

 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ
Curadora Urbana No.1 de San José de Cúcuta

Marzo 07 de 2.017



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

INDICE

1. INTRODUCCION

2. REQUISITOS LEGALES

3. OBJETIVOS

4. MATRIZ PHVA

5. COMPONENTES

5.1 Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos,

5.2 Racionalización de trámites

5.3 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

5.4 Rendición de Cuentas

5.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

1. INTRODUCCION

El siguiente documento hace alusión al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Curaduría Urbana No.1 de San José de Cúcuta en vigencia del periodo 2017, elaborado bajo los requisitos legales de la ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016. Actualmente este documento se integra en el modelo interno del Sistema de Gestión en Calidad, Medio Ambiente Y Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Curadora Urbana No.1 junto a su equipo de trabajo elaboran este documento para mejorar el proceso de los servicios prestados consistentes en la revisión, estudio, tramite y otorgamiento de licencias urbanísticas en el Municipio de san José de Cúcuta que permitan a usuarios adelantar obras de urbanización, parcelación, construcción en sus diferentes modalidades (obra nueva, ampliación, adecuación modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción, y cerramiento), subdivisión de predios, actos de reconocimiento de existencia de edificaciones además de otras actuaciones inherentes a la Curadora Urbana apoyados por la NTC ISO 9001:2008; Además de facilitar el proceso legal y transparentes como función pública.

Dentro del desarrollo del plan se ejecutan cinco (5) componentes los cuales son: Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos, Racionalización de trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información bajo las normas legales (Decreto 1077 de 2015 y sus modificaciones en expedición de licencias urbanísticas, ley 962 de 2005 anti-trámites, ley 1712 de 2014 transparencia y acceso a la información , Ley 1755 de 2015 entre otras.)



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

2. REQUISITOS LEGALES

- Ley 1474 de 2011 - 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.
- Decreto 1081 de 2015: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Ley 1757 de 2015: La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014: Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- NTC ISO 9001:2008: Norma técnica colombiana en calidad
- Decreto 1077 de 2015: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tendrá como objetivo primordial lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

3. OBJETIVOS

- Cumplir con los requisitos expuestos en la norma para la elaboración del plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Garantizar a todas las partes interesadas que a través de la Curaduría Urbana No.1 de San José de Cúcuta se propenderá lograr con transparencia de información evitar la corrupción dentro y fuera de la organización.
- Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Socializar el documento a todas las partes interesadas, trabajadores, contratistas, subcontratistas, ciudadanía y comunidad local.
- Monitorear y actualizar las actividades realizadas dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Generar herramientas para que todo trabajador, contratista, subcontratista, proveedores, clientes y comunidad en general detecten y denuncien toda actividad de corrupción dentro y fuera de la organización.



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

4. MATRIZ PHVA

PLANEAR	HACER
➤ Definir diagnostico ➤ Elaboración de plan de actividades en tema de anticorrupción. ➤ Definición de los responsables de la ejecución del plan. ➤ Diseñar un programa para el desarrollo del plan anticorrupción. ➤ Satisfacer a nuestros clientes mediante la actitud del servicio. ➤ Integrar el plan anticorrupción al Sistema Integrado de Gestión.	➤ Realizar matriz DOFA para determinar posibles riesgos frente a la corrupción. ➤ Capacitar a todos los trabajadores para concientizar sobre la importancia de detectar y mitigar posibles riesgos. ➤ Generar herramientas para la detección de posibles acciones corruptas en la Curaduría. ➤ Socializar a las partes Interesadas. ➤ Encuestas de Satisfacción.
VERIFICAR	ACTUAR
➤ Evaluar las actividades realizadas ➤ Realizar auditorías Internas.	➤ Generar acciones de acuerdo a los resultados obtenidos.



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

5. COMPONENTES

5.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

La Curadora Urbana No.1 de San José de Cúcuta teniendo en cuenta las actividades que realiza en cuanto a revisión, estudio, tramite y otorgamiento de licencias urbanísticas que permitan a usuarios adelantar obras de urbanización, parcelación, construcción en sus diferentes modalidades, subdivisión de predios, actos de reconocimiento de existencia de edificaciones además de otras actuaciones inherentes a la Curadora Urbana, y teniendo en cuenta que presta un servicio público a la ciudadanía del municipio, busca disminuir el riesgo en la gestión de tales tramites, asumiendo el compromiso de diseñar, ejecutar y promover estrategias para evitar actos de corrupción en el desarrollo de sus actividades.

Mediante el cumplimiento del requisito legal de la ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 (Ley anticorrupción y transparencia y acceso a la información), se elabora una matriz de riesgos de corrupción con el fin de detectar, mitigar y eliminar toda posible actividad no lícitas dentro de los procesos internos de la Curaduría Urbana, permitiendo que cualquier persona ya sea trabajador, cliente, proveedor, contratista o subcontratista alerte dicha anomalía. Además de detectar riesgos también funciona como herramienta para realizar acciones correctivas, mejora de los procesos y tomar decisión de acuerdo a los resultados obtenidos del plan anticorrupción.



(Ver anexo - Matriz de riesgos Anticorrupción)

Dirección: Avenida 0 13-161 Barrio Los Caobos. PBX: 5830344

www.curaduriacucutauno.org

 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

5.2 Racionalización de Trámites.

La Curadora Urbana No.1 de San José de Cúcuta para efectividad de los servicios prestados en revisión, estudio, trámite y otorgamiento de licencias urbanísticas en el Municipio de San José de Cúcuta que permitan a usuarios adelantar obras de urbanización, parcelación, construcción en sus diferentes modalidades(obra nueva, ampliación, adecuación modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción, y cerramiento), subdivisión de predios, actos de reconocimiento de existencia de edificaciones además de otras actuaciones inherentes, dentro de su modelo estratégico y Sistema de Gestión en HSEQ, ha venido desarrollando actividades para mejora de todos los procesos que involucren la excelencia.

(Ver anexo – Matriz racionalización de tramites)

Por medio de estas actividades la Curaduría Urbana No.1 se encuentra certificada en sus procesos bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008.

5.3 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

La Curadora Urbana y su equipo de trabajo enfocados en la satisfacción de los ciudadanos y trabajando fuertemente bajo el pilar de la NTC ISO 9001:2008 ha desarrollado diferentes herramientas o mecanismos para que el proceso de atención al ciudadano se realice de manera efectiva.

- Encuestas: la Curaduría Urbana No.1 periódicamente realiza encuestas de satisfacción al cliente para medir la efectividad del servicio prestado y así poder tomar decisiones.



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

- Formatos de entrega de documentos: Actualmente la Curaduría Urbana cuenta con formatos de recepción de documentos que buscan dejar constancia de la información recibida durante el proceso del trámite, haciendo entrega igualmente de una copia del comprobante a cada solicitante.
- Buzón de sugerencias: La Curaduría Urbana No.1 Cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la recepción, con el fin de disponer una herramienta para la manifestación de PQRS de los clientes a cerca del servicio prestado.
- Canales de atención al público:
 - Página Web: www.curaduriacucutauno.org
e-mail: curaduriacucutauno@gmail.com
 - Teléfono: línea única PBX: 5 83 03 44
 - Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 am - 12:00 m
de 2:00 pm a 6:00 pm
 - Oficina de atención: ubicada en la Avenida 0 # 13 – 161 Barrio Caobos de San José de Cúcuta
Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm
- La Curaduría Urbana cuenta con programa en el proceso de liquidaciones de trámites, mitigando factores de riesgo por eventuales errores; por tanto, el sistema es alimentado de datos base que sirven de referencia en toda la vigencia, siendo retroalimentado cuando surgen disposiciones normativas que actualizan o modifican.
- Asistencia: Como mecanismo en la mejora continua y satisfacción al ciudadano, se cuenta con asistencia permanente en que se atienden consultas de normas urbanísticas, arquitectónicas, de edificación vigentes.



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

- Capacitación a trabajadores: La curaduría cuenta con un programa anual de capacitaciones para la mejora continua de los modelos de Sistemas de Gestión Integral (HSEQ), teniendo líder en el proceso.
- Carteleras informativas: Se cuenta con carteleras informativas en sitios de fácil acceso al público, en que se comunica a la ciudadanía de asuntos inherentes a la labor, así como el listado de las tablas de liquidación de expensas vigentes, listado de profesionales sancionados y otras publicaciones asociadas.
- Certificación: La Curaduría Urbana No.1 de San José de Cúcuta se encuentra Certificada con NTC ISO 9001:2008 y se encuentra en la realización de acciones de mejora continua de sus procesos para la efectividad del desarrollo de las actividades.

5.4 Rendición de Cuentas.

La Curaduría Urbana No.1 de San José Cúcuta como estrategia y cumplimiento para mitigar toda gestión ilícita que pueda afectar a la organización y en cumplimiento del tratamiento de datos en transparencia de la información, periódicamente entrega informes a las siguientes entidades:

- Informes Mensuales:
 - Despacho del Alcalde (Miembro Comisión Veeduría Curadurías Urbanas)
 - Departamento Administrativo Area Planeación Corporativa y de Ciudad
 - Tesorería Municipal de Cúcuta
 - Hacienda Municipal
 - Personería Municipal de San José de Cúcuta (Miembro Comisión Veeduría Curadurías Urbanas)
 - DANE, Ministerio de Trabajo, SENA
 - Concesión Escombrera Municipal (Funambiente)
 - METROVIVIENDA
 - Secretaría de Hacienda Departamental



 Curaduría Urbana No.1 San José de Cúcuta	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Curador Urbano: MARTHA LILIANA NIETO ESTEVEZ NIT 60.359.483-4 Régimen Común	CODIGO: CU1-PLN02
		VIGENTE: 7/3/2017
		VERSIÓN: 01

- Notarias de Cúcuta
- Empresas de Servicios Públicos: Aguas Capital Cúcuta S.A. E.S.P., Centrales Eléctricas
- Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cúcuta
- Banco de la Republica
- CAMACOL Cúcuta y Norte de Santander
- Cámara Regional de la Construcción de Norte de Santander
- Sociedad de Arquitectos (Miembro Comisión Veeduría Curadurías Urbanas)
- Sociedad de Ingenieros (Miembro Comisión Veeduría Curadurías Urbanas)
- Cámara de Comercio.
- Trimestrales: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Anual: Contraloría Municipal de San José de Cúcuta

5.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

La Curadora Urbana No.1 de San José de Cúcuta en colaboración con su equipo de profesionales y de apoyo, trabajan en el cumplimiento de acuerdo a los lineamientos y requisitos legales vigentes en la implementación de un modelo de transparencia y acceso a la información pública basados en la Ley 1712 de 2014.

Con este modelo estratégico se quiere garantizar el buen manejo de la información pública suministrada a la Curaduría urbana; siendo necesario igualmente realizar acciones para garantizar el derecho que tienen los ciudadanos al acceso a la información en cuanto al proceso interno que se lleva en la Curaduría. Artículo 2 de la ley 1712 de 2014 *“Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es publica y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley”.*

