

# **ALCALDIA MUNICIPAL DE PINCHOTE, SANTANDER**

**LUCIO RAMIREZ PINZON**  
Alcalde Municipal

JENNY JOYA HERNANDEZ  
Secretaria General y de Gobierno

## **DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN**

JORGE AVELLANEDA GUAITERO  
Planeación Municipal  
STELLA YAMILE BARRERA ORTIZ  
Auxiliar de Gobierno

## **DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

JENNY JOYA HERNANDEZ  
Jefe de Control Interno

## **COLABORADORES**

MIGUEL GIOVANNY TRIANA  
Secretario de Hacienda

BERTHA MILENA CARREÑO RAMIREZ  
Secretaria de Salud

MIGUEL DURAN AFANADOR  
Comisario de Familia e Inspector de Policia

CARLOS FORTUNATO DUARTE D.  
Técnico Umata

JULIO CESAR BANDERAS SOLANO  
Sección Almacén

## **ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

“Que lo piensen dos veces o tres veces o cuatro los corruptos antes de insistir en sus prácticas, porque ahora es la Nación Colombiana, ahora somos 46 millones de colombianos los que estamos vigilándolos, los que estamos listos para denunciarlos, investigarlos y sancionarlos”.

Juan Manuel Santos Calderón

DECRETO 2641 del 17 de diciembre 2.012

“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2.011”.

**UNIDAD DE GOBIERNO Y DESARROLLO**  
**Alcaldía de Pinchote, Santander**

**DECRETO NÚMERO 2641 DE 2.012**

**EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA,**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial de las que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política, y

**CONSIDERANDO:**

Que el 12 de julio de 2.011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2.011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública”.

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2.011, “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.

Que igualmente el artículo 76 de la ley 1474 de 2.011, 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.

Que mediante el decreto número 4637 de 2.011 se suprimió el programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción, y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2.011..., “así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

## **CONTENIDO**

- I. Introducción
  - II. Objetivo y Alcance
  - III. Metodología de Diseño
- 
- 1. Aspectos Generales
  - 2. Componente UNO del Plan: Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- 
- 2.1 Identificación de riesgos de corrupción por dependencias
  - 2.2 Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

- 2.3 Valoración del riesgo de corrupción
- 2.4 Política de administración de riesgos de corrupción
- 2.5 Seguimiento de los riesgos de corrupción
- 2.6 Mapa de riesgos de corrupción

### 3. Componente DOS del Plan: Lineamientos generales

- 3.1 Fase 1 Identificación de tramites
- 3.2 Fase 2 Priorización de tramites a intervenir
- 3.3 Fase 3 Racionalización de tramites
- 3.4 Interoperabilidad

### 4. Componente DOS del Plan : Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

- 5. Componente Dos del Plan: Experiencias exitosa en materia de racionalización de trámites.
- 6. Componente TRES : Rendición de cuentas
- 7. Componente CUATRO: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

### IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

### V. Consolidación, Seguimiento y Control

### VI. Recomendaciones Generales

- a) Gobierno en línea
- b) Visibilización de los pagos
- c) Publicación contractual
- d) Gestión Documental

## I. INTRODUCCIÓN

El Municipio de Pinchote, busca trabajar de acuerdo al Decreto 2641 de 2.012, al implementar un documento elaborado como “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2.011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha bajo el manejo de los 4 componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en la primera parte( componente uno), toma como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, definiendo que un **Acto de Corrupción es inaceptable e intolerable** y que requiere de un tratamiento especial.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las diferentes secretarías encargadas de gestionar las peticiones, quejas y sugerencias, y reclamos dentro de las entidades públicas.

El talento humano que conforma el equipo de administración, se rige por los principios, los valores y los comportamientos que componen la cultura organizacional, mediante el continuo aprendizaje y la participación del personal de la institución, situación que se refleja en todas las actuaciones administrativas, el comportamiento ético como de servidores públicos y una claridad hacia el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Esta herramienta de estatuto anticorrupción, la organización se vincula en la implementación de acciones que luchen o reduzcan los actos de corrupción en articulación con los diferentes medios como: comités de veeduría ciudadanos, la estrategia de gobierno en línea, los medios de comunicación, para generar una cultura de transparencia basado en conocimiento y actitudes de responsabilidad y compromiso frente al manejo de los recursos de la comunidad. El equipo directivo gerencial y asistencial no puede tener comportamientos de abuso en la función pública y en la legitimidad del estado en beneficio personal ni de detrimento general.

Que para poder implementar esta Estrategia se emitió el Decreto No.015 de abril 10 de 2.013, por medio del cual se reconoce y adopta el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en el Municipio de Pinchote, Santander.

## **II OBJETIVOS Y ALCANCES**

**OBJETIVO:** Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2.011, que conlleve a disminuir o desaparecer los actos de corrupción en el Municipio de Pinchote, Santander.

**ALCANCES:** Aplicar esta metodología en todas las dependencias de la administración Municipal tanto descentralizadas como centralizadas del Municipio de Pinchote, Santander.

### **III METODOLOGIA DE DISEÑO**

#### **1. ASPECTOS GENERALES:**

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2.011, la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía de Pinchote, en coordinación con la dirección de Control interno y demás dependencias, han diseñado la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y Atención al Ciudadano, que deberá ser implementada por todas las dependencias de la Administración Municipal.

Se entregaran anualmente 4 informes en el año, en las fechas establecidas, las cuales se subirán a las páginas del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), DAPR ( Departamento Administrativo de la Presidencia de la República), DNP (Departamento Nacional de Planeación) y anualmente se harán los ajustes necesarios.

#### **2. COMPONENTE UNO DEL PLAN: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Este componente establece los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, donde existen dos criterios dentro de la probabilidad de materialización del riesgo, que son: el riesgo de corrupción dado como la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad para obtener un beneficio en particular; y el otro criterio es el identificar las causas a partir de las debilidades y las amenazas que existen y que pueden incidir en los procesos y procedimientos frente a los riesgos de corrupción.

Identificación de causas (DEBILIDADES) dentro de la Administración (Factores Internos):

- a) Deficiencia Tecnológica por el tipo de Infraestructura.
- b) Identificación precisa e implementación de mapas de procesos por dependencias.
- c) Existencia de Tramitología para ciertos procesos frente a cambios de normatividad.
- d) Falta de idoneidad a nivel de talento Humano que apoye actividades específicas.
- e) Inexistencia de Recursos Económicos para estructuración de cargos, dado a que existe una secretaria que maneja 4 tipos de responsabilidades.
- f) Inexperiencia en la presentación de proyectos por cambios de normatividad.
- g) Inexistencia de recursos para contratación de la implementación de la ley 594 de archivo.
- h) Existencia de personas dadas a la oposición de la gestión del representante legal.
- i) Ausencia de la creación de la oficina de control interno como tal, en el Municipio.
- j) Ausencia de un Banco de Materiales

Identificación de AMENAZAS para la Administración Municipal por:

- a) Gestión de recursos de la Nación a través de intermediarios para la presentación de los proyectos.
- b) Presencia de oferentes de obras, insumos, servicios sociales, etc, en condiciones de precios.
- c) Intereses de políticos del sector
- d)

## **2.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN POR DEPENDENCIAS SEGÚN SUS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS:**

#### ✚ DESPACHO MUNICIPAL

- a) Manejo de poder
- b) Manipulación Política
- c) Ausencia de controles con el resto de dependencias
- d) Escogencia de contratistas (amiguismo)
- e) Extralimitación de Funciones

#### ✚ SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO

- a) Manejo de poder en la asignación de maquinaria
- b) Extralimitación de funciones cuando se está en encargo
- c) Amiguismo en ejecución de actividades de control interno
- d) Inclusión de gastos no autorizados
- e) Sistemas de información susceptibles de manipulación o alteración
- f) Deficiencias en el Manejo documental y de archivo

#### ✚ CONTRATACION

- a) Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.
- b) Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- c) Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular.
- d) Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- e) Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- f) Urgencia manifiesta inexistentes

- g) Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- h) Contratar con empresas de músculo financiero y no de experiencia.

#### SECRETARIA DE HACIENDA

- a) Desviación de recursos
- b) Inversiones de dineros públicos en entidades financieras de dudosa solidez en busca de beneficios de servidores públicos.
- c) Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- d) Archivos contables con vacíos de información
- e) Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- f) Manejo de información susceptible a manipulación o adulteración
- g) Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- h) Tráfico de influencias

#### SECRETARIA DE PLANEACIÓN

- a) Dilatación de procesos con el fin de finalizar construcciones u obras y no cobrar por ello.
- b) Amiguismo y clientelismo para beneficio de terceros.
- c) Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso
- d) Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia sin el cumplimiento de requisitos legales.
- e) Realizar supervisiones y presionar en contraprestación de la firma un beneficio económico.
- f) Manejar dineros por cobro de trámites

#### COMISARIA DE FAMILIA E INSPECCION DE POLICIA

- a) Soborno
- b) Concusión
- c) Tráfico de Influencias
- d) Decisiones ajustadas a intereses particulares
- e) Ocultar a la ciudadanía la información que se considera pública.
- f) Ausencia de canales de comunicación.

✚ UMATA

- a) Supervisiones con soborno
- b) Cobrar por asistencias técnicas
- c) Manejo indebido de los insumos
- d) Decisiones ajustadas a intereses particulares

✚ SECRETARIA DE SALUD

- a) Manipulación en la información que se tiene
- b) Concentración de autoridad
- c) Variación en los sistemas de información

✚ ALMACEN E INVENTARIOS

- a) Deficiencia en el Manejo documental y de archivo
- b) Manipulación en proveedores
- c) Manejo indebido de los inventarios
- d) Soborno
- e) Alteración en el registro de entradas y salidas

## 2.2 ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Busca materializar el grado en el que se puede materializar un evento. Para este caso se habla de dos criterios para materializarlos:

**CASI SEGURO:** El evento puede ocurrir la mayoría de las veces.

**POSIBLE:** El evento puede aparecer en algún momento.

Las probabilidades hacen referencia a la oportunidad de que algo suceda basado en datos o hechos históricos o subjetivo si sucede bajo criterios de experiencia o por sospecha de quien analiza, la consecuencia de que estos eventos sucedan se pueden expresar de manera cualitativa o cuantitativa, pero su efecto es único, sea porque afecte la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad del Municipio.

## 2.3 VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Para este caso se tomara el riesgo así se dé en otros despachos y se define el tipo de control teniendo en cuenta si son preventivos (disminuyen la probabilidad de que ocurra o se materialice) o correctivos (busca combatir o eliminar las causas que los generan y señalados con una x).

A continuación el modelo a implementar donde se lleva un registro para su valoración:

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION MUNICIPIO DE PINCHOTE, SANTANDER					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo	CRITERIO DE MEDICION	SI	NO
Manejo de poder	Difusiones de acciones claras en las políticas de la ejecución de las	Hacer cronogramas de planeación y ejecución	La herramienta ha demostrado ser efectiva	X	

	actividades de los servidores públicos.				
Manipulación Política	Establecer programas en el PDM articulado con el PDN	Hacer ajustes a metas de producto	Plan de acción con indicador de cumplimiento	X	
Ausencia de controles con oficinas	Reporte de acciones de gestión con evidencias en forma trimestral		Informe trimestral de avance al cumplimiento PDM	X	
Amiguismo	Eliminar prioridades personales	Identificar las necesidades del beneficio comunitario frente a obras	Realizar programas que conlleven al servicio social más que al personal	X	
Extralimitación de Funciones	Disociar los manuales de funciones para su conocimiento	Verificar la normatividad del procedimiento o proceso	Hacer las cosas bien hechas	X	
Inclusión costos no autorizado	Planear inversiones	Programar los egresos	Verificar y priorizar necesidades	X	
Sistemas información susceptible de manipulación	Entrega a supervisores de información e informes	Manejar un banco de información e informes	Aplicar indicadores de cumplimiento	X	
Deficiencia manejo de archivo	Realizar convenios de contratos de aprendizaje	Implementar la ley 594	Sistematizar el archivo de este periodo al menos		x
Estudios Previos de factibilidad	Permitir la participación de la OCI, en la identificación de necesidades	Hacer publicaciones con amplitud de participación	Verificación de la OCI a la página	X	
Pliegos de condiciones	Verificar la OCI la intención y el alcance	Permitir la participación de varias empresas	Asistir la OCI a la audiencia pública y firmar acta.		X
Disposiciones establecidas	Manejar exigencias con diferentes alcances	Eliminar la media geométrica del proceso	Unificar pliegos para procesos		X
Restricción de participantes	Disminuir Visitas o Priorizar necesarias	Establecer una sola visita obligatoria	Hacer el acompañamiento por la OCI		X
Adendas que cambian	Establecer formatos que no permitan alteración	Allegar copia a la OCI de las adendas	Hacer seguimiento al cumplimiento		X
Designación de supervisor	Hacer análisis de la actividad frente a idoneidad de supervisor	Establecer supervisores con experiencia en contratación	Hacer seguimiento evidenciado de informes por la OCI	X	
Decisiones Ajustadas	Brindar observaciones por parte de la OCI como participante de los intereses de la Administración	Hacer seguimientos resultados de las decisiones ajustadas	Emitir la OCI un informe de los resultados al mandatario		X
Tráfico de Influencias	Establecer manuales de procesos con el fin de dar cumplimiento a la necesidad	La OCI participa dentro del proceso para verificar acciones emitidas u omitidas del manual	Emitir conceptos de evaluación sobre acciones ejecutadas		x
Soborno	Emitir acciones donde la OCI conozca del proceso o procedimiento de las diferentes dependencias	Hacer seguimiento al usuario del servicio utilizado	Tener contacto con la comunidad e identificar en cada dependencia las actividades bimensualmente		x
Concusión	Verificar tarifas y hacerlas públicas al usuario	Hacer reunión de secretarios y dar a conocer el tipo de delito y sus consecuencias.	Verificar los ingresos por trámites frente a licencias emitidas y acciones ejecutadas por obra en el municipio		x

Ausencia canales comunicación	Activar los chats y correos electrónicos como medio rápido de comunicación	Hacer cumplir las respuestas de solicitudes internas por este medio	Aplicar indicadores de cumplimiento	X	
Manejo indebido de insumos	La OCI establece para oficinas con este manejo control directo con proveedor	La dependencia solicitara a la OCI las necesidad de insumos y esta autorizara al proveedor	Control de planeación de visitas y consumo de insumos por actividad		x
Manipulación de Proveedores	La OCI verificara además de proveedores allegados nuevos proveedores	Establecer en contratación listado de productos según PAC de diferentes proveedores	La OCI verifica las solicitudes de adquisición y da el visto bueno		x
Manejos Financieros	Planear junto al mandatario el presupuesto anual	Permitir conocer informes sobre rendimientos, usos y manejos de cuentas al mandatario	Indicadores emitidos de gestión y financieros		x

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso sea jefe de dependencia o sea control interno, deberá determinar si es pertinente o si deben implementarse otros controles que lo complementen y se dejara por acta dicha proposición con el fin de evitar o prevenir los riesgos.

#### 2.4 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

La política de Administración del Riesgo para el Municipio de Pinchote, Santander, será el conjunto de actividades coordinadas y controladas por la organización con respecto al riesgo identificado en un momento determinado, por lo tanto, la planeación estratégica de la entidad, buscará garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados de la siguiente manera:

#### MISIÓN INSTITUCIONAL:

El Municipio de Pinchote, dirigirá sus objetivos al aprovechamiento de su localización estratégica, orientando su vocación agrícola y potencial turístico al fortalecimiento de la infraestructura social, educativa, vial y equipamiento urbano, enfocados a la Producción de Servicios Turísticos que generen empresas artesanales y eco turísticos que proyecten al

municipio y sus habitantes a construir en el corto, mediano y largo plazo la estructura física, económica y social que consoliden los recursos patrimoniales y ambientales del Municipio de Pinchote.

### **VISIÓN INSTITUCIONAL:**

El Municipio de Pinchote en el 2.007 se proyecta como un escenario eco-turístico aprovechando las ventajas de la ubicación geográfica, que permita mejorar el nivel de vida de los habitantes mediante acciones sostenibles y el ofrecimiento de una infraestructura de servicios eficientes, con una administración ágil y oportuna y una comunidad activa y participe del desarrollo municipal.

### **PRINCIPIOS:**

De acuerdo a los postulados establecidos en el Programa de Gobierno del señor Alcalde LUCIO RAMIREZ PINZÓN, el cual su lema **GOBIERNO DE UNIDAD Y DESARROLLO – SOLUCIONES PARA TODOS** , donde todos somos partícipes de un gobierno en búsqueda de las soluciones que le generen a Pinchote el desarrollo y reconocimiento cultural, social y económico que tanto se ha soñado, donde siempre se establezca la justicia social, la equidad, la solidaridad, distribuyendo los diferentes recursos que ingresan a nuestro municipio de forma equitativa en programas que incluyen a todos los sectores para alcanzar el Pinchote que tanto anhelamos.

Las acciones que se deben tener en cuenta por la alta dirección para su administración son:

**EVITAR EL RIESGO:** “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, y la cual se logra al interior de los procesos cuando se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones encaminadas al beneficio de la comunidad”

**REDUCIR EL RIESGO:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención), “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”

#### DESPACHO MUNICIPAL

**Objetivo de alcance:** Lograr que la Administración Municipal en cabeza de su mandatario y en compañía de sus asesores. dé el cumplimiento al 100% de su plan de gobierno a través de implementación de acciones que le garanticen la permanencia y adopción de una transparencia, eficiencia y efectividad en todos los programas sociales articulados por la presidencia de la república y que sea para la comunidad un beneficio total, donde se demuestre el desarrollo tanto en lo urbano como en lo rural, con estrategias de anticorrupción, atención al usuario y disminución de trámites, logrado y demostrado por la conectividad interactiva del Gobierno en Línea.

#### **POLITICAS A IMPLEMENTAR:**

- Difundir todas las acciones que tengan que ver con procesos o procedimientos en cada dependencia para que la comunidad conozca las obligaciones o deberes para obtener un servicio o cumplir con una solicitud de trámite.

- Concertar con la comunidad todas las necesidades que se tengan, con el fin de poder priorizarlas.
- Mantener comunicación por la red de gobierno en línea con el fin de obtener rápidas respuestas
- Permitir la participación de control interno con respecto a la presentación de propuestas, audiencias públicas y apertura de sobres en las diferentes licitaciones que se realicen.
- Hacer capacitaciones de sensibilización de la norma del código disciplinario, del manual de funciones, etc.
- Rendir cuentas en los tiempos establecidos dentro de las anualidades del gobierno.

### **ESTRATEGIAS PARA DESARROLLARLAS:**

- Utilizar los medios de comunicación locales y otros, con el fin de enterar a la comunidad sobre los documentos requeridos para cualquier tipo de trámite u otro tipo de informaciones que beneficien a la comunidad.
- Realizar consejos rurales, urbanos con el fin de poder escuchar los diferentes gremios de la comunidad pinchotana y levantar actas de estos.
- Revisar diariamente los correos de la página y mantener activas las líneas de chat para enterarnos de cualquier eventualidad en las dependencias.
- Hacer que control interno conozca los procesos de contratación con el fin de supervisar y de pronto sugerir algunos cambios si llegará a ser necesario, al igual informar al mandatario de lo que encuentre sospechoso.
- Hacer y contemplar dentro del plan de capacitación al talento humano temas que tengan que ver con el desarrollo de dichas funciones.

### **RIESGOS A CONTROLAR**

- a) Manejo de poder

- b) Manipulación Política
- c) Ausencia de controles con el resto de dependencias
- d) Escogencia de contratistas (amiguismo)
- e) Extralimitación de Funciones

**ACCIONES EN TIEMPO:** A CORTO PLAZO

**RECURSOS:** EMISORAS, PAPEL, LAPICEROS, VIDEO BEN,

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** Todos los secretarios de dependencia

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de control Interno

 SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO

**OBJETIVO DEL ALCANCE:** Articular al 100% las estrategias con las diferentes políticas establecidas en cada dependencia, con el fin de poder cumplir a cabalidad la implementación del mapa de riesgos y dar un sentido más dinámico al trabajo en equipo con la interacción en la Administración Municipal.

**POLITICAS A IMPLEMENTAR:**

- Presentar al auxiliar de gobierno la factura de pago, cantidad de horas y lugar de trabajo de la retroexcavadora, con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de actividades.
- No tomar decisiones que comprometan los recursos del municipio ni afecten el buen desarrollo de la Administración Municipal.
- Establecer los manuales de control con el fin de poder hacer cumplir los seguimientos y verificaciones de los procesos o procedimientos a las diferentes dependencias de la Administración.
- Hacer una planeación trimestral de las inversiones que se requieren y programar como, por donde y cuando hacerlas.
- Realizar copias de seguridad de la información que se recibe o se emite, con el fin de validarla.
- Establecer la aplicación de la Ley 594 de archivo

#### **ESTRATEGIAS A DESARROLLAR:**

- Llevar en un libro el registro de actividades con fechas, cantidad de horas, valor pagado, sitio de trabajo, dueño del predio.
- Consultar con el mandatario o al jurídico sobre la toma de decisiones que en un momento determinado se deban hacer.
- Realizar auditorías de control y observaciones en un momento determinado si se requiere como evidencia a algún proceso o procedimiento.
- A través de la concertación del plan de acción, verificar los indicadores de cumplimiento y como tal, cambiar los que en un momento determinado se requiere para volver a planearlo.
- Pasar los informes a pdf con seguridad, con el fin de evitar la manipulación de la información registrada.
- Hacer convenios con el Sena para aprendices de gestión documental.

#### **RIESGOS A CONTROLAR:**

- a) Manejo de poder en la asignación de maquinaria
- b) Extralimitación de funciones cuando se está en encargo
- c) Amiguismo en ejecución de actividades de control interno
- d) Inclusión de gastos no autorizados
- e) Sistemas de información susceptibles de manipulación o alteración
- f) Deficiencias en el Manejo documental y de archivo

ACCIONES EN TIEMPO: a Corto Plazo

RECURSOS: documentos, equipo de cómputo, cds.

RESPONSABLES REQUERIDOS: Todas las Dependencias

DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: Jefe de Control Interno

## CONTRATACION

**Objetivo de Alcance:** Liderar los diferentes procesos de contratación que se requieren en el Municipio con el fin de cumplir con las necesidades de ejecutar las obras de los diferentes sectores que integran a Pinchote.

### **POLITICAS A IMPLEMENTAR**

- Convocar al responsable de control interno para que verifique y haga seguimiento de la contratación del Municipio.

## **ESTRATEGIAS PARA DESARROLLARLAS**

- Establecer un manual de contratación con el fin de mantener transparencia en los diferentes procesos de contratación por la Administración Municipal.

## **RIESGOS A CONTROLAR**

- a) Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.
- b) Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- c) Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular.
- d) Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- e) Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- f) Urgencia manifiesta inexistentes
- g) Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- h) Contratar con empresas de músculo financiero y no de experiencia.

**ACCIÓN EN TIEMPO:** a CORTO PLAZO

**RECURSOS:** Equipos de cómputo

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** Oficina de contratación

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de control interno

## SECRETARIA DE HACIENDA

**Objetivo de Alcance:** Distribuir de forma óptima los diferentes recursos que se recaudan en la Administración y establecer indicadores que permitan medir la gestión, eficacia y cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.

### **POLITICAS A IMPLEMENTAR**

- Entregar informes de recaudo bimensuales
- Realizar los respectivos informes financieros deduciendo las metas alcanzadas
- Participar de la planeación de inversiones y de la programación de gastos al Alcalde

### **ESTRATEGIAS PARA DESARROLLARLAS**

- Llevar registros contables auxiliares que permitan conocer los recaudos y hacer comparativos bimensualmente con el fin de replantear estrategias en un momento determinado.
- Aplicar comparativos a los informes presentados con el fin de determinar el crecimiento o decrecimiento de la productividad a nivel presupuestal tanto de ingresos como de egresos.
- Analizar detenidamente las necesidades del municipio con el fin de poder priorizar las necesidades de inversiones y disponer de presupuesto para la ejecución.

### **RIESGOS A CONTROLAR**

- a) Desviación de recursos
- b) Inversiones de dineros públicos en entidades financieras de dudosa solidez en busca de beneficios de servidores públicos.
- c) Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- d) Archivos contables con vacíos de información
- e) Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- f) Manejo de información susceptible a manipulación o adulteración
- g) Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- h) Tráfico de influencias

**ACCIÓN EN TIEMPO:** a CORTO PLAZO

**RECURSOS:** Equipos de cómputo, libros, lápices

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** Oficina de Hacienda, mandatario

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de control interno

 SECRETARIA DE PLANEACIÓN

**Objetivo del Alcance:** Realizar un manual para el usuario y colgarlo a la página de gobierno en línea, con el fin de que éstos conozcan los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en esta dependencia, con el fin de omitir tanto

trámite al venir en diferentes oportunidades a la oficina y perder en ocasiones el viaje, pudiendo obtener el servicio más rápido.

## **POLITICAS A IMPLEMENTAR**

- Actualizar las tarifas de los servicios técnicos de planeación.
- Actualizar los requisitos necesarios para los diferentes trámites
- Rendir informes trimestrales de los diferentes trámites realizados
- Actualizar el EOT
- Establecer indicadores en los planes de acción que conlleven a la gestión eficiente de ejecución.
- Articular el Plan de desarrollo Municipal con el Plan de desarrollo Nacional y todas las dependencias de la Administración.
- Realizar la publicación de tramitación y los requisitos de ello.
- Entregar los informes necesarios tanto de supervisión como de interventoría cuando se requiera.

## **ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR**

- Contratar a través de un profesional el modelado e interacción de la página donde se articule los diferentes procesos y procedimientos que ejecuta planeación.
- Estar evaluando el plan de acción con los secretarios de dependencia con el fin de mejorar o incluir nuevos indicadores.
- Asistir a capacitaciones donde se aclaren dudas sobre los EOT, PDM.
- Utilizar los medios de comunicación para que la comunidad reciba en forma pertinente las informaciones de la Administración.

## **RIESGOS A CONTROLAR**

- a) Dilatación de procesos con el fin de finalizar construcciones u obras y no cobrar por ello.
- b) Amiguismo y clientelismo para beneficio de terceros.
- c) Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso
- d) Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia sin el cumplimiento de requisitos legales.
- e) Realizar supervisiones y presionar en contraprestación de la firma un beneficio económico.
- f) Manejar dineros por cobro de trámites

**ACCION EN TIEMPO:** A MEDIANO PLAZO

**RECURSOS:** Emisoras, Equipos de cómputo.

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** Secretaria de Planeación

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de Control Interno

 **COMISARIA DE FAMILIA E INSPECCION DE POLICIA**

**Objetivo de Alcance:** Contribuir en las diferentes conciliaciones que se programan en la oficina y a su vez apoyar los programas del ICBF donde la infancia y adolescencia tienen riesgo de cualquier tipo de maltrato; al igual realizar las diferentes actividades que competen como inspector de policía del mismo municipio ,

## **POLITICAS A IMPLEMENTAR**

- Dar a conocer las incidencias en la violación de las normas con respecto a sobornar un funcionario público.
- Hacer las conciliaciones frente a los interesados sin que se dé la oportunidad de que uno conozca más sobre el tema que el otro afectado.
- Realizar informes publicitarios con respecto a resultados de dichas conciliaciones.
- Utilizar los medios de información con el fin de poder enterar a la comunidad de hechos preventivos a delitos que se manejen por esta oficina y sus respectivas sanciones.

## **ESTRATEGIAS A DESARROLLAR**

- Tener imágenes alusivas a la corrupción con el fin de poder contrarrestar riesgos de corrupción.
- Hablar siempre hasta cuando estén los interesados de los temas y formas de conciliar los casos.

## **RIESGOS A CONTROLAR:**

- a) Soborno
- b) Concusión
- c) Tráfico de Influencias
- d) Decisiones ajustadas a intereses particulares
- e) Ocultar a la ciudadanía la información que se considera pública.
- f) Ausencia de canales de comunicación.

**ACCION EN TIEMPO:** A MEDIANO PLAZO

**RECURSOS:** Emisoras, Equipos de cómputo.

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** Secretaria de Planeación

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de Control Interno

 UMATA

**Objetivo de Alcance:** Cumplir con las actividades programadas con el fin de beneficiar a la comunidad agropecuaria del municipio, buscando siempre el desarrollo agrícola y pecuario del municipio.

**POLITICAS A IMPLEMENTAR:**

- Rendir los diferentes informes a la oficina de control interno como herramienta de cumplimiento al trabajo programado por la unidad.
- Establecer cronograma de trabajo con el fin de que la comunidad disfrute el beneficio de la asistencia técnica
- Solicitar a la oficina de gobierno el requerimiento de insumos
- Realizar a buen juicio los informes de supervisión que se tengan a cargo.

**ESTRATEGIAS PARA DESARROLLARLAS:**

- Tener en cuenta las disposiciones emitidas por la oficina de gobierno

## **RIESGOS A CONTROLAR**

- a) Supervisiones con soborno
- b) Cobrar por asistencias técnicas
- c) Manejo indebido de los insumos
- d) Decisiones ajustadas a intereses particulares

**ACCION EN TIEMPO:** A CORTO PLAZO

**RECURSOS:** Emisoras, Equipos de cómputo, Insumos.

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** UMATA

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de Control Interno

 SECRETARIA DE SALUD

**Objetivo de Alcance:** Desarrollar y cumplir con los diferentes informes que se solicitan a la secretaria con el fin de mantener actualizados los datos de los usuarios.

**POLITICAS A IMPLEMENTAR**

- Realizar copia de informes a la oficina de gobierno con el fin de mantener informado al municipio de lo que la secretaria maneja.
- Participar y coordinar campañas de prevención y promoción junto a la secretaria de salud departamental.

### **ESTRATEGIAS A DESARROLLAR**

- Difundir todos los programas que la gobernación establezca con el fin de que la comunidad pinchotana disfrute de ellos.

### **RIESGOS A CONTROLAR:**

- a) Manipulación en la información que se tiene
- b) Concentración de autoridad
- c) Variación en los sistemas de información

**ACCION EN TIEMPO:** A CORTO PLAZO

**RECURSOS:** Emisoras, Equipos de cómputo, Insumos.

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** UMATA

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de Control Interno

## ALMACEN E INVENTARIOS

**Objetivo de alcance:** Realizar el suministro de elementos de papelería con el fin de optimizar el desarrollo de actividades en las diferentes dependencias.

### **POLITICAS A IMPLEMENTAR**

- Adopción de la ley 594
- Sistematizar los inventarios con el fin de llevar control de entrega de cada dependencia.

### **ESTRATEGIAS A DESARROLLAR**

- Permitir la participación de otros proveedores que son verificados por control interno

### **RIESGOS A TENER EN CUENTA**

- a) Deficiencia en el Manejo documental y de archivo
- b) Manipulación en proveedores
- c) Manejo indebido de los inventarios
- d) Soborno

**ACCION EN TIEMPO:** A CORTO PLAZO

**RECURSOS:** insumos, Equipos de cómputo.

**RESPONSABLES REQUERIDOS:** Almacén

**DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** Oficina de Control Interno

## 2.5 SEGUIMIENTO AL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se realizará para el 2.013 por lo menos 3 veces al año el seguimiento a los mapas de riesgo para identificar las causas que pueden llegar a variar en un momento determinado, por lo que se entregará informe al mandatario y a las diferentes entidades responsables de hacer seguimiento a esta estrategia en las fechas establecidas como son: Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 de 2.013 y así de cada año.

## 2.6 MAPA DE RIESGOS IDENTIFICADO EN CADA DEPENDENCIA DE PINCHOTE

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION GOBIERNO

Entidad: ALCALDIA MUNICIPAL PINCHOTE, SANTANDER

Misión:

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No	DESCRIPCION						
Mediante una exhausta organización de actividades	Falta de información, y planilla o cronograma		La administración municipal, cuenta con maquinaria de tipo pesado que se	posible	correctivo	Mediante comunicación directa entre los	Mantener lazos de comunicación estrechos entre el jefe de	Secretaría de Gobierno	Nº de horas Realizadas/Nº de horas solicitadas

busca tener un control acerca de las actividades a realizar por la maquinaria del municipio	de las actividades a desarrollar		destina para realizar labores de limpieza y mantenimiento de las vías terciarias del municipio			implicados	dependencia y el operador de la maquinaria		
Se proyecta como objetivo mantener una línea organizacional aún cuando se presente ausencia del funcionario encargado	Debido a la falta de asignación de actividades y a la no claridad de las funciones que se dejan en encargo, se corre el riesgo de tomar decisiones que no le corresponden a ciertos funcionarios		Cuando la persona responsable de la dependencia por cualquier situación se tiene que ausentar del cargo se pueden presentar inconvenientes en la toma de decisiones	Posible	correctivo	Mediante comunicación directa jefe y empleados	Debido control acerca del personal	Secretaría de gobierno	
Determinar un plan de acción eficaz y eficiente para desarrollar las actividades del área de control interno	Falta de conocimiento en el tema		Las actividades de control interno demandan cierta autoridad que debe exigirse y cumplirse	Posible	Correctivo	Incentivar el Sentido de pertenencia con la institución	Control acerca de las actividades	Secretaría de Gobierno	Actividades cumplidas/actividades proyectadas
Administración eficiente de los recursos que le corresponden a la dependencia	En ocasiones se pagan gastos que no han sido autorizados por el ordenador del gasto		Es necesario que la dependencia realice un manejo adecuado de los recursos que le corresponden	Posible	Correctivo	Mediante planeación previa de los gastos y los recursos con que se cuenta	Debida planeación	Secretaría de Gobierno	/gastos realizados/ Recursos presupuestados

Garantizar la seguridad de los sistemas de información con el fin de que no sean manipulados o alterados	Actividades malintencionadas de terceros		Debido a la falta de seguridad para los sistemas de información se corre el riesgo de la alteración o manipulación de información de importancia	Posible	Correctivo	Incentivar a los funcionarios de la Administración Municipal la importancia de la seguridad en los sistemas de información	Adquisición de un buen sistema de seguridad Secretaría de Gobierno	Secretaria de Gobierno	Sistemas de información propios de la Administración/Sistemas de información Seguros
Aplicabilidad del sistema de gestión documental	Falta de recursos para el archivo central y falta de capacitaciones sobre la ley general de archivo		Perdida de información histórica de gran importancia para la administración y el municipio	Casi seguro	Correctivo	Mantener actualizado el archivo de gestión documental	Capacitar a los funcionarios en lo establecido por la ley general de archivo	Secretaria General y de Gobierno	Documentación que reposa en la administración/documentación organizada en debida forma, teniendo en cuenta la ley de archivo

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCCION SECRETARIA DE HACIENDA**

ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE PINCHOTE

MISION:

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
ROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION		ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		N	DESCRIPCION		TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO			
<b>ADELANTAR POLITICAS NECESARIAS PARA MEJORAR LOS INGRESOS MUNICIPALES MEDIANTE RECAUDO DE IMPUESTOS</b>	Falta motivar y crear conciencia a ciudadana para el pago de los impuestos	No	No se pueden cumplir los objetivos plasmados en el plan de desarrollo  Mala calificación en eficiencia y eficacia administrativa  No se cumple con las metas presupuestales	POSIBLE	PREVENTIVO	INFORMAR A LA COMUNIDAD EL CALENDARIO TRIBUTARIO CON LOS BENEFICIOS Y LAS OBLIGACIONES COMO CONTRIBUYENTES	Hacer seguimiento permanente a las ejecuciones presupuestales.  Revisión permanente de la Base de Datos de Deudores Morosos  Facilidades a los contribuyentes para que se pongan al día con la obligación  Adelantar procesos de cobro para la recuperación de cartera		
MANEJO APROPIADO DE LOS RECURSOS PUBLICOS	INTERES ECONOMICO		Desviación de Recursos.  Peculado.  Manipulación de Dineros Públicos.  Tráfico de Influencias.  Falta de Seguridad	POSIBLE	PREVENTIVA	Auditorias por parte de los Entes de Control  Que exista equilibrio entre la información contable y bancaria  Equipos de computo que garanticen la seguridad de la	Conciliaciones Bancarias mensuales  Arqueos de caja semanales  Revisión de auxiliares contables  Consignar permanentemente los dineros recaudados	SECRETARIO DE DESPACHO	VALOR PRESUPUESTADO/VALOR RECAUDADO

		en el manejo de los Recursos que se reciben en la oficina.			información. Infraestructura que cumpla con las medidas de seguridad aptas. Elementos de seguridad para salvaguardar los dineros recaudados.	Hacer copias de seguridad semanales. Adquirir caja fuerte que cumpla con las medidas de seguridad necesarias. Reforzar las vías de acceso a la oficina de hacienda		
INCUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS PRESUPUESTALES	INTERESES PERSONALES	Peculado. Desviación de recursos Delitos contra el presupuesto Mala calificación por parte de los entes de control Comprometer recursos sin el cumplimiento de requisitos Comprometer recursos sin Disponibilidad Presupuestal	POSIBLE	PREVENTIVO	Equilibrio entre el Plan de Desarrollo y El Presupuesto Aprobado para cada vigencia. No comprometer recursos sin verificar su existencia en el Presupuesto Cumplir con la ley del presupuesto. Constante comunicación entre el ordenados del gasto, contratación y Secretaria de Hacienda	Revisar permanentemente las ejecuciones presupuestales. Ajustar el presupuesto y darle cumplimiento según las metas del Plan de Desarrollo Hacer las modificaciones siguiendo los lineamientos de ley Reuniones permanentes éntrelas para revisar y analizar el presupuesto vs el plan de desarrollo	SECRETARIO DESPACHO	DINEROS RECAUDADOS Y CONSIGNADOS = DINEROS REGISTRADOS
REGISTRO DE INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA	Intereses personales	Manipulación de Información. Mala calificación por parte de los entes de control Sanciones por parte de los entes de control La información contable y	POSIBLE	PREVENTIVO	Sistema Contable seguro que no permita la manipulación de la información. Medidas de seguridad que garanticen el acceso restringido a la información contable.	Mantenimiento preventivo a los equipos de computo y sistema contable. Crear plan de contingencia que garantice la seguridad de la información. Revisar periódicamente los registros contables para garantizar la	ALCALDE SECRETARIOS DE DESPACHO	PRESUPUESTO APROBADO/PRESUPUESTO EJECUTADO

		<p>financiera no corresponde a la realidad del ente territorial.</p> <p>Peculado</p> <p>Malversación de recursos públicos</p>			<p>Registrar la información de manera veras y oportuna.</p> <p>Elaborar los informes basados en la realidad contable y financiera de la institución</p> <p>Contratar personal idóneo para realizar las tareas que la dependencia exige.</p>	<p>veracidad de la información.</p> <p>Garantizar que los informes estén elaborados siguiendo los lineamientos de los organismos de control</p> <p>Revisar las hojas de vida y documentación de las personas que laboran en la dependencia</p>		
ARCHIVO DOCUMENTAL	PERDIDA DE INFORMACION	No se cuenta con un espacio adecuado ni mobiliario para salvaguardar el archivo físico de la dependencia.	POSIBLE	PREVENTIVO	<p>Adecuar un espacio que cumpla con la ley de archivo</p> <p>Dotar el archivo con los elementos necesarios para salvaguardar la información</p> <p>Acceso restringido a la información</p> <p>Destinar a una persona que se encargue de la operación del archivo</p>	<p>Apropiar recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de la Ley de Archivos</p> <p>Que el tratamiento de la información se realice de acuerdo a la Ley de Archivos</p>	SECRETARIO DESPACHO	
PAGOS DE OBLIGACIONES CONTRAIDAS	INTERESES PERSONALES  MALVERSIÓN DE DINEROS PUBLICOS	<p>Cancelación de cuentas sin el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley</p> <p>Premura en el pago sin el debido proceso</p> <p>Cancelar hechos cumplidos</p>	POSIBLE	PREVENTIVO	<p>Revisar minuciosamente los documentos y soportes requeridos por la ley para la realización del pago.</p> <p>Darle el tiempo necesario para la elaboración y revisión de proceso a cancelar.</p>	<p>Establecer filtros necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos.</p> <p>No ordenar el pago sin el cumplimiento del debido proceso</p> <p>No cancelar cuentas sin el cumplimiento del objeto del contrato</p>	SECRETARIOS DE DESPACHO	

					<p>Determinar una fecha para la cancelación de cuentas.</p> <p>Evitar preferencias para la cancelación de cuentas de manera inmediata.</p> <p>Cuando se tramite un pago, venga con las firmas, actas y soportes exigidos y así evitar faltantes que pueden generar sanciones o procesos disciplinarios.</p>	<p>Evitar amiguismos al momento de cancelar las cuentas.</p>		
							<p>SECRETARIOS DE DESPCHO</p> <p>ORDENADOR DEL GASTO</p> <p>AUXILIARES</p> <p>O.P.S.</p>	

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCCION PLANEACION MUNICIPAL**

ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE PINCHOTE

MISION:

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
PROCESO Y	CAUSA	RIESGO	PROBABILIDAD DE	VALORACION	ADMINISTRACION	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR

OBJETIVO	S	No	DESCRIPCION	MATERIALIZACION	TIPO DE CONTROL	DEL RIESGO			
<b>USO DE SUELOS, ESTRATIFICACIONES, NOMENCLATURAS</b> OFRECER UN SERVICIO RAPIDO	TRAFICO DE INFLUENCIAS,		QUE SE OFREZCA DINERO PARA AGILIZAR EL TRAMITE, SE OMITAN DOCUMENTOS	POSIBLE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y TIEMPO NORMAL DE EXPEDICION DEL DOCUMENTO	EXPLICAR A LAS PERSONAS LOS TIEMPOS Y LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON LA EXPEDICION DE LO SOLICITADO	SENSIBILIZACION SOBRE LOS EFECTOS DE LA CORRUPCION AL PERSONAL INTERNO, IDENTIFICAR QUE CLASES DE PERSONAS PUEDEN PRECISONAR PARA QUE SE AGILCE, SE RETRASE O PARA QUE NO SE REALICE DICHO TRAMITE	SECRETARIO DE DESPACHO	No. DE PROCESOS NO ENTREGADOS SIN JUSTIFICACION/ total de procesos presentados
LICENCIAS SUBDIVISION, PROPIEDAD HORIZONTAL ADELANTAR UN PROCESO PARA SER PROTOCOLIZADO ANTE LA NOTARIA Y POSTERIORMENTE PRESENTADO ANTE LA OFICINA DE INSTRUMENTOS PUBLICOS	INTERES ECONOMICO		QUE SE OMITAN DOCUMENTOS, NO CUMPLA CON TODOS LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR EL E.O.T, LIQUIDACION POR UN VALOR MENOR AL ESTABLECIDO EN EL CODIGO DE RENTAS	POSIBLE	DIFUSION PARA EL CONOCIMIENTO GENERAL DEL TIPO DE CONSTRUCCION QUE SE PUEDE REALIZAR EN EL MUNICIPIO Y CONOCIMIENTO GENERAL DE LAS DEMAS DISPOSICIONES DEL E.O.T	EXIGIENDO LO CONTEMPLADO EN EL E.O.T	SENSIBILIZACION SOBRE LOS EFECTOS DE LA CORRUPCION AL PERSONAL INTERNO, IDENTIFICAR QUE CLASES DE PERSONAS PUEDEN PRECISONAR PARA QUE SE AGILCE, SE RETRASE O PARA QUE NO SE REALICE DICHO TRAMITE,	SECRETARIO PLANEACION	NUMERO DE PROCESOS SOLICITADOS CONTRA NUMEROS DE PROCESOS ENTREGADOS POR FUERA DE LA NORMA (E.O.T) SIN JUSTIFICACION
SUPERVISION Y/O INTERVENTOR DE CONTRATOS	INTERES ECONOMICO		PAGAR UN AVANCE DE OBRA O EJECUCION DE CONTRATO SIN QUE CUMPLA CON LO ESTABLECIDO, CUMPLIENDO CON TODOS LOS REQUISITOS LEGALES SE RETRASE LA AUTORIZACION DEL PAGO RESPECTIVO HASTA TANTO NO SE RECIBA UNA CONTRAPRESTACION ILEGAL	POSIBLE	EXIGIR AL CONTRATISTA QUE CUMPLA CON LO ESTIPULADO EN EL CRONOGRAMA DE EJECUCION Y EN EL CRONOGRAMA DE INVERSION	HACIENDO UN SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL CON LAS RESPECTIVAS OBSERVACIONES	NO PERMITIR QUE DESEQUILIBRIO EN LA EJECUCION DE LOS CONTRATOS PARA EVITAR QUE SE PRESENTEN SITUACIONES ANOMALAS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO	SECRETARIO PLANEACION	AVANCES DE OBRA CONTRA EJECUCION REAL EN TIEMPO

FIRMAR ACTAS DE OBRA	TRAFICO DE INFLUENCIAS E INTERESES ECONOMICOS		FIRMAR ACTAS DE OBRA SIN QUE EL CONTRATISTA CUMPLA CON EL OBJETO DEL CONTRATO	POSIBLE	EXIGIR AL INTERESADO QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS LEGALES PARA EÑ DILIGENCIAMIENTO DE LAS ACTAS NECESARIAS	UNA VEZ ENTREGADOS LOS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA ELEBORACION DE LA RESPECTIVA ACTA INFORMAR AL INTERESADO EN QUE TIEMPO SE HARA ENTREGA DE LA MISMA PARA QUE CONTINUE CON EL TRAMITE NORMAL	TENER CLARO Y DE FORMA PRCISA QUE DOCUMENTOS SON LOS NECESARIOS PARA LA ELABORACION DE CADA UNA DE LAS ACTAS.	SECRETARIO PLANEACION	NUMERO DE ACTAS SOLICITADAS CONTRA NUMERO DE ACTAS ENTREGADAS FUERA DEL TIEMPO ESTIPULADO
LICENCIAS DE CONSTRUCCION EMITIR UN CONCEPTO FAVORABLE PARA ADELANTAR UNA CONSTRUCCION	EXIGIR DOCUMENTOS INNECESARIOS		APROBACION DE UNA CONSTRUCCION QUE NO SEA PERMITIDA POR EL E.O.T, QUE SE OMITAN DOCUMENTOS	POSIBLE	ESTABLECER UN LISTADO DE REQUISITOS Y DARLOS A CONOCER A TODOS LOS INTERESADOS	HACER SEGUIMIENTO EN CUANTO A LA DOCUMENTACION SOLICITADA Y LA FECHA EXPEDICION DE CADA UNA DE ESTAS LICENCIAS	SOLICITAR LOS DOCUMENTOS EXIGIDOS EN EL E.O.T	SECRETARIO PLANEACION	NUMERO DE LICENCIAS SOLICITADAS CONTRA LAS NO EXPEDIDAS QUE NO CUMPLEN REQUISITOS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PRIMER COMPONENTE: MAPA DE IDENTIFICACIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: COMISARIA DE FAMILIA CON FUNCIONES DE INSPECTOR DE POLICIA

Misión:

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso Y Objetivo	Causas		Riesgo	Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración de riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N.			Descripción				
<b>PROCESOS EN COMISARIA DE FAMILIA</b>									
<b>1-Fijación de alimentos y custodia</b>  -Establecer la fijación de la cuota alimentaria, custodia, visitas, salud y recreación para los menores.	Pretensión del obligado en fijar cuota baja, así su salario sea alto, ó querer tomar la custodia del menor como sea		Fallos amañados y soborno al funcionario	POSIBLE	Control Preventivo, dado a que a la fecha no se ha presentado este Riesgo.	Formular estrategias, para evitar que se presente actos de Soborno ( Cohecho)	-Hacer seguimiento a las quejas que se presenten en contra del funcionario implicado en posibles actos de soborno. - Denunciar al posible sobornador	Jefe de Control Interno	No. Procesos fijados/ total de procesos
<b>2- Violencia Intrafamiliar y violencia de género.</b>  Judicializar al victimario responsable de estos delitos	El victimario pretende hacerse la víctima y puede llegar a sobornar al funcionario para que no		Ocultamiento de pruebas que comprometan al victimario y desconocimiento	POSIBLE	Estar atentos a la valoración que hace la ESE, o si fuere el caso Medicina Legal	Revisar los expedientes por sugerencia de las víctimas o sus apoderados.	Si hay hallazgo denunciar de manera inmediata a la Procuraduría, compulsando copias a la	Jefe de control Interno	No. Casos asistidos y

	allegue las denuncias as la Fiscalía.		al derecho de las victimas.				Fiscalía.		conciliados/ total de casos presentados
<b>3- Procesos de separación de cuerpos y de bienes.</b>  Prestar ayuda jurídica y sicológica a las parejas para evitar crearle más traumas a l misma familia con la separación.	El conyuge o compañero permanente mas fuerte quiere quedarse con todo o lo mejor de los bienes muebles e inmuebles		Amañar inventarios y desconocer derechos patrimoniales	POSIBLE	No son muy usuales estos casos en la Comisaría, la gente prefiere hacerlo por notaría o judicialmente	Hacer arqueo de expedientes sobre la materia	Denunciar al funcionario ante los entes disciplinarios y el Consejo Superior de la Judicatura	Jefe de control interno asesorado por el Jurídico de la Administración	No. Separaciones establecidas / Total de separaciones presentadas
<b>PROCESOS DE INSPECCION DE POLICIA</b>  <b>1. Procesos Policivos por Perturbación a la Posesión, Perturbación a la Servidumbre.</b>  - Proteger el derecho real de la posesión y dominio sobre los bienes inmuebles, así como el derecho de servidumbres	Tanto el querellante como el querellado, pretenden que el Inspector de Policía les dé la razón frente a la perturbación que se hace a un predio o a una servidumbre		-Fallos parcializados. -No decretar pruebas por favorecer a una de las partes -Soborno	POSIBLE	Son procesos en los que, debido que hay en juego grandes cantidades de dinero. Estar pendiente cual es la repercusión que tiene la decisión que tome el funcionario	Conocer las partes en litigio y cual el alcance de su pretensión.	Hacer seguimiento al proceso y si es posible hablar con las partes en conflicto.	Jefe de control interno	No. De procesos policivos solucionados/ total de procesos policivos sucedidos
<b>PROCESOS DENTRO DEL APOYO PSICOLOGICO A LA COMISARIA.</b> 1- intervenir las diferentes	El consultante requiere más		-Diagnostico inconcluso. -que el paciente sienta la	POSIBLE	Constatar posibles quejas de los consultantes tratados.	Revisar informes de valoración psicológica por parte del comisario para neutralizar	Realizar el respectivo llamado al psicólogo (a) y si fuera el caso denunciar ante las autoridades competentes.	Jefe inmediato y de control interno.	No. De niños atendidos/ total de

problemáticas a nivel psicológico de las personas que acuden a la Comisaría de familia.	sesiones de las que le puede ofrecer la comisaria. El psicólogo(a) propone culminar el trabajo en su consultorio o clínica indicada.		necesidad de acudir al psicólogo tratante.			cualquier posible acto inadecuado.			niños identificados con problemas
---	--	--	--	--	--	------------------------------------	--	--	-----------------------------------

MAPA DE RIESGOS DE SECRETARIA DE SALUD

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSA	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		#	DESCRIPCION		TIPO DE CONTROL				

<p><b>ASEGURAMIENTO EN SALUD.</b>  <b>OBJETIVO:</b> Verificar el cumplimiento de la normatividad del Sistema de Información, realizar seguimiento del derecho a la libre elección de EPSS para la Afiliación de la población afiliada al Régimen Subsidiado en salud, apoyar y velar por el adecuado manejo y control de las fuentes de recursos que financian el subsidio a la demanda en salud; promover la afiliación, vigilar y controlar la prestación de servicios de salud y realizar seguimiento a la operación del Régimen Subsidiado para garantizar el acceso de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud bajo los principios de calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia, en el Distrito de Cartagena de Indias</p>	<p>1. Deficiente información a la comunidad sobre los procesos  3. Falta de herramientas tecnológicas para el control y la verificación de procesos de aseguramiento.  3. No se encuentran actualizados los manuales de procesos  4. Falta de personal de apoyo a los procesos  5. falta de organización de of, de hacienda en la entrega de informes</p>	<p>1</p>	<p>Solicitar o recibir preventas para agilizar o gestionar informes de auditoría médica, auditoría del Régimen Subsidiado de salud, certificaciones y/o visitas a establecimientos de comercio y visitas e informes de prestadores de Servicios de salud, u otros.  Sanciones por parte de los entes de control por falta de oportunidad del reporte o reporte negativo</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1. Designar personal de apoyo a la dependencia.  2. Publicar en página Web los trámites y servicios que presta la dependencia y los términos establecidos.  3. realizar al compra de equipos de computo ( computador, impresora escáner, estabilizador, etc..).  4. garantizar el servicio de internet a la oficina de Secretaría de Salud  5. garantizar capacitación en nueva normatividad del sector y su aplicabilidad en el municipio de Pinchote</p>		<p>1. No. Informes de visitas recibidos/No. de Informes de visitas realizadas  2. No. de informes de auditoría recibidos/No. de auditorías realizadas  2. Publicaciones de trámites y servicios en página Web y Medios de comunicación/  Total de publicaciones realizadas  3. No. de personal capacitado en normatividad y sanciones /No. total  Talento Humano</p>
<p><b>GESTION DE LA SALUD PÚBLICA.</b>  <b>OBJETIVO:</b> verificar el cumplimiento de la normatividad, realizar seguimiento al cumplimiento de acciones de continuidad en salud pública, apoyar y velar el adecuado manejo de los recursos de salud pública, garantizar la cobertura a la población objeto de acciones</p>	<p>1. Deficiente información a la comunidad sobre los procesos de la entidad  2. Falta de herramientas tecnológicas para el control y la verificación de procesos de salud</p>	<p>2</p>	<p>Solicitar o recibir preventas para agilizar o gestionar informes de auditoría médica, auditoría del Régimen Subsidiado de salud, certificaciones y/o visitas a establecimientos de</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el riesgo</p>	<p>1.Solicitar informes mensuales de la ejecución de actividades a la entidad contratista con el cumplimiento de los requisitos  2. Publicar en página Web los</p>		<p>1. No. Informes de visitas recibidos/No. de Informes de visitas realizadas  2. No. de informes de auditoría recibidos/No. de auditorías realizadas  2. Publicaciones</p>

de intervención.	publica- SIVIGILA. 3. No se encuentran actualizados los manuales de procesos 4. Falta de personal de apoyo a los procesos. 5. falta de gestión en la ejecución del POA y POAI		comercio y visitas e informes de prestadores de Servicios de salud.				trámites y servicios que presta la dependencia y los términos establecidos. 3. Difundir al personal la normatividad aplicable y sanciones. 4. garantizar capacitación en nueva normatividad del sector y su aplicabilidad en el municipio de Pinchote		de trámites y servicios en página Web y Medios de comunicación/ Total de publicaciones realizadas 3. No. de personal capacitado en normatividad y sanciones /No. total Talento Humano
------------------	--	--	---	--	--	--	---	--	--

**UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TECNICA AGROPECUARIA ( UMATA )**

**Entidad: ADMINISTRACION MUNICIPAL DE PINCHOTE.**

Misión: PRESTAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA A LOS USUARIOS INSCRIPTOS EN LA UMATA, CON EL FIN DE MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL SISTEMA AGROPECUARIO EN EL MUNICIPIO DE PINCHOTE.

IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
MANEJO DE DOCUMENTACION DE OFICINA	INTERNA	1	PERDIDA DE INFORMACION	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	1 VES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	% DOCUMENTOS PERDIDOS
	INTERNA	2	ALTERACION DE DOCUMENTOS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	1 VES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	% DOCUMENTOS ALTERADOS

	INTERNA	3	EXTRAVIO DE DOCUMENTOS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	1 VES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS
	INTERNA	4	DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	1 VES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE DOCUMENTOS INCOMPLETOS
	INTERNA	5	DOCUMENTACIÓN ADULTERADA	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	1 VES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE DOCUMENTACIÓN ADULTERADA
	INTERNA	6	ENMENDADURAS EN DOCUMENTOS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	1 VES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE DOCUMENTOS CON ENMENDADURAS
FORMULACIÓN, EJECUCIÓN DE PROGRAMAS	INTERNA	1	IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROGRAMAS NO PERTINENTES	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	3 VECES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE PROGRAMAS NO PERTINENTES
	INTERNA	2	MALA DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	3 VECES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE FAMILIAS BENEFICIADAS CON LOS PROGRAMAS
	INTERNA	3	DEFICIENTE SUPERVISIÓN E INTERVENTORIA DE LOS PROGRAMAS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	3 VECES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE PROGRAMAS CON FALENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO
	INTERNA	4	MAL ENFOQUE DE LOS PROGRAMAS A PRODUCTORES QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	3 VECES AL AÑO	FUNCIÓN RESPONSABLE	% DE PROGRAMAS QUE NO VAN ENFOCADOS HACIA LAS NECESIDADES DENTRO DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL.
	INTERNA	5	DEFICIENTE	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	2 VECES AL AÑO	FUNCIÓN	% DE

			SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACION EN LOS PROGRAMAS					ARIO RESPONSABLE	PROGRAMAS SUPERVISADO CON VISITAS PERIODICAS DE INTERVENTORIA
	INTERNA	6	SOBRECOSTOS EN LA FORMULACION PROGRAMAS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	2 VECES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	% DE SOBRECOSTOS EN LOS PRESUPUESTOS CON RELACION A LOS PRECIOS DEL MERCADO LOCAL
ASISTENCIA TECNICA	INTERNA	1	PREFERENCIA EN LA ATENCION DE USUARIOS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	2 VECES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	% DE USUARIOS ATENDIDOS
	INTERNA	2	INCUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACION ESTABLECIDA	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	2 VECES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	% DE VISITAS REALIZADAS
	INTERNA	3	NEGLIGENCIA EN EL SERVICIO DE ATENCION DIRECTA A LOS USUARIOS	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	2 VECES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	% DE VISITAS REALIZADAS
	INTERNA	4	FALTA DE COMPRENSION AL USUARIO	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	2 VECES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	NUMERO DE USUARIOS INSATISFECHOS
	INTERNA	5	MALTRATO VERBAL AL USUARIO	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	2 VECES AL AÑO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	NUMERO DE USUARIOS CON QUEJAS DE AGRECION VERBAL

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCCION DEPENDENCIA: ALMACEN E INVENTARIOS**

ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE PINCHOTE

MISION:

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No	DESCRIPCION		TIPO DE CONTROL				
MANEJO INDEBIDO DE LOS INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	TRAFICO DE INFLUENCIAS,		ERRORES Y OMISIONES EN LA VERIFICACION DEL INVENTARIO FISICO DE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ALCALDIA.	POSIBLE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS	INSPECCION Y VERIFICACION DE INVENTARIOS.	DEFINIR METODOLOGIA PARA LA VERIFICACION DE INVENTARIOS, ASEGURANDO EL ADECUADO CONTROL Y ADMINISTRACION.	FUNCIONARIO RESPONSABLE	NUMERO DE INVENTARIOS VERIFICADOS Y ACTUALIZADOS CONTRA NUMERO DE INVENTARIOS ENTREGADOS SIN VERIFICACION
OMITIR DESCARGAR DEL KARDEX LOS BIENES QUE SUFREN PERDIDA O HURTO	TRAFICO DE INFLUENCIAS,		OMITIR DESCARGAR DEL KARDEX LOS BIENES QUE SUFREN PERDIDA O HURTO.	POSIBLE	INSPECCION Y VERIFICACION DE QUE LA INFORMACION DILIGENCIADA EN EL KARDEX SEA LA CORRECTA.	VERIFICACION Y CONTROL DEL KARDEX	DEFINIR CONTROLES PARA EL MANEJO O ADMINISTRACION ADECUADA DEL ALMACEN.	FUNCIONARIO RESPONSABLE	NUMERO DE KARDEX VERIFICADOS Y DESCARGADOS CONTRA NUMERO DE KARDEX SIN DESCARGAR
DESVIO DE POLITICAS Y MANIPULACION EN PROVEEDORES	INTERES ECONOMICO		FAVORECER A PROVEEDORES PARA LA ADQUISICION DE BIENES	POSIBLE	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE COTIZACIONES Y PEDIDOS	CONTROL EN EL MANEJO DE COTIZACIONES Y PEDIDOS	DEFINIR UNA POLITICA PARA QUE LOS BIENES A CONTRATAR TENGAN COHERENCIA EN SU VALOR CON LOS PRECIOS REALES DEL MERCADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	NUMERO DE COTIZACIONES REALIZADAS CONTRA NUMERO DE COTIZACIONES VERIFICADAS
SOBORNO	INTERES ECONOMICO		SOBONAR A PROVEEDORES PARA FAVORECER A TERCEROS CON INTERESES ECONOMICOS	POSIBLE	LLEVAR UN REGISTRO DE PROVEEDORES ACTUALIZADO	CONTROL EN LOS PROVEEDORES, DE CONFORMIDAD CON LAS POLITICAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE COMPRAS DE LA	ESTABLECER MECANISMOS PARA QUE LOS PROVEEDORES QUE PRESENTAN PROPUESTA CUMPLAN CON TODOS LOS REQUISITOS DE LEY	FUNCIONARIO RESPONSABLE	NUMERO DE COTIZACIONES VERIFICADAS CONTRA NUMERO DE COTIZACIONES HABLADAS

						ENTIDAD			
ALTERACION EN EL REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACEN	TRAFICO DE INFLUENCIAS,		ALTERAR CANTIDADES TANTO EN LAS ACTAS DE ENTRADAS COMO LAS SALIDAS DE TODOS LOS BIENES MUEBLES, MATERILES Y DEMAS ADQUIRIDOS POR LA ENTIDAD	POSIBLE	LLEVAR UN REGISTRO EXACTO DE LO QUE INGRESA AL ALMACEN Y LO QUE SALE DEL MISMO	CONTROL EN EL MANEJO DE TODOS LOS BIENES MUEBLES, MATERILES Y DEMAS QUE INGRESAN AL ALMACEN Y QUE POSTERIORMENTE SON ENTREGADOS SEGÚN LA NECESIDAD PARA LA CUAL FUERON ADQUIRIDOS	REALIZAR MENSUALMENTE UN INVENTARIO DE LA MERCANCIA EXISTENTE EN EL ALMACEN PARA DETERMINAR CON EXACTITUD LO INGRESADO CON LO ENTREGADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	NUMERO DE ORDENES DE PEDIDO INGRESADAS CONTRA NUMERO DE SALIDAS DE ALMACEN

### 3. COMPONENTE DOS DEL PLAN: LINEAMIENTOS GENERALES

#### 3.1 Fase 1: Identificación de trámites:

<b>DESPACHO ALCALDIA MUNICIPAL</b>
------------------------------------

#### TRAMITES:

- ✓ Brinda mediante previa solicitud permisos y/o autorizaciones que permitan eventos que involucren espacio publico y orden público
- ✓ Presenta oportunamente ante el concejo municipal proyectos de acuerdo
- ✓ Sanciona y publica acuerdos municipales
- ✓ Permite y vigila la circulación de personas en el espacio público
- ✓ Rinde cuentas ante la ciudadanía, el concejo municipal y demás órganos de control
- ✓ Facilita y apoya la participación ciudadana
- ✓ Emite Resoluciones, ordenanzas, decretos y demás actos administrativos.

## **SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO**

### TRÁMITES:

- ✓ Emite certificaciones de residencia, supervivencia, permanencia, laborales previa solicitud del interesado
- ✓ Organización y liderazgo de los diferentes comités (Consejo de Política Social, Comité de seguridad, Comité de orden público, Comité de Conciliaciones)
- ✓ Recepción y trámite de la correspondencia
- ✓ Rendición de Informes ante los diferentes órganos de control (Contraloría, Procuraduría, Personería, etc.)
- ✓ Emisión de oficios y autorizaciones de permisos para actividades públicas y permisos de los funcionarios
- ✓ Actualizaciones y novedades de la Base de Datos de la población víctima del conflicto armado
- ✓ Tramite de licencias de inhumación
- ✓ Inscripción previa verificación de datos, a los diferentes programas sociales con que cuenta el municipio
- ✓ Actualización Base de Datos DNP (Programa más familias en acción)
- ✓ Tramite de autoliquidaciones de los funcionarios de la Administración Municipal
- ✓ Recepción, atención y tramite de quejas y reclamos
- ✓ Rendir fe publica de los actos administrativos emitidos por la Administración central

## **SECRETARIA LOCAL DE SALUD**

### TRÁMITES:

- ✓ Presentación de informes ante los entes de control
- ✓ Vigilar la eficiente prestación de los servicios en salud
- ✓ Dirigir el plan local de salud
- ✓ Vigilar la destinación los recursos estampilla pro-anciano y pro hospital

### **COMISARIA DE FAMILIA CON FUNCIONES DE INSPECCIÓN DE POLICIA**

#### TRÁMITES:

- ✓ Recepción, atención y tramite de quejas, peticiones y acciones policivas
- ✓ Tramite de las diferentes conciliaciones
- ✓ Control y vigilancia a establecimientos comerciales
- ✓ Contribuir con el orden público

### **SECRETARIA DE HACIENDA Y DEL TESORO**

#### TRÁMITES:

- ✓ Recaudo de impuesto predial e industria y comercio
- ✓ Rendición de informes ante los diferentes entes de control
- ✓ Elaboración y administración del Presupuesto
- ✓ Presentación de proyectos en cuanto a la racionalización del gasto
- ✓ Recaudo trámites Administración Municipal, certificaciones, licencias, etc.

### **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

#### TRÁMITES:

- ✓ Expedición de licencias de construcción previa presentación de la documentación requerida
- ✓ Emisión de certificaciones de Estratificación y Nomenclatura, previa solicitud y presentación de documentación requerida
- ✓ Actualización y radicación de proyectos en el BPPI
- ✓ Emisión de certificaciones del SISBEN
- ✓ Actualización base de datos SISBEN
- ✓ Expedición certificaciones USO DE SUELO
- ✓ Elaboración y presentación de proyectos

### 3.2 Fase 2: Priorización de trámites a intervenir:

Es de vital importancia atacar el riesgo sobre la pérdida de información, ya que en la administración municipal se cuenta con documentos que prestan utilidad para el desempeño de la gestión pública.

De igual forma en cuanto a la ley de archivo es urgente implementar lo exigido por la ley en el proceso de gestión documental de la administración central.

En cuanto al tema de tráfico de influencias, es necesario atacar de raíz este aspecto, ya que es necesario implementar una cultura de servicio desinteresado a la comunidad, lo anterior con el fin de no permitir la manipulación del proceso que se debe llevar a cabo a la hora de suministrar un servicio, teniendo en cuenta que la planta de personal de la Administración municipal, esta contenida como el equipo de trabajo que administra el municipio.

### 3.3 Fase 3: Racionalización de trámites:

Con el fin de racionalizar los tramites que se prestan en la administración municipal, se ha adoptado la estrategia Gobierno en Línea que busca aplicar criterios coherentes en los servicios que se prestan al ciudadano a través del diseño de un procedimiento continuo, sin retrocesos ni retrasos, ágil y transparente, implementando de una manera efectiva la forma electrónica para realizar gran cantidad de tramites, como son: solicitudes, quejas y reclamos y consulta de información a través de los canales que presta la web.

3.4 Interoperabilidad: Se tiene proyectado la implementación de un canal para pagos electrónicos, en el cual los contribuyentes de impuesto tanto predial como de Industria y Comercio puedan realizar sus pagos electrónicos sin la necesidad de acercarse a la oficina de hacienda y del Tesoro Municipal

#### **4. COMPONENTE DOS DEL PLAN: BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN**

La racionalización se realiza con el fin de aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano, a través de:

Automatización del proceso, reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.

La solicitud de un trámite se caracteriza por generar un proceso institucional y culmina en la entrega de un servicio o producto que requiere de la implementación de estrategias de mejoramiento continuo, a partir de las necesidades y condiciones del usuario y de la actualización de los modelos de gestión institucional.

En otros términos, racionalizar es aplicar criterios coherentes en los servicios que se prestan al ciudadano a través del diseño de un procedimiento continuo, sin retrocesos ni retrasos, ágil y transparente; es reducir tiempos, requisitos, procedimientos, barreras y cargas de acceso ocasionadas, orientándose hacia una información integrada, interactiva y personalizada, para lo cual se debe procurar utilizar tecnologías de información como Internet, desarrollo de software, unificación de formularios y convenios interinstitucionales.

Por lo anterior la Administración Municipal de Pinchote busca brindar una atención seria, veraz, eficiente, oportuna y eficaz a la población que requiera de los servicios que se prestan en esta entidad, por tal razón durante el transcurso de este periodo de gobierno se ha buscado brindarle a comunidad pinchotana la oportunidad de acceder a los servicios con que contamos de una manera ágil y oportuna racionalizando en gran parte los dispendiosos tramites que entorpecen la eficacia de la labor administrativa.

#### **5. COMPONENTE DOS DEL PLAN: EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

En materia de prestación de servicios se ha tenido como experiencia de gran aceptación, la ágil y oportuna prestación de los servicios que le corresponden a la Administración Municipal, ya que debido al nuevo procedimiento implementado se han reducido en gran cantidad las exageradas listas de documentos requeridos para certificaciones.

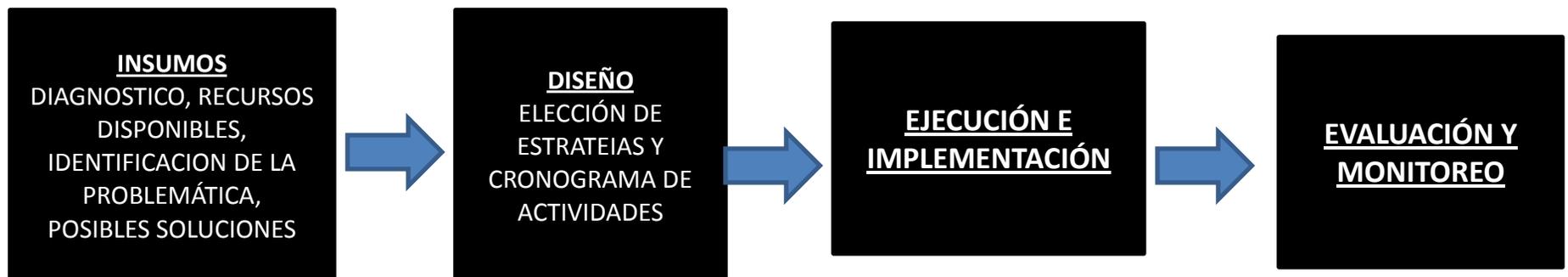
De igual forma se ha ampliado el horario laboral durante los primeros meses del año, a fin de hacer mas eficiente la prestación del servicio en cuanto a recaudo de impuestos.

## 6. COMPONENTE TRES DEL PLAN: RENDICIÓN DE CUENTAS

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Administración Municipal – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas que permita dar a conocer las actividades que se realizan a diario por la Administración municipal en pro del bienestar social

Este componente es liderado por el señor Alcalde Municipal, este evento se realiza dos (2) veces al año, y en el se da a conocer las actividades, obras, eventos y demás procedimientos que ha realizado la administración central para beneficio de la comunidad.

### RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL MUNICIPIO DE PINCHOTE



## **7 COMPONENTE CUATRO: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Administración Municipal de Pinchote, a fin de mejorar la atención al ciudadano, ha adoptado la estrategia de gobierno en línea, la cual permite brindar un acceso de manera electrónica a la ciudadanía, de tal manera que puedan realizar las diferentes solicitudes sin la necesidad de acercarse a las instalaciones de la Alcaldía.

De igual forma se realizan a diario las publicaciones tanto en la página web como en los demás medios de comunicación a fin de mantener informada a la población.

Dentro de la dependencia de la Secretaria General y de Gobierno, se cuenta con un espacio para la recepción de quejas y reclamos, a fin de solucionar las inquietudes que se presenten.

Se realizan gran cantidad de trámites vía correo electrónico, con el objetivo de ser más ágil y oportuno

### **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:**

- Portafolio de Servicios: teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, principalmente en la página web institucional.

### **IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR:**

- Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQSRD (Peticiónes, Quejas, Sugerencia Y, Reclamos), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la administración municipal de Pinchote en cabeza del señor Alcalde, Secretaria De Gobierno, Secretaria De Planeación, Secretaria De Hacienda Y Tesoro, Secretaria De Salud, Umata, Grupo de Gestión Documental, ha trabajado

permanentemente en el tema de recepción de PQSR, y se va a implementar y se adiseñando un formulario en la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Se quiere que la información y formulario para la recepción de PQSR, sea lo más limpio y transparente posible, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Los factores a tener en cuenta para su implementación en la entidad son:

- 1.- Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
- 2.- Asegurar la disponibilidad de recursos
- 3.- Seguimiento y medición de los procesos
- 4.- Implementar acciones de mejora.
- 5.- Establecer controles de riesgo
- 6.- Verificar la satisfacción del ciudadano
- 7.- Control y seguimiento de documentos y registros
- 8.- Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

#### **MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO:**

- A partir del momento en que la Entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tenga un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizará la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.

#### **IDENTIFICAR NECESIDADES:**

- en la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

#### **INFORMACIÓN ACTUALIZADA:**

- la página web institucional cuenta con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

#### **ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS:**

La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: correo postal, vía correo electrónico, canal web, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, una vez se tenga conocimiento del número de ciudadanos, o que por lo menos se cuente con una evidencia de ciudadanos que puedan ingresar a nuestras instalaciones, se procedería la caracterización de nuestros ciudadanos, con el fin de disponer espacios físicos o mecanismos para este grupo de personas si se requiere.

#### **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS:**

- se tiene proyectado para el año 2013, realizar una capacitación a la mayoría de los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Cultura de Servicio, con el apoyo de la ESAP o el SENA

Esta jornada se efectuara con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

#### **GOBIERNO EN LÍNEA:**

El Plan Nacional de Desarrollo (2010 -2014) busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.

La Estrategia Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. (Portal de Transparencia Económica, Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP)

AL RESPECTO, LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PINCHOTE MEDIANTE RESOLUCIÓN, CREÓ EL COMITÉ DE GOBIERNO EN LÍNEA; PARA PARTICIPAR EN LA CAPACITACIÓN DEL NUEVO MANUAL GEL (MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA EN LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA), ASÍ COMO IMPLEMENTAR EL CIUDADANO DIGITAL Y ESTAR EN CONCORDANCIA CON LAS DIRECTRICES A NIVEL NACIONAL.

#### **IV. ESTANDARES DE PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

##### **OBJETIVO**

Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento hasta resolver y contestar las peticiones, quejas y reclamos formulados ante el Ente Territorial con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

##### **SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS**

Este sistema está definido como el conjunto de mecanismos institucionales que permiten y aseguran a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el MUNICIPIO de PINCHOTE, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Igualmente se puede establecer como la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los grupos de interés, y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis

El Sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos-PQR se establece como la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los grupos de interés que satisfaga las necesidades y retroalimente el sistema de mejoramiento interno de LA ADMINISTRACIÓN DE PINCHOTE.

Cualquier persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbalmente, bien sea personalmente, o telefónicamente, por escrito y en el sitio web municipal en el link habilitado para tal fin.

El sistema está soportado por ejes fundamentales:

PETICIONES: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

En el derecho colombiano se le da el nombre de "petición" a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas. El hecho de que determinada solicitud no tenga como título "derecho de petición", no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunica en forma oportuna la respuesta a los interesados.

## **CLASES DE PETICIONES**

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR: Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Se entiende por petición de información, el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Acción Social, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley, y ciñéndose a los respectivos presupuestos de Ley

**DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

En los términos previstos por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios del Municipio de PINCHOTE a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL:** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del Municipio de PINCHOTE, deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la entidad de expedir copias o fotocopias del mismo.

**REQUISITOS DE LAS PETICIONES:** El derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional).

**QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

**RECLAMO:** Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

**SUGERENCIA:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.

### **PROCESO DE RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SUGERENCIAS**

El proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se describe como un sistema que capta la satisfacción de la comunidad; después de recibir el servicio, por distintos medios que la entidad debe proveer. Esa manifestación de la comunidad es recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsable de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

### **TIEMPOS DE RESPUESTA**

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas

- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés general o particular y solicitudes

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se le informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

Cuando al funcionario a quien se le dirija la petición no fuere competente se le remitirá al funcionario competente y se le informará al interesado.

### **DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES**

- Designación de la dependencia a la que se dirige
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante cuando a través de ellos se presente, indicando sus documentos de identificación
- Dirección de respuesta
- Objeto de la petición
- Razones en las que se apoya
- Relación de los documentos que se aportan si fuere del caso
- Firma del peticionario

### **DEL PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN:**

- Recepción de las solicitudes indicando fecha y hora. Ninguna dependencia de la Administración municipal podrá recepcionar derechos de petición, quejas, Sugerencias y reclamos.

- Análisis y clasificación según su contenido
- Direccionamiento a la dependencia competente. Recibido el documento se analizará su contenido y será remitido al funcionario competente, en estricto orden de llegada, la remisión será el mismo día en que se recibió.
- Seguimiento a la respuesta.
- Las peticiones podrán formularse verbalmente o por escrito, pero siempre se harán constar mediante la consignación en el formato previsto para el efecto según la clase de peticiones de que se trate.
- Se radicará conforme al formato preestablecido para tal efecto
- A cada documento se le asignará un número de radicación
- Se verificará siempre, que el interesado deje constancia de la dirección o correo electrónico para la respuesta.
- En caso de duda acerca del funcionario a quien deban ser remitidas las peticiones, se decidirá con la Dirección de apoyo jurídico a quien corresponde
- La dependencia encargada de la respuesta deberá enviar la misma al despacho del alcalde, con 3 días de antelación a su vencimiento para su firma y envío. Se dejará copia de recibido y/o pantallazo del correo electrónico si fuere el caso para el archivo de la oficina y se conformará un archivo con todas las peticiones y sus respuestas de acuerdo con el área responsable.
- No dará ningún trámite a peticiones, quejas o reclamos que provengan de anónimos.

Un elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. El artículo 23 de la Constitución política de Colombia, dispone que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés particular...”. Sobre el alcance de esta disposición la Corte Constitucional ha dicho:

“(...) el elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. De lo contrario, la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición. (...)” (CORTE CONSTITUCIONAL Sentencia T- 353 de 2000 M.P.: JOSE GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO)

### **PUNTOS CRÍTICOS DE RIESGOS:**

1. Silencio Administrativo.
2. Vencimiento de términos.
3. Conflictos con las demás entidades.
4. Desconocimiento de la comunidad de los derechos y deberes.

### **NORMAS ADMINISTRATIVAS Y DE CONTROL**

1. Dar a conocer a través de cualquier medio de comunicación, de la existencia de la oficina de queja y reclamos al servicio de la comunidad en general
2. Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos.
3. No exigir más documentos y copias, que los estrictamente necesarios y suprimir trámites.
4. El retardo injustificado, será causal de sanción disciplinaria. Se debe asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
5. Se deben dar a conocer todas las decisiones, mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones ordenadas por la ley.

6. Los interesados, tendrán oportunidad de conocer y de controvertir las decisiones por medios legales.

## **ESTRATEGIAS**

Para un efectivo cumplimiento del sistema de PQSR, la administración municipal implementará las siguientes acciones estratégicas que le permitan obtener los resultados deseados y esperados por la normatividad:

**Información y transparencia:** Tener toda la disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de la administración municipal. **Generar opción de consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con las actividades propias de la administración municipal.

**Amabilidad:** Los funcionarios de la administración municipal, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

**Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán los correctivos necesarios.

**Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando con esto un eficiente sistema de PQR. El tratamiento de la queja debe ser confidencial, evitando la fuga de información. La oficina que administre el sistema de PQR tiene por objeto ser un enlace de comunicación entre la administración pública y la sociedad, para promover la participación ciudadana y su incidencia en la actividad administrativa.

Para el adecuado desarrollo de este sistema desarrollará entre otras las siguientes tareas:

- Recopilación, clasificación, enrutamiento y seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que lleguen a la Entidad por cualquier medio, ya sea telefónico, virtual, por escrito, etc.
- Crear flujogramas de trabajo en los cuales se identificarán las diferentes personas o áreas de la Administración municipal que puedan participar en la solución y/o atención de los requerimientos

- Generación estadística que revelen la eficiencia de las personas y áreas encargadas de resolver los casos de peticiones, quejas y reclamos.
- Realizar encuestas de satisfacción por parte de los usuarios del sistema y medición de los índices de satisfacción, por medio de informes, volúmenes de quejas, demoras en atención, índices de satisfacción, tendientes a facilitar la toma de decisiones en el nivel directivo.
- No puede ejercer actividades coactivas, solamente se encargará de recibir, tramitar y realizar estudios sobre las solicitudes del sistema, que serán analizadas por la Oficina de Control Interno.
- Se deben establecer métodos que permitan a la ciudadanía acceder al sistema de

PQSR y atender sus requerimientos, tales como:

Línea telefónica y fax

Horarios de atención

Buzón de correo electrónico (contactenos@pinchote-santader.gov.co)

Link de quejas y reclamos sitio web

Se recepcionan los recibidos por correo postal, solicitudes verbales o por escrito

## **V. CONSOLIDACIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL BASADO EN NORMAS ADMINISTRATIVAS Y DE CONTROL**

1. Dar a conocer a través de cualquier medio de comunicación, de la existencia del sistema de PQSR al servicio de la comunidad en general.
2. Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos.

3. No exigir más documentos y copias, que los estrictamente necesarios y suprimir trámites.
4. El retardo injustificado, será casual de sanción disciplinaria. Se debe asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
5. Se debe dar a conocer todas decisiones, mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones ordenadas por la ley.
6. Los interesados, tendrán oportunidad de conocer y de controvertir las decisiones por medios legales.
7. Se deben diseñar los formatos de control y/o un programa para sistematizar las solicitudes.
8. Socializar en la comunidad sus deberes, derechos, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, actitudes que afectan el servicio,

#### BASE LEGAL

\*Constitución Política de Colombia, artículo 23.

\*Código Contencioso Administrativo, artículo 5º.

\*Ley 5 de 1992, artículo 258. Reglamento del Congreso de la República.

\* Ley 57 de 1985, artículo 23. Publicidad de los actos y documentos oficiales.

\*Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único.

\*Ley 962 de 2005, artículo 3, 6, 8, 9, 10 y 15.

\*Decreto 1151 de 2008

\*Ley 019 de 2012

\*Ley 1474 de 2011

La responsabilidad en el seguimiento y el control lo hará la oficina de control interno que cumple funciones dentro de la secretaria de gobierno actualmente, con el fin de proyectar la creación de esta oficina a largo plazo.

## **VII. RECOMENDACIONES GENERALES**

El municipio ya es reconocido como trabajo de gobierno en línea y a través de este y sus links se verifica la entrega de informes que a partir de la fecha se requieren.