ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FEDERACION COLOMBIANA DE MUNICIPIOS
DIRECCION NACIONAL SIMIT

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica

Dirección Nacional Simit
Simit Responde

@Simit_FCM
@SimitResponde

YouTube
Dirección Nacional
Simit

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO
4. ALCANCE
5. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO
6. DECLARACIÓN DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS
7. CONTEXTO DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
8. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020

8.1 Gestión del Riesgo
8.2 Racionalización de Trámites
8.3 Rendición de Cuentas
8.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
8.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública
8.6 Iniciativas Adicionales

11. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica
Dirección Nacional Simit
Simit Responde
@Simit_FCM
@SimitResponde
YouTube
Dirección Nacional
Simit

1. INTRODUCCIÓN

La Federación Colombiana de Municipios es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de naturaleza asociativa y de carácter gremial, que se rige por el derecho privado, organizada con base en la libertad de asociación prevista en el artículo 38 de la Constitución Política.

A ella pertenecen por derecho propio todos los municipios, distritos y asociaciones de municipios del país y tiene como finalidad la defensa de sus intereses. Su personería jurídica es propia y diferente de la de sus asociados, con autonomía administrativa y patrimonio propio; sus bienes no pertenecen en forma individual a ninguno de sus asociados y los mismos deben destinarse al apoyo de la labor que cumple a favor de los mismos.

El Congreso de la República, mediante la promulgación de la Ley 769 de agosto de 2002 (Código Nacional de Tránsito Terrestre de Colombia) en sus artículos 10 y 11, crea el Sistema Integrado de Información de Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito y se da la potestad para que las características de la información las establezca la Federación Colombiana de Municipios como administrador del sistema.

En desarrollo de dicha función pública, cuyo fundamento constitucional se encuentra en el artículo 209 de la Carta Política, el Sistema Integrado de Información sobre las Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito - Simit, se encuentra regido por las normas propias del derecho público en cuanto a los regímenes de los actos unilaterales, la contratación, los controles y la responsabilidad, los cuales son propios de las entidades estatales.

Dado que a la Federación Colombiana de Municipios le fue asignada una función pública a través de la figura de descentralización por colaboración, es pertinente que la misma apropie lineamientos para el desarrollo de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientados a prevenir la corrupción.

En términos metodológicos, la estrategia y el plan son construidos de acuerdo la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, expedido por el Departamento Nacional de Planeación, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit elabora esta Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, comprometida en la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, y el mismo constituye una herramienta de control preventivo de la gestión institucional.

La Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit ha incluido dentro de su planeación la realización de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas como mecanismo de dialogo con nuestras partes interesadas, actividad que se encuentra enmarcada en la estrategia de Rendición de Cuentas (que se ha formulado anualmente en las vigencias 2018 y 2019 y a la que se espera darle continuidad en el tiempo), gracias a ello se identifica claramente un ejercicio de transparencia en la entidad, evidenciando la alineación con la política de ”Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”.

En esta estrategia se incluyen actividades enfocadas al desarrollo de los componentes del Plan Anticorrupción, Atención Ciudadana, en armonía con el Conpes 3654 de 2010, la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo” y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, las entidades deben elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

La Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, así como los planes o actividades que la desarrollan, se trabajan en forma integral y articulada con los objetivos y planes institucionales contenidos en la plataforma estratégica de la entidad emitida en la vigencia 2019 y con los planes de acción de la vigencia, en los cuales se establecen objetivos que buscan, en su conjunto, consolidar las funciones que conforme a la ley le corresponde ejercer a la entidad, para convertirla en una entidad que se caracteriza por su excelencia en la gestión.

Mediante el fortalecimiento continuo de su cultura ética y sus sistemas de control, la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit espera contribuir a la lucha contra la corrupción, con la implementación de las acciones orientadas hacia la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción contenidas en la presente estrategia Es así como en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollan los componentes:

- ✓ Gestión del Riesgo
- ✓ Racionalización de Trámites
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ Iniciativas Adicionales

2. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA 2020

Compilar y fortalecer las acciones que viene desarrollando la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit como la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de las actividades administrativas internas; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la Entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción.

3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

4. ALCANCE

La Estrategia Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana aplica para todos los colaboradores que contribuyen a la ejecución de los procesos de la entidad en el marco de sus competencias acorde con la función pública delegada a la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit.

5. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO

- Constitución Política de Colombia – 1991
- Ley 134 de 1994, ”Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
- Ley 472 de 1998, ”Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 489 de 1998, ”Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 720 de 2001, ”Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.

- Ley 962 de 2005, ”Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, ”Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”, artículo 73.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- 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”.
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Conpes 3649 de 2010, “Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Conpes 3650 de 2010 , “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.

6. DECLARACIÓN DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS

En la Federación Colombiana de Municipios, nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones delegadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, Transparencia y Rendición de Cuentas, cero tolerancia con la corrupción, equidad, pluralismo, eficiencia, eficacia y austeridad.

En la Federación Colombiana de Municipios expresamos nuestro renovado compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta para lo cual se establecen las siguientes medidas:

- Identificación de riesgos de gestión, riesgos de corrupción y establecimiento de acciones para su mitigación.
- Fortalecimiento de estandares de Atención al Usuario.
- Cumplimiento de los principios y valores establecidos por la Entidad.

- Ejecución de actividades de rendición de cuentas
- Establecimiento de lineamientos para el manejo de documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la Federación Colombiana de Municipios y del Sistema de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014[1] y sus decretos reglamentarios ".
- Evaluar y dar trámite a las quejas que le sean asignadas como Control Interno Disciplinario en la entidad.
- Jornadas de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la Entidad, con el objetivo de que conozcan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del Código Disciplinario Único y la escala de sanción de acuerdo al manual.

7. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para 2020, la elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se alinea con los lineamientos internos para la construcción del Plan de Acción y con la plataforma estratégica de la entidad:

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La Federación Colombiana de Municipios en la vigencia 2019 ha actualizado su plataforma estratégica (Misión, propósito, identidad y objetivos estratégicos, la cual ha quedado formalizada así:

Nuestra Declaración (Misión):
Somos la entidad que cataliza el desarrollo territorial y el empoderamiento municipal, siendo voceros y representantes de los gobiernos locales, generando conocimiento, innovación y oportunidades de desarrollo sostenible, para lograr el desarrollo integral del país desde los municipios.

Nuestro Propósito Superior:
Hacemos posible el desarrollo integral del país desde las regiones, empoderando municipios capaces de generar bienestar a sus comunidades

Nuestra Identidad:
Somos referentes del empoderamiento y desarrollo municipal

[1] Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

Cra. 7 No. 74-56 - Piso 10, PBX: 57(1) 5934020 - Fax: 57 (1) 5934027
contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co
Bogotá D.C. Colombia - Suramérica
Dirección Nacional Simit Simit Responde
@Simit_FCM @SimitResponde
YouTube Dirección Nacional Simit

Objetivos Estratégicos:

1. Incrementar el valor que entregamos a los municipios mediante nuevas líneas de soluciones que faciliten el empoderamiento de los municipios.
2. Fortalecer la estrategia de consecución de recursos para la generación de proyectos de impacto en el territorio
3. Gestionar con efectividad el Sistema Integral de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito
4. Ampliar y afianzar la presencia de la FCM en el territorio de manera permanente
5. Fortalecer el posicionamiento estratégico de la FCM como la entidad especializada en el desarrollo municipal
6. Incidir en las instancias Gubernamentales en los temas claves de descentralización, siendo voceros de los gobiernos locales
7. Facilitar la transformación cultural de la FCM
8. Facilitar la operación de la FCM como “Laboratorio de innovación y aprendizaje municipal"

- ✓ Desde la Secretaria General se coordina y consolida el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, éste lineamiento se definió, teniendo en cuenta que la participación ciudadana es un componente transversal a las acciones de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y derecho de acceso a la información pública.

- ✓ La metodología desarrollada por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit para la formulación del Plan Anticorrupción, Atención y de Atención al Ciudadano 2020 -PAAC-2020 contempla las siguientes etapas:

  La Secretaría General se encarga de elaborar y consolidar de manera anual el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana -PAAC-, ejecutando las siguientes actividades:

  - Definición de los lineamientos para la formulación de la planeación de la Federación Colombiana de Municipios de la vigencia 2020.
  - Elaboración de los planes de acción de las dependencias para la vigencia 2020, bajo lineamientos definidos.
  - Socialización del marco teórico y conceptual del PAAC.
  - Asesoramiento a las áreas en formulación de actividades y tareas asociadas a los componentes del PAAC.
  - Publicación del plan en la página web.
  - Parametrización del plan en la herramienta de gestión de la entidad.
  - Trabajar de manera articulada con la Oficina de Control Interno de Gestión en el panorama de los riesgos de la Entidad

- Identificación de los riesgos de corrupción y consolidación del mapa de riesgos de corrupción.

Las dependencias involucradas en el desarrollo de las actividades del PAAC 2020 deben realizar el reporte de avance, adjuntando la evidencia del cumplimiento de las tareas definidas.

Teniendo en cuenta el reporte de actividades, el Director Técnico de cada dependencia deberá aprobar en la herramienta la información consignada en cada una de estas acciones.

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento de la implementación del plan con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y realizar la publicación del informe en la página web de la Entidad.

8. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

8.1 Gestión del Riesgo

A partir de la aprobación de la "Guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública" y la entrada en vigencia Decreto 2641 de 2012 [2] que determina la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al interior de la Federación Colombiana de Municipios se han realizado dos actualizaciones a la "Política Administración de Riesgos" de la cual se encuentra vigente la versión emitida en el mes de abril de 2019, con el fin de fortalecer la administración del riesgo y el mejoramiento continuo de la Entidad.

la Federación Colombiana de Municipios, desde la Oficina de Control Interno de gestión -OCIG- ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgo, es así como en la vigencia 2019, se identificaron en total 62 riesgos asociados a los procesos, los cuales se evaluaron en mesas de trabajo desarrolladas en conjunto por parte de las áreas y la OCIG, desde donde se realiza su seguimiento semestral

Para la aplicación de la política de riesgos la Secretaría General brinda acompañamiento a las dependencias y parametriza los riesgos en la herramienta además realiza acompañamiento a la formulación de riesgos y efectúa el monitoreo a gestión de los mismos.

[2] Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

En la vigencia 2019 se administraron 62 riesgos de gestión:

Estado de los riesgos

Área/zona residual	Baja	Moderada	Alta	Extrema
Dirección Técnica Simit	5	1	2	1
Dirección de tecnologías de la información	2	7	4	0
Secretaria General	10	15	12	0
Dirección ejecutiva	0	2	1	0
Total	**17**	**25**	**19**	**1**

Número total de riesgos administrados en 2019: **62**

Gestión de Riesgos Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos

Una vez identificados los riesgos de corrupción de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit , se procederá a consolidar el panorama de riesgos asociados y monitorear su administración.

8.2 Racionalización de Trámites

Lo primero que debe destacarse es que, a partir de la vigencia 2015, la Federación Colombiana de Municipios creo la Jefatura de Atención al Ciudadano, que luego con la reestructuración llevada a cabo en la vigencia 2019 se convirtió en el Grupo de Atención al Usuario adscrito a la Dirección Nacional Simit.

De manera simultánea la Dirección Nacional Simit analiza la gestión, con el objetivo de facilitar el acceso la información a los clientes o usuarios, es así como en la vigencia 2019 se actualizaron los 3 procesos existentes 1. Atención al usuario, 2. Atención al ciudadano y 3. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), compilándolos en un único proceso denominado de "Atención y Servicio al Ciudadano" cuyo objeto es: Atender oportunamente y servir al ciudadano resolviendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales establecidos cumpliendo con la normatividad legal vigente". Es importante destacar que en el mismo se incorpora la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y **Denuncias.**

Actualmente el único trámite establecido en la entidad es el del **"Historial del Conductor"** el cual se encuentra reglamentado mediante RESOLUCIÓN No 35 DE 2016 "Por medio de la cual se reglamentan los costos de reproducción de la información pública que reposa en el Sistema Integrado de Información sobre las Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito Simit".

Otros trámites y otros procedimientos administrativos no tienen ningún costo, teniendo en cuenta que los usuarios de la información del Simit son entidades públicas del orden nacional como el RUNT y a las autoridades de tránsito, así como a los entes de control.

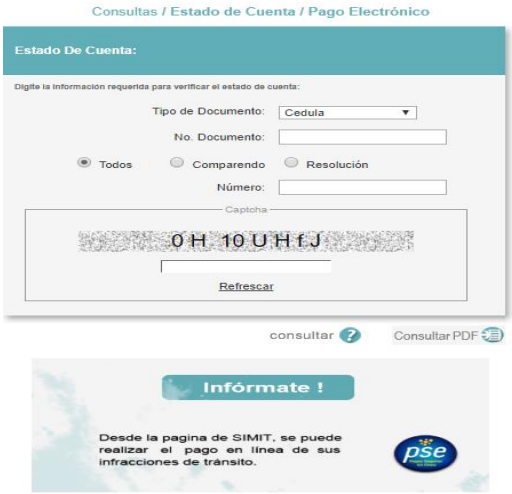
Certificación de encontrase a paz y salvo; certificación emitida de manera gratuita, que se expide informando al peticionario que una vez consultado el sistema de información Simit, y de conformidad con lo reportado por los organismos de tránsito no ha sido sujeto durante el último año de imposición de sanción alguna por ser contraventor de las normas de tránsito, esto con el fin de cumplir con el requisito que pide el Ministerio de Transporte para la habilitación de CIAS e instructores, entre otros usos.

Paz y salvo, cualquier usuario puede ingresar a la plataforma Simit y consultar gratuitamente su estado de cuenta por concepto de multas y sanciones por infracciones a las normas de tránsito (Documento que es requerido en muchas empresas como requisito de ingreso)

Alertas, es importante destacar que cualquier usuario puede a través de la plataforma Simit ingresar y activar el sistema de alertas acerca de la imposición de multas y sanciones cargadas por las autoridades de tránsito.

Los ciudadanos puedes descarga la **aplicación SIMIT** en sus celulares de manera gratuita para consultas asociadas al sistema.

A través del portal web del Simit los ciudadanos puede realizar el pago de multas mediante PSE en línea, con lo cual se logra una actualización inmediata y de manera directa del estado de cuenta del ciudadano.



Otras gestiones administrativas:

Con el objetivo de optimizar la gestión de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias, la Federación Colombiana de municipios a efectuado una modernización de la gestión documental acerca de la cual en la vigencia 2020 se realizará su proceso de implementación final poniendo en funcionamiento la ventanilla única virtual en la cual el usuario puede acceder desde la página web y registrar y realizar seguimiento al estado de sus PQRSD.

8.3 Rendición de Cuentas

Con el objeto de promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas desde la Entidad, además de fortalecer y visibilizar la relación con los clientes y ciudadanía en general, en las vigencias 2018 y 2019 se desarrolló una estrategia de Rendición de Cuentas (A partir de la presente vigencia, la mencionada estrategia entra a formar parte de la Estrategia Anticorrupción, Atención Y Participación Ciudadana) con la cual, se ha logrado incrementar la ejecución de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas, desarrollando seminarios regionales, capacitaciones, participando en encuentros del sector y publicando información en diferentes medios, entre otros.

Un ejemplo de ello, es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realiza de manera anual en el marco del Congreso Nacional de Autoridades de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial, en donde se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones del Simit, la ejecución presupuestal, acciones de talento humano, contratación y el cumplimiento de metas entre otros; así como los principales retos para la vigencia siguiente.

Con el fin de fortalecer la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas y en la formulación de la presente estrategia se ha divulgado información en la página web y las redes sociales acerca de la formulación del PAAPC-2020

Desarrollo de piezas de socialización:

FEDERACIÓN COLOMBIANA
DE MUNICIPIOS
en cumplimiento de la función pública delegada

Invita a todos los ciudadanos a conocer, comentar y formular nuevas propuestas para la construcción del

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO DEL SIMIT

Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones
por Infracciones de Tránsito

¡No deje de participar!
se recibiran las sugerencias hasta el 15/12/2019

Para elaborar el plan, habilitamos el correo
ana.gonzalez@fcm.org.co
para dejar sus comentarios y sugerencias

Publicación página web

LA DIRECCIÓN NACIONAL

simit

Invita a todos los ciudadanos a conocer, comentar y formular nuevas propuestas para la construcción del

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2020

¡No deje de participar!

Para elaborar el plan, habilitamos el correo
ana.gonzalez@fcm.org.co
para dejar sus comentarios y sugerencias

Modelo de publicación en página web:

Modelo de publicación en redes sociales:

8.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Desde la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, se cuenta como ya se mencionó con el grupo de Atención al Usuario en el cual se tienen establecido de manera formal un instructivo para realizar una adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Se emitió el documento de Políticas de Calidad de Atención al Ciudadano cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios y organismos de tránsito conforme al ordenamiento jurídico y los lineamientos impartidos por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit. Adicionalmente existe un protocolo formal para la Atención Al Ciudadano.

Canales de Atención

- ✓ **Atención presencial:** A través de los funcionarios de la Coordinación de Atención al Usuario y los concesionarios se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata de los principales trámites y servicios de la Dirección Nacional Simit.

Durante el 2019, se atendieron de manera presencial 309.785 usuarios a nivel nacional.

La fuente de información es la matriz de atención al ciudadano y reporte de concesionarios 2019

- ✓ **Atención telefónica:** Se presta a través de:

Línea Única Nacional (1) 5934026 atención de lunes a viernes de 8: a.m. a 5: p.m., esta línea única de Atención al Ciudadano se implementó del 01 de noviembre de 2016.	**Conmutador Federación Colombiana de Municipios Simit** (1) 5934020 extensiones 1049-1052-1055 atención de lunes a viernes de 8: a.m. a 5: p.m.

- ✓ **Atención escrita:** Las PQRSD recibidas de forma escrita son atendidas y tramitadas teniendo en cuenta el procedimiento utilizado que es el establecido en el instructivo de **PQRSD**, adoptado por la Dirección Nacional Simit, en el cual se determinan los términos de respuesta según la tipología, medio de recepción y son recibidas a través de los siguientes medios:

Instalaciones en la Cra. 7 Nro. 74-56 Piso 10
Línea Única 5934027
contactosimit@fcm.org.co
fcm@fcm.org.co
www.fcm.org.co
www.simit.org.org.co

En la vigencia 2019 se recibieron 6252 PQRSD, siendo la solicitud más presentada la de tipo General con un total de 3.210 PQRSD correspondiente a devoluciones, correcciones de bitácoras, solicitudes de aplicación de pago, reporte de novedades.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción se utiliza para medir el nivel de satisfacción del usuario y así mismo conocer la percepción de este frente a la atención suministrada por parte de los funcionarios de la Dirección Nacional Simit, esta encuesta se aplica en la coordinación de Atención al Usuario y en la operación de directa desarrollada en San Jose del Guaviare; la encuesta consta de tres preguntas y se califica con 4 criterios: excelente, bueno, regular y malo.

Ahora bien, 567 usuarios atendidos respondieron la encuesta, la cual consta de tres preguntas, a saber:

1. ¿Fue clara la respuesta suministrada por el funcionario que atendió su solicitud?

2. ¿De no ser resuelta su solicitud recibió una asesoría o explicación adecuada para dar solución a su inquietud?

3. ¿Considera que el tiempo de atención brindado a su solicitud fue oportuno?

A continuación, veremos el grado de satisfacción de los usuarios encuestados junto a un promedio de satisfacción total:

Para remitir una queja o denuncia contra un funcionario puede radicarla o puede dirigirla de manera directa a la Asesora de Control Interno Disciplinario indicando la dependencia, el nombre y cargo del servidor.

Para cualquier sugerencia, reclamo y/o petición en general, se puede dirigir al Grupo de Atención al Usuario

8.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

El compromiso con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014[3] se evidencia en el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, el cual se hace por medio de la matriz de autodiagnóstico de la Ley 1712 de 2014 y sus reglamentarios de la Procuraduría General de la Nación.

Desde la Dirección de Tecnologías de la Información se realiza la publicación en página web de los temas asociados al cumplimiento de la mencionada ley, los cuales son remitidos por cada una de las áreas responsables.

En el portal web se encuentra un espacio de información sobre PQRSD, los puntos de atención presencial del Simit a nivel nacional, información de interés para los ciudadanos y los canales de atención habilitados para que los usuarios se contacten con nosotros.

Como criterio de accesibilidad de la información en el portal web de la entidad se cuenta con un espacio denominado “Portal Niños” el cual explica de manera didáctica el Simit.

[3] Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones”,

Control Interno Disciplinario

Es importante destacar que en la entidad se cuenta con una Asesora de Control Interno Disciplinario con el fin de garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de todos los servidores públicos de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, aplicando acciones preventivas y correctivas y de socialización del Código Único Disciplinario y de la escala de sanciones de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

En 2019, la Asesora dio manejo y trámite a los informes, quejas y denuncias, gestión que se presenta de la siguiente forma:

INFORMES Y QUEJAS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	
1.La cantidad de informes y quejas presentadas en el año 2019.	(12) casos en total radicados en el 2019
2. Cuántos de estos fueron fallados en contra del disciplinado:	Ninguno
3. Cuántos de estos fueron Archivados:	(6) Seis
4. Cuanto de estos se encuentran en etapas de indagación preliminar o investigación disciplinaria en la Federación Colombiana de Municipios sin fallo:	(1) Uno en evaluación previa.
5. Traslados a la Procuraduría General de la Nación:	Ninguno
6. Otros traslados por no ser de competencia de la Entidad:	(5) Cinco

Transparencia Activa

Se destaca la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Como sujeto obligado publicamos la información requerida para dar cumplimiento a este componente en la página web del Simit, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley:

- Estructura
- Procesos, procedimientos, indicadores, planes, proyectos
- Hojas de vida funcionarios
- Informes de Gestión
- Contratación pública.
- Información presupuestal

Monitoreo:

Se realizan 2 informes por parte del grupo de Atención al Usuario en los cuales se reporta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los cuales se remiten a la Oficina de Control Interno de Gestión, quien a su vez realiza seguimiento a la gestión desarrollada. En la sección transparencia se encuentran publicados dichos informes.

Instrumentos de gestión de la Información:

La entidad cuenta con los instrumentos establecidos por ley (todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen). Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Los instrumentos que se encuentran publicados en la página web de la entidad son:

- Registro o inventario de activos de Información.
- Esquema de publicación de información.
- Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Tabla de Retención Documental

Gobierno Digital

Ahora bien, la entidad viene trabajando en la adopción e implementación de la Política de Gobierno Digital (Antes Estrategia de Gobierno en Línea), se avanzó de manera constante en sus dos componentes "**TIC para el Estado y TIC para la Sociedad**" generando una planeación estratégica realista y alineada a los objetivos estratégicos de la entidad en materia de "**Arquitectura TI, Seguridad y Privacidad, y Servicios ciudadanos digitales**", los cuales están concebidos como habilitadores transversales dentro de la Política de Gobierno Digital.

Tomando como base los resultados del levantamiento de información para establecer el nivel de madurez, se avanzó sobre:

- ✓ El **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI**, inicialmente se desarrolló un diagnostico donde se realizó el levantamiento de información y se identificó el nivel de madurez, estando hoy en nivel de madurez 2 – **Repetible es decir que** "*Tiene procedimientos no formales de seguridad de la información*") de 6 niveles de madurez.

  Allí se identificaron, activos de información y su clasificación, hubo procesos internos de sensibilización, capacitación en temas de seguridad de la información y se estableció el Comité de Gobierno Digital y Seguridad de la Información bajo la resolución No. 123 de 2019 "*Por la cual se modifica la Resolución 134 del 31 de diciembre de 2018 mediante la cual se creó el Comité de Gobierno Digital y Seguridad de la información para la implementación de la Política de Gobierno Digital de la Federación Colombiana de Municipios*".

En la actualidad, se está avanzando en la adopción del protocolo IPv6 dando cumplimiento a la Resolución 2710 del 03 de octubre del 2017 y las guías de transición 19 y 20 emitidas por el MinTIC del modelo de seguridad y privacidad de la información. Hoy la entidad se encuentra trabajando en definir los alcances, objetivos y límites de seguridad y privacidad de la información, así como también en la generación y formalización de políticas, procedimientos, capacitación y sensibilización sobre tema de seguridad de la información y ciberseguridad, también se esta trabajando en el Plan Estratégico de Seguridad de la Información, grupo de respuestas a incidentes de seguridad de la información – CSIRT, adopción del protocolo IPv6 "internamente estamos en la fase 2 – Implementación", y por último y no menos importante la gestión de riesgos asociados a esta matería; buscando así llegar al nivel de madurez 3 con miras a ofrecer servicios directos al estado y al ciudadano de manera más eficiente.

- ✓ Con el fin de abordar la gestión de los datos abiertos como un activo de gran valor y convertirlos en una fuente de información para la toma de decisiones, la entidad desarrolló el proyecto de Datos Abiertos (con el objetivo de promover la oferta, el uso y aprovechamiento de los datos abiertos en sectores estratégicos para la innovación, fomentar el emprendimiento digital, fortalecer el ecosistema de datos abiertos, entre otros).

- ✓ En cuanto a servicio al ciudadano la entidad transformó el portal web con una visión orientada al ciudadano de manera amigable y flexible y en cumplimiento de lo que establecen los lineamientos de usabilidad y accesibilidad dispuestos por el MinTIC.

- ✓ En relación con la Arquitectura Empresarial que contempla los dominios (*Gobierno de TI, Uso y Apropiación Estrategia de TI, Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos*), se viene cumpliendo un trabajo dedicado en cada uno de los dominios con la gestión y aprovechamiento de la información para análisis y toma de decisiones y mejoramiento continuo para hacer eficaz la gestión administrativa. Inicialmente, se realizó un diagnóstico, se determinaron los logros alcanzados y estableciendo el mapa de ruta, aspectos que hoy son hoy parte esencial del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la entidad.

- ✓ La entidad trabajó en el programa de disposición final de residuos tecnológicos, promoviendo una cultura interna de correcta disposición final, dando cumplimiento al propósito de Procesos internos seguros y eficientes y alineado a los habilitadores transversales Arquitectura Empresarial y de Seguridad y Privacidad.

- ✓ Finalmente, vale anotar que la Política de Gobierno Digital busca el logro de 5 propósitos en materia de Gobierno Digital 1. "*Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad, 2. lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información, 3. tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento el uso y aprovechamiento de la información, 4. empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado*

Abierto, y 5. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones".

8.6 Iniciativas Adicionales

En este componente se destacan los principios y valores que han acompañado a lo largo del tiempo la gestión de la Federación Colombiana de Municipios:

Valores:

Existe coherencia con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores estatutarios de la empresa; manifestamos actitudes correctas, claras, transparentes y éticas. Entendemos la integridad en conjunción con la honestidad, la confianza, la veracidad y la modestia, es decir, transmitiendo a nuestros clientes la creencia de nuestra capacidad real para realizar de una forma óptima las acciones para las cuales hemos sido convocados, profesando siempre la verdad de una manera respetuosa y prudente y considerando siempre la posibilidad de aprender e innovarnos permanentemente**. INTEGRIDAD**

La Federación Colombiana de Municipios cumplirá con el contrato implícito que tiene con sus clientes, así como con las entidades contratantes, proveedores y comunidad en general, asumiendo las consecuencias de cada una de sus actuaciones. Desempeñará sus funciones con idoneidad, dedicación, compromiso y profesionalismo, entendido este ultimo como la integración de las habilidades, actitudes y valores con los cuales el profesional demuestra que merece la confianza que los clientes y la comunidad le otorgan. **RESPONSABILIDAD**

Es una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa y con nuestros asociados y se manifiesta en las cosas a las que nuestros colaboradores están dispuestos a renunciar o a hacer con sacrificio por el bien de la organización o el de nuestros asociados. **LEALTAD**

La Federación Colombiana de Municipios tendrá como principio el respeto por la autonomía del individuo, sustentado esencialmente, en la aceptación de la capacidad que tienen las personas para su autodeterminación en relación con las determinadas opciones individuales de que disponen. Igualmente se reitera el respeto por la Constitución y la Ley, así como las normatividades vigentes en lo que respecta a la descentralización. **RESPETO**

Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros. Modo de derecho u obligación in sólidum. Solidario. Adherido a la causa, empresa u opinión de alguien. In sólidum:Por entero por el todo, más para expresar la facultad u obligación, que siendo común a dos o más personas, puede ejercerse o cumplirse por entero por una de ellas. Juan y Pedro son deudores in sólidum**. SOLIDARIDAD**

Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización. **COMPROMISO**

Promovemos la calidad en todos los procesos para el logro de los más altos niveles técnicos y científicos. Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta amable, humana, oportuna, confiable y segura de La Federación Colombiana de Municipios, generando un ambiente de tranquilidad y confianza mutua. **EXCELENCIA EN LA GESTIÓN**

Siempre es un camino de ida y vuelta, es decir va desde la empresa, el líder, el gerente y vuelve por el lado de los interesados o públicos que tienes la empresas como son los asociados, clientes, colaboradores y proveedores. **CONFIANZA**

Principios:

Autonomía Municipal, respetando la unidad de la República.

Pluralismo ideológico, sin ser expresión de grupos, partidos o movimientos políticos.

Respeto por los derechos humanos, la Constitución, las leyes y las normas vigentes.

Defensa y fortalecimiento de la democracia local.

Fomento y promoción del desarrollo integral de los municipios, distritos y sus asociaciones.

9. PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020

Todas las actividades que constituyen la estrategia Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se encuentran incluidas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2020 PAAPC-2020, para ver el detalle de las actividades por cada uno de los componentes se debe consultar el plan, el cual se anexa a la presente estrategia y se publica en la página web de la entidad.