

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
CENABASTOS S.A., SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA



**CENABASTOS S.A.**  
¡Sembrando el futuro!

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 2013

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: 09-2008 Página 1 de 16

**RESOLUCIÓN No. 014**  
(17 de Abril de 2013)

**POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DE CENABASTOS S.A., SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA**

**EL GERENTE DE CENABASTOS S.A.**

En ejercicio de sus facultades estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad que tienen las entidades públicas de adoptar un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que, el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”


Que, para el año 2013 las entidades tienen plazo, para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hasta el 30 de abril de 2013.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.-** Aprobar y Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2013, contenido en el documento anexo el cual hace parte del presente Acto Administrativo.

**Parágrafo.-** El Plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: **Primer Componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones de manejo. **Segundo Componente:** Estrategia Anti trámites. **Tercer Componente:** Rendición de Cuentas. **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

**ARTÍCULO 2º.** Para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los coordinadores de grupo son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores, quienes contarán con el apoyo y

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: 09-2008 Página 2 de 16


colaboración permanente de la Gerencia y de todos los funcionarios de la entidad y debe ser actualizado anualmente.

**ARTÍCULO 3º.-** El seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2013 conforme a la normatividad vigente será a cargo del Coordinador de Control Interno.


**ARTÍCULO 4º.-** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en San José de Cúcuta, Norte de Santander a los 17 días del mes de abril de 2013.




**DAVID BONELLS ROVIRA**  
Gerente

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 3 de 16

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

## **2013**

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 4 de 16
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	

## INTRODUCCION

CENABASTOS S.A. es una Sociedad Anónima de Economía Mixta del Orden Nacional, vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Creada mediante escritura pública No 3601 de Octubre 2 de 1981 otorgada por la Notaría Tercera del Círculo de Cúcuta, forma parte del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional y está dotada:


- a. Personería jurídica
- b. Autonomía administrativa y financiera
- c. Patrimonio

En virtud a que el aporte estatal es superior al 90% de su capital social, los regímenes de sus actividades y de los servidores de la sociedad son los de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

En tal sentido desarrolla las siguientes actividades de naturaleza industrial y comercial conforme a las reglas del derecho privado contenidas en sus estatutos internos.

1. La construcción, dotación, explotación y/o venta de Centros de Acopio; Centrales de Abastos Mayoristas y Minoristas; Plantas Agroindustriales; Centros Comerciales; Supermercados, Tiendas y Cadenas Detallistas y todos los servicios complementarios que estas instalaciones requieran tales como: Terminales de Transporte de Carga o pasajeros, Comercializadoras, Patios de Aduana, Laboratorios Post-cosecha e Institutos de Capacitación Agrícola y Pesquera.


2. Estimular la creación y fortalecimiento de Centros de Gestión Agroindustrial, empresas comerciales y de transformación primaria de productos, mediante el aporte de capital y asistencia técnica, en asocio con las asociaciones de productores de las distintas regiones en las cuales adelante proyectos, la Gobernación y las Alcaldías. En desarrollo de esta actividad CENABASTOS S.A. podrá vender su participación en dichas empresas a los productores una

 <b>CENABASTOS S.A.</b> <small>(Sembrando el futuro)</small>	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 5 de 16
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	

vez las empresas hayan logrado niveles aceptables de competitividad y solidez económica

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CENABASTOS S.A., formulado según la metodología establecida en el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, contiene los siguientes componentes:

- ✓ **Primer Componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
  
- ✓ **Segundo Componente:** Estrategia Anti trámites.
  
- ✓ **Tercer Componente:** Rendición de cuentas.
  
- ✓ **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: 09-2008 Página 6 de 16

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:**

### **MISION**

CENABASTOS S.A. tiene como misión fundamental la promoción, construcción, puesta en funcionamiento, operación y venta de instalaciones para la comercialización de productos alimenticios y de la canasta familiar y los servicios complementarios que estas requieran, dentro de los principios que rigen a la entidad, con el compromiso de sus colaboradores, buscando siempre la eficiencia y la eficacia, el bienestar de los ciudadanos y una retribución adecuada para los trabajadores y accionistas.

### **VISION**

CENABASTOS S.A. será una empresa sólida y productiva, con un personal calificado y comprometido con la institución reconocida por su eficiencia y su eficacia, generando la rentabilidad requerida para permanecer, crecer y retribuir adecuadamente a sus colaboradores y accionistas.

### **OBJETIVO ÉTICO**

Generar el mayor bienestar posible a los comercializadores y consumidores de productos básicos de la canasta familiar del Departamento Norte de Santander, mediante la adopción de principios y valores que orienten y determinen la conducta de los trabajadores de CENABASTOS S.A., dentro y fuera de la entidad.


### **PRINCIPIOS ETICOS**

#### **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

CENABASTOS S.A. es una empresa pública comprometida con la sociedad Nortesantandereana y por lo tanto tiene como responsabilidad contribuir al desarrollo del Departamento y de la Comunidad.

#### **COMPORTAMIENTO ÉTICO**

El comportamiento de CENABASTOS S.A. y de sus colaboradores se rige por los principios de la honestidad, lealtad y responsabilidad y se ajustará siempre al respeto por la Constitución y la Ley.

 <b>CENABASTOS S.A.</b> <small>(Sembrando el futuro)</small>	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: 09-2008 Página 7 de 16

## **PRODUCTIVIDAD**

El compromiso prioritario de los servidores de la organización es alcanzar altos niveles de productividad y rentabilidad que hagan de la actividad de CENABASTOS S.A. una labor eficiente, eficaz y efectiva.











## **CALIDAD**

La calidad de los productos, los procesos, la gestión y la atención al cliente es requisito indispensable para el éxito de la empresa y constituye el compromiso de todos los servidores de la organización.

## **DESARROLLO HUMANO**

CENABASTOS S.A. es una organización integrada por colaboradores responsables, capacitados y con alto sentido de la pertenencia a la entidad. Ofrecerles oportunidades de desarrollo, buen trato y reconocimiento por su trabajo, es el compromiso de la institución.

## **VALORES ÉTICOS**

-  HONESTIDAD
-  LEALTAD
-  PERTENENCIA
-  RESPONSABILIDAD
-  RESPETO
-  TRANSPARENCIA
-  COMPROMISO
-  EQUIDAD
-  TRABAJO EN EQUIPO
-  SERVICIO AL CLIENTE



	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 8 de 16

## 1. PROPOSITO GENERAL DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CENABASTOS S.A. busca implementar mecanismos para la prevención y ocurrencia de riesgos de corrupción, racionalización de trámites de la entidad, democratización de la gestión y atención al ciudadano.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### 2.1 OBJETIVO GENERAL:

Formular estrategias encaminadas a evitar la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Construir el Mapa de Riesgos de Corrupción de CENABASTOS S.A., con sus respectivas medidas de prevención, corrección y control
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de Rendición de Cuentas para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la Atención al Ciudadano en la entidad.

### 2.3 ALCANCE:


Las acciones y mecanismos contemplados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los contratistas y funcionarios de CENABASTOS S.A.

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 9 de 16
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	

### 3. COMPONENTES DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenidas en el documento preparado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y las funciones propias de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado que le corresponde ejercer a CENABASTOS S.A., el Plan comprende los siguientes elementos:

- Primer Componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
  
- Segundo Componente:** Estrategia Anti trámites.
  
- Tercer Componente:** Rendición de cuentas.
  
- Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: 09-2008 Página 10 de 16

#### **4. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Teniendo en cuenta que las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos del Plan, los lineamientos para la lucha contra la corrupción de atención al ciudadano, incluyen para cada uno de los componentes del plan, los siguientes aspectos estratégicos:

##### **4.1 PRIMER COMPONENTE:**

**ESTRATEGIA:** ADOPCION DE MECANISMOS PARA LA PREVISION DE RIESGOS DE CORRUPCION

##### **4.2 SEGUNDO COMPONENTE:**

**ESTRATEGIA** MEJORAMIENTO DE LOS TRAMITES DE LA ENTIDAD

##### **4.3 TERCER COMPONENTE:**

**ESTRATEGIA** FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA ENTIDAD

##### **4.4 CUARTO COMPONENTE:**

**ESTRATEGIA** MEJORAMIENTO DE LA ATENCION AL CIUDADANO

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: 09-2008 Página 11 de 16

## 5. PROGRAMAS

Para el desarrollo de cada una de las estrategias anteriormente propuestas se ha diseñado un conjunto de actividades las cuales se describen a continuación:

### 5.1 PRIMER COMPONENTE

#### 5.1.1 ESTRATEGIA: ADOPCION DE MECANISMOS PARA LA PREVISION DE RIESGOS DE CORRUPCION

##### 5.1.1.1 ACTIVIDADES

- Realización de un Taller, dirigido a los empleados y trabajadores de la entidad, sobre aspectos relacionados con la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Asignación de responsables de la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.
- Elaboración de Mapa de Riesgos de Corrupción
- Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción
- Divulgación y Socialización de los Código de Ética y Buen Gobierno dirigido a los contratistas y trabajadores de la entidad.

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 12 de 16

## **5.2 SEGUNDO COMPONENTE**

### **5.2.1. ESTRATEGIA: MEJORAMIENTO DE LOS TRAMITES DE LA ENTIDAD**

El Decreto No 0019 de enero 10 de 2012, “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”, señala en su artículo 2. AMBITO DE APLICACIÓN que el Decreto se aplicará a todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo, en los términos de la Ley 489 de 1998 y a los particulares que cumplan funciones administrativas, y teniendo en cuenta que CENABASTOS S.A. no ejerce funciones administrativas sino actividades industriales y comerciales en competencia con el sector privado nacional, internacional, mercados monopolísticos o mercados regulados, se encuentra exenta de la formulación de mecanismos encaminados a la racionalización de trámites propios de los organismos que cumplen funciones administrativas.

#### **5.2.1.1. ACTIVIDADES**

No obstante y en atención a lo dispuesto en el artículo 227º del Decreto No 0019 de 2012, CENABASTOS S.A. se encuentra en el proceso de capacitación del aplicativo SIGEP, para reportar la información de las hojas de vida de los funcionarios y contratistas y la Declaración de Bienes y Rentas de que trata el artículo 122 de la Constitución Política.

## **5.3 TERCER COMPONENTE**

### **5.3.1. ESTRATEGIA: FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA ENTIDAD**

#### **5.3.1.1. ACTIVIDADES**

- En cumplimiento del artículo 34, numeral 36 de la Ley 734 de 2002 y del numeral 7º capítulo II, del Título II Manual de Procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública, se publicará en la página web de la entidad los Estados Financieros de la misma.
- Publicación en la Web del Informe de Gestión.
- Promover los espacios de participación de los beneficiarios de los proyectos a través de mesas de trabajo, en la formulación de los mismos.

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00 Versión 2
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha: 09-2008 Página 13 de 16

## 5.4 CUARTO COMPONENTE

### 5.4.1. ESTRATEGIA: MEJORAMIENTO DE LA ATENCION AL CIUDADANO

#### 5.4.1.1 ACTIVIDADES


Implementación de los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

##### ➤ De desarrollo institucional

- Publicar en la página web [www.cenabastos.gov.co](http://www.cenabastos.gov.co) el portafolio de productos actualizado de la entidad, que pueda llenar las expectativas de la ciudadanía al momento de realizar un negocio.
- Recepción de consultas, peticiones, quejas y reclamos, a través de la página web [www.cenabastos.gov.co](http://www.cenabastos.gov.co), en el link “**Atención al Ciudadano**” mediante el diligenciamiento de un formulario de recepción del PQR, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.
- Medir a través de encuestas la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.
- Se podrán comunicar con CENABASTOS S.A, a través de
  - ⊕ El correo electrónico [atencionciudadana@cenabastos.gov.co](mailto:atencionciudadana@cenabastos.gov.co)
  - ⊕ Atención al público para sus requerimientos y necesidades en nuestras oficinas ubicadas en la Avenida 2ª No 31N-36 Oficina T-208 Barrio Tasajero (Central de Abastos)
  - ⊕ Buzón físico ubicado en la Oficina T-208 y T-109 donde funciona el Grupo Inmobiliario.
  - ⊕ En las líneas telefónicas 5877273 – 5874687, Fax 5870298.
  - ⊕ Línea Atención al Ciudadano 5872070 y Cartera 5870298

##### ➤ De cultura de servicio al ciudadano

- Capacitación de los trabajadores de la entidad en “Atención al Público”, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades.
- Socialización de los mecanismos de recepción de peticiones, quejas y reclamos.

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 14 de 16

➤ **De Gestión**


- CENABASTOS S.A., cuenta con una secretaria de archivo y correspondencia la cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación y reparto de los documentos que llegan a la entidad así como un sello de radicado y un formato de entrega a las dependencias, el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.
- En la página web se encuentra un link “**Atención al Ciudadano**”, que dispone de un formato electrónico para la recepción de peticiones, quejas y reclamos que será direccionado al buzón [atencionciudadana@cenabastos.gov.co](mailto:atencionciudadana@cenabastos.gov.co) que permite hacer seguimiento de las mismas y dar respuesta al peticionario.
- Implementación del Comité encargado de la gestión de peticiones, quejas y reclamos, que deberá cumplir con los términos legales conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

➤ **De Seguimiento**

- Implementación de software que permita controlar las alarmas de vencimiento (derechos de petición u otros) para la respuesta oportuna de los requerimientos de los ciudadanos.

➤ **De Control**

- El Coordinador de Control Interno vigilará que la atención se presente de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad y rendirá un informe semestral a la Gerencia sobre el control ejercido al respecto.
- El Comité de Control Interno Disciplinario adelantara los proceso disciplinarios en contra de los empleados públicos y trabajadores oficiales de la entidad y realizara las investigaciones en caso de incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas y reclamos en los términos contemplados en la ley.

	<b>CENABASTOS S.A.</b>	Código CE-AR-00
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión 2 Fecha: 09-2008 Página 15 de 16

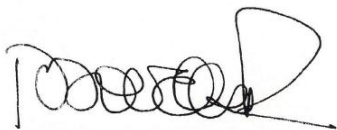
## 6. REVISION DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, deberá revisarse y ajustarse con una periodicidad mínima anual para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

## 7. FUNDAMENTO LEGAL

Para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se tuvieron en cuenta los siguientes documentos y normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Ley 489 de 1998, artículo 38 y 85 (Régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Código de Ética y Buen Gobierno de CENABASTOS S.A.



**DAVID BONELLS ROVIRA**  
Gerente