para que los usuarios y la ciudadanía pueda expresar y manifestar sus inquietudes y denuncias cualquier posible acto de corrupción realizado por funcionario o servidor público adscrito a la entidad.
- Fortalecimiento del Software especializado para el desarrollo, administración y soporte del sistema financiero que incluya las áreas presupuestales, tesorería, contabilidad, nómina, almacén e inventarios; igualmente se deben realizar periódicamente copias de seguridad para garantizar el sostenimiento y soporte en el tiempo tanto de la información como de los procesos mismos.
- Ejecución del plan de auditorías internas que permitan realizar un examen planificado y sistemático, objetivo e independiente a los procesos y procedimientos, actividades, operaciones y resultados de la entidad, indicadores de gestión y calidad, con el propósito de detectar las no conformidades y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejoramiento continuo.

DEFINICIONES.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

• **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política.

VI. ESTRATEGIA ANTITRAMITE.

OBJETIVO.

Adelantar acciones para la adopción de las políticas encaminadas al fortalecimiento de la estrategia Gobierno en línea, garantizando la promoción de la herramienta que permita ofrecer los diversos servicios en línea que agilicen el acceso a la información, interacción con el gobierno local y nacional, así como los trámites en los sitios web para los ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las TIC. (**Tecnologías de la información y la comunicación**, a veces referenciado como **NTIC** o *nuevas tecnologías de la información y de la comunicación*.)

Para cumplir con este objetivo se fundamenta la acción en propiciar una administración más ágil y flexible eliminando los trámites excesivos y garantizando a la ciudadanía la seguridad y rapidez de los mismos.

En lo referente a la estrategia de Gobierno en Línea, se puede destacar que el Banco Inmobiliario de Floridablanca cuenta con una página WEB, muy completa que cumple con los parámetros establecidos por el Ministerio de las TIC'S, los lineamientos de la Función Pública, lo que le permite a la ciudadanía acceder de manera oportuna, ágil, eliminando costos, simplificando y optimizando tanto el procedimiento como la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos.

La entidad ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el Decreto 019 de Enero 10 de 2012 en lo concerniente a la regulación de trámites.

VII. MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO.

OBJETIVO

Dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por las ciudadanas y los ciudadanos mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.

Este objetivo requiere de acciones estratégicas que promueven unas relaciones cercanas con los ciudadanos y ciudadanas para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de la ciudad que le concierne. De igual manera una estructura administrativa con procedimientos, tecnologías, estándares de

RESOLUCIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-R5-10-08	PÁGINA DE
--------------	---------------	-------------------	-----------------------	--------------

calidad y equipo de trabajo que suministre la información de manera clara oportuna y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización.

Al análisis de los avances que en esta materia posee el " BIF", posee en cada dependencia un servidor público encargado de recibir y tramitar las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos. Cuenta de igual forma con un Link en la web donde la ciudadanía puede remitir allí sus solicitudes,

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Página Web www.mincomercio.gov.co Con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos del "BIF".
- Creación del Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos o A través del correo electrónico www.bif.gov.co o en la sede de la entidad carrera 9 No. 7-15, teléfonos 6497285-6496531, municipio de Floridablanca.
- . Buzón de sugerencia ubicado en la entidad

• Mecanismos de participación ciudadana

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado. Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e Interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son: - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

	<p>recepción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción. - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción. - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción. <p>El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.</p> <p>NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.</p> <p>i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.</p> <p>ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</p> <p>iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.</p> <p>iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.</p> <p>v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.</p> <p>vi. 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.</p>
<p>Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias.</p>	<p>Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.</p>
<p>Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)</p>	<p>Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.</p>
<p>Proceso de vigilancia y control</p>	<p>Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en</p>

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

Buzó de quejas y reclamos.	conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario.
Publicación del plan de compras y planes de acción y de proyectos	Permite a la comunidad ejercer sus labores de veeduría y participar en las actividades inherentes a sus intereses, y en los procesos contractuales.
PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la entidades deben ha publicado en su totalidad las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y poscontractuales de los contratos celebrados o a celebrar -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad. Dando publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por la entidad. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.
HALLAZGOS DE AUDITORIAS INTERNAS	Con base en el decreto 019 de 2012 artículo 231. REPORTEs, que modifíco el inciso 2° del artículo 9 de la Ley 1474(estatuto anticorrupción) la oficina de control interno o quien haga sus veces : “ "Este servidor público, sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones."
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO:	La entidad debe organizar una oficina, que se encargue de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores Públicos de conformidad con el Art.76 ley 734/2002 Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad. ii. Oficina de Control interno: 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.
VEEDURIAS CIUDADANAS	Se debe i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas. ii. Evaluar los correctivos que surjan de las

RESOLUCIONES	VERSIÓN	FECHA	CÓDIGO	PÁGINA
	01	24/05/13	E1-RS-10-08	DE

	recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 literal a, de la Ley 489 de 1998 y en concordancia con la ley 850/2003. . iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal (ibídem literal b)
--	--

VIII. RENDICION DE CUENTA

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones realizadas por el Banco Inmobiliario de Floridablanca, como una entidad descentralizada de la administración Municipal. El " BIF" mediante audiencia pública anual , rendirá cuentas claras sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad e ir sentando las bases para instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público. Articulados con la oficina de Talento Humano o de quien haga sus veces, se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración y se fortalecerán las competencias de los y las servidoras públicas que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado– ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

A. COMPONENTES:

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios

RESOLUCIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-RS-10-08	PÁGINA DE
--------------	---------------	-------------------	-----------------------	--------------

correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS, CONSIDERACIONES:

-- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados 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, a partir de la promoción del diálogo".

-- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

XI. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. "La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno, por lo tanto se hace necesario y obligatorio, la Creación del Cargo de Jefe de la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la Constitución Política y la Ley.

Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos se utilizará el siguiente 'Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano',

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN AL CIUDADANO						
ENTIDAD			AÑO			
		PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			
Estrategia, mecanismo, medida, acción, etc.	Actividades	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	Responsable
Mapa de riesgos de corrupción	1 2 3					
Estrategias antitrámites	1 2					

RESOLUCIONES	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-RS-10-08	PÁGINA DE
--------------	---------------	-------------------	-----------------------	--------------

	3					
Estrategia de rendición de cuentas	1					
	2					
	3					
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1					
	2					
	3					
Otras	1					
	2					
	3					
Consolidación del documento	Cargo: Nombre: Firma:					
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de control Interno: Nombre: Firma:					

ARTICULO SEGUNDO: Lo establecido en la presente Resolución, es de obligatorio cumplimiento, y la omisión por parte de funcionario alguno, dará lugar a investigación disciplinaria, de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2012 "Código Único Disciplinario".

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige partir de la fecha y se deberá publicar en los términos establecidos por la Ley.

PULIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Se emite en la ciudad de Floridablanca – Departamento de Santander, a los Nueve (09) días del mes de Enero del año 2014.

NELSON JAVIER LÓPEZ RODRÍGUEZ
Director General

Elaboró y Preparó
Sandra Lucia Galvis Acevedo
Profesional Especializado – Control Interno

Revisó : Dra. Doris Eugenia Pabón Roza
Profesional Universitario – Área Jurídica