



Municipio de Amalfi

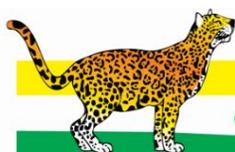
# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



¡AMALFI TE NECESITA TRANSPARENTE Y HONESTO!

## MUNICIPIO DE AMALFI

### 2013



**POR EL AMALFI**

QUE TODOS QUEREMOS

2012 - 2015

Óscar Mario García Rendón

Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –

Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0

Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

1. PRESENTACIÓN
2. MARCO NORMATIVO
3. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LUCHAR  
CONTRA LA CORRUPCIÓN.
4. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES
5. GLOSARIO



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

## MISIÓN

Promover la integración regional y trabajar por el desarrollo sostenible de Amalfi con el fin de asegurar su viabilidad como municipio y garantizar su permanencia en el tiempo a través de la competitividad, para que de esta forma, se coadyuve a la administración eficiente de los recursos, se mejore el nivel de vida de las comunidades, contribuyendo así al desarrollo integral de la población.

## VISIÓN

En el 2023, Amalfi será centro cultural, educativo, económico y ambiental de la región. La comprensión y la práctica de valores éticos, de respeto y de convivencia pacífica son una forma de vida de todos los habitantes. Hemos logrado un desarrollo económico y social en armonía con el desarrollo humano y la sostenibilidad del territorio. Tenemos una sociedad participativa, con capacidad efectiva de organización y movilidad social en torno a los asuntos de interés común. Contamos con una institucionalidad pública legítima y transparente.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

## 1. PRESENTACIÓN

El fenómeno de la corrupción es uno de los más lesivos para los estados, el Gobierno Nacional le viene apostando a la implementación de estrategias de lucha contra la corrupción, estrategias que permitan recuperar la confianza y la credibilidad en la Administración Pública, unir los lazos entre la ciudadanía y el estado, acortar instancias para permitir la fluidez y la interacción, realizar gestiones transparentes con inclusión social.

En ese sentido el Municipio de Amalfi, ha creado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual fue construido de forma participativa, en jornadas de trabajo con el equipo técnico de la Secretaria de Planeación Municipal, la Secretaria de Gobierno y la Oficina de Control Interno, todas con miras a construir una herramienta que permita establecer controles con más disciplina a los procesos y procedimientos donde se pueda sufrir riesgo de corrupción.

Este ejercicio permitirá fortalecer los principios de la Administración Municipal, actualizados con la participación de la comunidad en la construcción del Plan de Desarrollo Municipal “Por el Amalfi Que Todos Queremos”, donde resaltan los principios del DESARROLLO INTEGRAL CENTRADO EN LO HUMANO, que da cuenta de la importancia del accionar del estado en pro del crecimiento de la calidad de vida del ser humano, orientando la inversión social de forma eficiente, eficaz y equitativa para causar un impacto social positivo. El principio de la CORRESPONSABILIDAD, el cual anima a los ciudadanos para que hagan parte y en conjunto, construyan un estado mejor. Y finalmente el principio de CONSISTENCIA FINANCIERA, que le apunta a la garantía de recursos tanto económicos como humanos, técnicos, logísticos para el logro de los programas y proyectos.

Articulando las diferentes herramientas de la Administración Pública y los modelos estandarizados ya trabajados, se plantearon una serie de acciones que permitirán emitir las alarmas necesarias para evitar que los riesgos identificados se materialicen.

Todo lo anterior, da cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas institucionales y pedagógicas” de la ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción” artículo 73 y los demás postulados constitucionales y legales.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

## 2. MARCO NORMATIVO

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto- Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

**Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

**Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

### 3. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LUCHAR CONTRA LA CORRUPCIÓN.

La administración pública es el ámbito natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción; por ello que se consagran una serie de mecanismos administrativos para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión estatal:

1. Las personas naturales, jurídicas, sus matrices y subordinadas no podrán volver a contratar con el Estado cuando hayan sido responsables de la comisión de un delito contra la Administración Pública o contra el patrimonio público: un delito de corrupción. La inhabilidad será de 20 años.
2. Se acoge el texto aprobado en la Cámara, estableciendo la inhabilidad para contratar de las personas naturales o jurídicas que financien campañas políticas



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

a alcaldías, gobernaciones y presidencia. Quienes hayan financiado 2.5% de los topes de campaña en la respectiva jurisdicción electoral están inhabilitados para contratar con la entidad territorial de que se trate durante el periodo del elegido.

3. Los ex servidores públicos no podrán gestionar ante las entidades públicas intereses privados durante los 2 años siguientes a su retiro. Es lo que llamamos la puerta giratoria (queda prohibida).
4. Los ex empleados públicos del Nivel Directivo no podrán ser contratistas del Estado en el mismo sector en el cual prestaron sus servicios, durante los dos (2) años siguientes al retiro del cargo.
5. El Ministerio del Interior será responsable del ejercicio de la acción de repetición cuando a ello haya lugar, porque muchas de las entidades no están ejerciéndola.
6. No procederá el secreto profesional y se cancelará la inscripción de la matrícula de cualquier contador o revisor fiscal que, detectando un acto de corrupción, se abstenga de denunciar.

### **3.1 MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN EN EL SECTOR SALUD.**

Una sección completa que tiene que ver con el sector de la seguridad social en los temas de salud, con nuevas obligaciones, mecanismos de control, sistemas de información, sistemas de administración del riesgo, maneras de detectar eventos sospechosos o actos de corrupción o fraude.

El Gobierno Nacional ha logrado identificar prácticas nocivas contra el sistema de seguridad social como por ejemplo, en algunos medicamentos el valor del recobro al Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA) excede notablemente el precio de venta del laboratorio, en otros, el número de medicamentos recobrados es superior al número de unidades oficialmente reportadas como vendidas por los laboratorios.

Además se evidenció por parte de los organismos de control, que en algunos casos los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del sector salud se han destinado a fines diferentes a los mismos.

Estas circunstancias atentan contra la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud y ponen en peligro el goce efectivo del derecho a la salud de los colombianos. Es necesario señalar, además, que la capacidad actual y los mecanismos preventivos, sancionatorios o de naturaleza jurisdiccional de los que dispone el Sistema de Inspección, Vigilancia y Control (SIVC) del sector salud, no son suficientes para responder de manera adecuada ante los graves hechos que afectan el sistema.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

Por ello, el Gobierno Nacional incorporó en el Estatuto Anticorrupción un grupo de medidas orientadas a conjurar esta situación:

1. Se adopta un nuevo Sistema de Control y Vigilancia del Sector Salud. En este se obliga a las entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud a adoptar manuales de control para evitar fraudes; estos manuales deben contar con un capítulo especial orientado a regular la conducta de los Gerentes, Directores, representantes legales o administradores de las mismas.
2. Se prohíbe que las entidades prestadoras del servicio de salud realicen donaciones a campañas políticas.
3. Los empleados o directores de entidades sometidas a la vigilancia de la Supersalud que omitan el cumplimiento de los mecanismos de control para ocultar actos de corrupción incurrirá en prisión de 38 a 128 meses.
4. Se crea el Sistema preventivo de prácticas riesgosas al sector salud, a través del cual se hará seguimiento a las conductas identificadas como corruptas, el cual emitirá alertas tempranas para actuar a tiempo.
5. Se establecen como causales de agravación punitiva que las conductas tengan relación con el sistema de seguridad social integral.
6. Se tipifican la especulación y el agiotaje sobre medicamentos o dispositivos médicos, la cual tendrá una pena entre 5 y 10 años de prisión y multa hasta de mil salarios mínimos legales mensuales vigentes.
7. Se establece como agravante punitivo el hecho de que el peculado se cometa frente a recursos de la salud.

Se espera con estas medidas prevenir y corregir conductas desarrolladas por servidores públicos, particulares que administran recursos públicos y profesionales de la salud, que no corresponden con los principios y normas que orientan la prestación del servicio público de salud y ponen en riesgo la vida de las personas.

### 3.2 MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN EN LA GESTIÓN CONTRACTUAL

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la **totalidad de las actuaciones de la gestión contractual**, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad y para el caso del



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

Departamento de Antioquia en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

### 3.3 MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las **disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción**, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de inversión.

## 4. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

Los componentes a tener en cuenta para la elaboración del Plan Anticorrupción son:

**Primer componente:** La metodología para la identificación de los riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

**Segundo componente:** Estrategia antitrámites.

**Tercer componente:** Rendición de cuentas.

**Cuarto componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Analizando cada uno de los componentes podemos identificar:



Óscar Mario García Rendón

Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –

Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0

Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

## 4.1 PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Basados en las recomendaciones establecidas en la cartilla “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, emanada de la **Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República** con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación (DNP), del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y de la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC); en los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal “POR EL AMALFI QUE TODOS QUEREMOS” un mandato popular liderado por el señor Alcalde OSCAR MARIO GAECÍA RENDÓN, construido y validado por la comunidad amalfitana, el cual tiene como principios, estos cinco (5) pilares: HONESTIDAD, TRANSPARENCIENCIA, TRABAJO, ESPÍRITU DE SERVICIO Y AFECTO, el equipo de gobierno municipal, atendiendo el objetivo superior de nuestro Plan de Desarrollo Municipal: LOGRAR EL DESARROLLO HUMANO DE LA POBLACIÓN AMALFITANA, busca identificar, medir y priorizar los riesgos de corrupción que se pudieran presentar en la Administración Pública del Municipio de Amalfi, lo mismo que las acciones tendientes a evitar su materialización.

### 4.1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

#### 4.1.1.1 RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se entiende por Riesgo de Corrupción 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. Las causas que pudieran originar estos riesgos en el Municipio son internas (Controles poco efectivos, percepción de subvaloración del trabajo realizado o remuneración insuficiente, tráfico de influencias, desconocimiento legal y administrativo, concusión, sobrecarga laboral) y externas (Sobornos, tráfico de influencias).

Se tomaron los riesgos establecidos en la cartilla a los cuales en el ejercicio de tabulación, se les anexaron cuatro riesgos más en el proceso financiero.

#### • **Direccionamiento Estratégico.**

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

• **Financiero.**

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- No aplicación del Estatuto Tributario en beneficio de terceros.
- Cobrar mayor valor registrando el valor real para beneficiarse de la diferencia.
- Realización de pagos sin el lleno total de los soportes o requisitos.
- Condonación o rebaja fraudulenta de las deudas en beneficio propio y de terceros.

• **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).**

- Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

- **De información y documentación.**
  - Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
  - Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
  - Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
  - Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- **De investigación y sanción.**
  - Fallos amañados.
  - Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
  - Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
  - Exceder las facultades legales en los fallos.
  - Soborno (Cohecho).
- **De actividades regulatorias.**
  - Decisiones ajustadas a intereses particulares.
  - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
  - Soborno (Cohecho).
- **De trámites y/o servicios internos y externos.**
  - Cobro por realización del trámite, (Concusión).
  - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
  - Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- **De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.**
  - Cobrar por el trámite, (Concusión).
  - Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
  - Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
  - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

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

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

Para el caso específico del Municipio de Amalfi, los riesgos se encuentran dentro del criterio **POSIBLE**.

La probabilidad depende de dos factores: la frecuencia y la factibilidad.

**Frecuencia:** Número de ocasiones en que se ha presentado el evento, referencia histórica.

**Factibilidad:** Depende del grado en que las situaciones o la forma en que funcionan los procesos favorezcan la aparición del riesgo.

#### 4.1.1.3 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos de corrupción, el Municipio de Amalfi establece los **CONTROLES PREVENTIVOS**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

Para documentar los controles, el Municipio de Amalfi adopta e implementa el modelo propuesto (Cartilla Guía para la Administración del Riesgo (DAFP-2011) y que presentamos a continuación:

##### ✚ Valoración del Riesgo de Corrupción.

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Descripción	Controles		Criterio de medición	Cumplimiento	
	Preventivo	Correctivo		Si	No
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
			Existe(n) herramienta(s) de control. Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: www.amalfi-antioquia.gov.co



Municipio de Amalfi

Cabe resaltar que de acuerdo al análisis, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

#### 4.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta el Municipio de Amalfi (Alta Dirección) para su administración son:

**Evitar el riesgo:** “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

**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”.

Se coordinarán las acciones y/o actividades para reducir y evitar los riesgos, nombrando un responsable de acuerdo al proceso o procedimiento.

Para estos efectos, se tendrá en cuenta:

1. Los objetivos que se esperan lograr.
2. Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo.
3. Los riesgos que se van a controlar.
4. Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y,
5. El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

#### 4.1.3 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Como los riesgos, al igual que las condiciones pueden variar, este Plan se actualizará cada año, se publicará a más tardar el último día hábil de enero y se hará seguimiento al mapa de riesgo en las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Para el caso específico del año 2013, y atendiendo el decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, en el párrafo transitorio del artículo 7, el Plan se publicará a más tardar el



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)





Municipio de Amalfi

## 4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES.

En lo que comprende a la estrategia antitrámites, se ha venido adelantando la estrategia con la implementación de trámites y servicios en el SUIT, herramienta Web que permite inscribir y actualizar la información de trámites y servicios de las entidades en el Portal del Estado Colombiano – PEC. Creado por la Ley 962 de 2005. A cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

La herramienta diferencia los términos trámites y servicios identificando que:

**TRAMITE:** Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para “**adquirir un derecho o cumplir con una obligación**” prevista o autorizada por la Ley.

El trámite se inicia cuando se activa a través de una petición o solicitud expresa, y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**SERVICIOS:** Es el conjunto de acciones o actividades de *carácter misional* diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

### 4.2.1 PUBLICACIÓN EN EL SUIT

Se cuenta con 8 trámites que son los siguientes: Certificado de antecedentes judiciales, certificado de antecedentes de responsabilidad fiscal, certificación de antecedentes disciplinarios, registro de marcas de ganado, inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBÉN en Amalfi, encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBÉN en Amalfi, actualización de base de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBÉN en Amalfi, inscripción de matrícula de industria y comercio.

En lo que respecta a los servicios se cuenta con 2 servicios publicados en el SUIT que son consulta del SISBÉN y obtención del carnet en línea, citas en línea.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

## 4.2.2 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Se identifican los Trámites y Servicios que se desarrollan al interior de la entidad para la prestación de los servicios de la entidad.

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	SELECCIONE
<b>SISBEN</b>		
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	X
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	X
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	X
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	X
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	X
<b>ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO</b>		
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	X
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	X
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	
<b>IMPUESTOS</b>		
10	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	X
11	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	X
12	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	X
13	Cancelación del registro de industria y comercio	X
14	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	X
15	Impuesto predial unificado	X
16	Exención del impuesto predial unificado	X
17	Impuesto de delineación	X
18	Impuesto a la publicidad exterior visual	X
19	Impuesto de espectáculos públicos	X
20	Exención del impuesto de espectáculos públicos	X



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

21	Impuesto de rifas	X
22	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	X
23	Impuesto al teléfono	X
24	Impuesto a Juegos permitidos	X
25	Impuesto de degüello de ganado mayor	X
26	Impuesto de degüello de ganado menor	X
27	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes	
28	Sobretasa a la gasolina motor	X
29	Contribución por valorización	X
30	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	X
31	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	X
<b>EDUCACIÓN</b>		
32	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	
33	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	
34	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	
35	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos	
36	Seguro por muerte para docentes oficiales	
37	Pensión de jubilación para docentes oficiales	
38	Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales	
39	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	
40	Pensión de invalidez para docentes oficiales	
41	Pensión post-mortem para docentes oficiales	
42	Sustitución pensional para docentes oficiales	
43	Reliquidación pensional para docentes oficiales	
44	Cesantías parciales para docentes oficiales	
45	Cesantías definitivas para docentes oficiales	
46	Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales	
47	Ascenso en el escalafón docente	
48	Auxilio funerario para docentes oficiales	
<b>VIVIENDA</b>		
49	Matrícula de arrendadores	
50	Asignación de nomenclatura	X



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

51	Radicalización de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	X
<b>CATASTRO</b>		
52	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)	X
53	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)	X
54	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)	X
55	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)	X
56	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)	X
57	Rectificación de áreas y linderos	X
58	Autoestimación del avalúo catastral (Autoavalúo)	X
59	Certificado catastral	X
<b>SALUD</b>		
60	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	X
61	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	X
62	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	X
63	Certificado sanitario	
<b>LICENCIAS</b>		
64	Licencia de inhumación	X
65	Licencia de exhumación	X
66	Licencia de urbanización	X
67	Licencia de parcelación	X
68	Licencia de subdivisión	X
69	Licencia de construcción	X
70	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	
<b>DEPORTES</b>		
71	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores	
72	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos	
<b>PROPIEDAD HORIZONTAL</b>		
73	Inscripción de la propiedad horizontal	X
74	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	X
75	Registro de extinción de la propiedad horizontal	
<b>PERMISOS Y AUTORIZACIONES</b>		
76	Registro de la publicidad exterior visual	X



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo  
Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

77	Permiso para espectáculos públicos	X
78	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	
79	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas	
80	Permisos de ocupación vial	X
81	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	X
82	Permiso para la ocupación del espacio público	X
83	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados	
84	Determinantes para la formulación de planes parciales	
85	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	
86	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	
87	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado	
88	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	X
89	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	
90	Formulación del proyecto de plan de implantación	
91	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	
92	Formulación del proyecto de plan de regularización	
93	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada	X
94	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	X
95	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo	
96	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	
97	Permiso para la operación de rifas	X
98	Prórroga de rifas menores	X
99	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	
100	Registro de perros potencialmente peligrosos	
101	Registro de marcas de ganado	X
102	Auxilio funerario	x
103	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	
<b>CERTIFICACIONES</b>		
104	Certificado de estratificación	X
105	Certificado permiso de ocupación	X
106	Certificado de residencia	X
107	Concepto del uso del suelo	X
<b>TRANSITO</b>		
108	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito	X
109	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques	X
110	Traspaso de propiedad de un vehículo	X



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

111	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo	X
112	Cancelación de la matrícula de un vehículo	X
113	Rematrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada	X
114	Cambio de características de un vehículo	X
115	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo	X
116	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal	X
117	Cambio de un servicio de un vehículo automotor	X
118	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores	X
119	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo	X
120	Licencia de conducción	X
121	Renovación de la licencia de conducción	X
122	Recategorización de la licencia de conducción	X
<b>TRANSPORTE</b>		
123	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación	X
124	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público	X

<b>OTROS</b>		
1	Permiso para extensión de horario para los establecimientos abiertos al público con ejecución de música y venta de licor	
2	Posesión de servidores públicos como Fiscales, Jueces, notario en propiedad y en encargo	
3	solicitud de facturación a rentas departamentales para escrituras publicas	

## 4.2.3 ACTIVIDADES A ADELANTAR

### 4.2.3.1 REVISIÓN DE LOS PROCESOS

Consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

### 4.2.3.2 ANÁLISIS NORMATIVO

Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

#### 4.2.3.3 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR.

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

#### 4.2.3.4 FACTORES INTERNOS

- **Complejidad:** Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

#### 4.2.3.5 FACTORES EXTERNOS

- **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- **PQR:** Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- **Auditorias:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.

#### 4.2.3.6 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

#### 4.2.3.7 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

#### 4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Democracia implica rendición de cuentas: por un lado está la obligación de los Políticos y funcionarios de informar sobre sus decisiones y justificarlas en público, y por otro, la capacidad de los ciudadanos de sancionarlos cuando incumplen sus deberes. De ahí la necesidad de garantizar que los ciudadanos accedan a la información, tengan espacios de participación y puedan hacer autónomamente uso de los mismos, y que puedan controvertir, evaluar, controlar y sancionar a los gobernantes por sus actuaciones al frente de la gestión local.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

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

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

#### **4.3.1 ACCIONES A ADELANTAR**

##### **4.3.1.1 AUDIENCIAS PÚBLICAS**

Realizar audiencias públicas de cara al ciudadano, donde se exponga la gestión de la Administración Municipal en un periodo determinado de tiempo, utilizando ayudas visuales, fotográficas, videos, spot, documentales, entre otros y se generan espacios para la participación ciudadana.

##### **4.3.1.2 PUBLICACIÓN DE ARTICULOS, INFORMES, NOTAS EN MEDIOS IMPRESOS.**

- Contar con un espacio en un periódico local donde cada secretario publique mensualmente un artículo de su gestión.
- Ocupar los espacios en la revista Fedemunicipios, con artículos de interés que den cuenta de los avances de programas y proyectos del Plan de Desarrollo Municipal.
- Contar con espacios en un periódico de amplia circulación para publicar avances.
- Dar cumplimiento a la obligación de reportar información de la rendición de cuentas a la plataforma de Transparencia por Colombia, con los postulados y requerimientos exigidos.

##### **4.3.1.3 PUBLICACIÓN DE AVISOS RADIALES, INFORMES DE GESTIÓN, PROGRAMAS INSTITUCIONALES EN MEDIOS RADIALES.**

Contar con los servicios de emisoras locales y regionales donde llegue la información de interés para el ciudadano, se realicen programas institucionales que den cuenta del avance de los planes y programas que desarrolla la Administración Municipal.

##### **4.3.1.4 PUBLICACIÓN DE AVISOS TELEVISIVOS, INFORMES DE GESTIÓN, PROGRAMAS INSTITUCIONALES EN MEDIOS TELEVISIVOS.**

Contar con los servicios del canal local TELEAMALFI, donde se proyecte la información de interés para el ciudadano, se realicen programas institucionales, comerciales, transmisión de eventos programados por la entidad que den cuenta del avance de los planes y programas que desarrolla la Administración Municipal.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

#### 4.3.1.5 CONVERSATORIOS DE CARA AL CIUDADANO

Implementar estrategias para descentralizar la presentación de informes de gestión ante la ciudadanía en sus lugares de habitación, barrios, veredas, sectores.

#### 4.3.1.6 PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la **totalidad de las actuaciones de la gestión contractual**, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad.

Publicar de igual manera el proceso de contratación pública en la plataforma de Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

#### 4.3.1.7 GOBIERNO EN LINEA

La Estrategia de Gobierno en línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo.

Mantener el ranking de calificación, el cual se encuentra en el 4 puesto a nivel Departamental, ha recibido reconocimientos por la Gobernación de Antioquia por el compromiso y buen desempeño en la implementación de la estrategia, actualmente el promedio de visitas a la página web de la entidad es de 13.000 visitas y 69.000 impactos en subsitios.

#### 4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

Servicio al Ciudadano, la cual busca **mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios** de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública **incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica** para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

#### 4.4.1 OFERTA ACTUAL

##### ¿Cómo se atiende al ciudadano en el Municipio de Amalfi?

Se atiende de forma presencial, telefónica, por fax y virtual.

La atención al ciudadano de forma presencial se realiza en las diferentes secretarías de Despacho, Dependencias y Oficinas de la entidad que están abiertas al público de lunes a viernes de 8:00 a.m., a 12:00 m., y de 2:00 p.m., a 6:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m., a 1:00 p.m. La atención se hace de manera continua y personalizada.

A continuación se listan las direcciones de ubicación de las diferentes dependencias.

Nº	DEPENDENCIA	DIRECCIÓN DE UBICACIÓN
2	Despacho del Alcalde	Calle 19 Santander N°21-57
3	Secretaría de Gobierno	Calle 19 Santander N°21-57
4	Casa de Justicia	Calle 19 Santander N°21-40
5	Personería Municipal	Calle 19 Santander N°21-40
6	Comisaría de Familia	Calle 19 Santander N°21-40
7	Secretaría de Hacienda	Calle 19 Santander N°21-51
8	Secretaría de Salud y Bienestar Social	Calle 19 Santander N° 21-47 Plaza de Mercado interior N° 147
9	Secretaría de Planeación	Calle 19 Santander N°21-39
10	Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos	Calle 19 Santander N°21-39
11	Secretaría de Educación	Carrera 21 Sucre N°20-56
	Secretaría de Tránsito y Transporte	Carrera 21 Sucre N° 20-19 Centro Comercial Fuente de Oro sótano
12	Dirección de Cultura, Primera infancia, niñez y adolescencia	Carrera Sucre N°20-56



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

13	Secretaria de Desarrollo rural, ambiental y comunitario	Carrera 21 Sucre N°21-61
14	Catastro Municipal	Calle 20 Bolívar N°21-34
15	Almacén Municipal	Calle 20 Bolívar N°21-26
16	Sisbén	Calle 20 Bolívar N°21-64
17	Centro de Reclusión Carcelario	Calle 20 Bolívar N°21-33

Otras formas de atención al ciudadano son la telefónica y la recepción de documentos por fax donde se cuenta con las siguientes líneas:

Nº	DEPENDENCIA	NUMERO TELEFONICO
1	Línea Gratuita	018000400137.
2	Despacho del Alcalde	8301919
3	Secretaria de Gobierno	8301919
4	Casa de Justicia	8300090
5	Personería Municipal	8300515
6	Comisaria de Familia	8300813
7	Secretaria de Hacienda	8301883
8	Secretaria de Salud y Bienestar Social	8301592
9	Secretaria de Planeación	8301994
10	Secretaria de Infraestructura y Servicios Públicos	8301993
11	Secretaria de Educación	8300477
	Secretaria de Tránsito y Transporte	8300247
12	Dirección de Cultura, Primera infancia, niñez y adolescencia	8301639
13	Secretaria de Desarrollo rural, ambiental y comunitario	8300123
14	Catastro Municipal	8300983
15	Almacén Municipal	8300878
16	Sisbén	8301517
17	Centro de Reclusión Carcelario	8301897

Nº	DEPENDENCIA	FAX
1	Secretaria de Gobierno	8300380
2	Sisbén	8301517
3	Secretaria de Hacienda y Tesorería	8301883

En lo que respecta a la recepción de correspondencia, la ventanilla única también se encuentra ubicada en la Secretaria de Gobierno, desde allí hay un responsable de



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

recibirla, radicarla, marcarla con reloj radicador y firmarla, para posteriormente ser registrada en el libro y entregada al destinatario final para su respectivo trámite. En lo que respecta al tema de solicitudes, derechos de petición, tutelas y demás documentación que tiene términos ésta es escaneada para posteriormente hacerle un seguimiento y verificar que sean tramitados y respondidos. De esta manera se atienden las solicitudes físicas y por escrito de los usuarios de la entidad.

Se cuenta con la instalación de buzones de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en la secretaria de Salud y Bienestar Social, la Secretaria de Gobierno y la Secretaria de Tránsito y Transporte, en dichas dependencias se tiene conformado un comité de apertura de buzón, en el cual se invita a la veeduría ciudadana a hacer parte de las reuniones de apertura, que se realizan cada mes para las dependencias de Gobierno y Tránsito y Transporte y cada (8) días para la Secretaria de Salud y Bienestar Social. Se hace un acto protocolario, se da lectura al acta anterior, se analizan los compromisos pendientes y se leen las peticiones, quejas, reclamos, que se encuentren depositados en el buzón para darle el respectivo trámite o remitirla al responsable.

Se cuenta con un programa radial los días sábados con participación del señor Alcalde Municipal y Secretarios de Despacho, donde se destina un espacio para la comunidad por medio de la línea telefónica de la emisora la voz de Amalfi, se atiende a la comunidad.

Otra estrategia de que hace parte la entidad, es la sección el buzón del programa TELEAMALFI noticias, realizado en el canal local, que consiste en responder quejas a los ciudadanos Amalfitanos.

En lo que respecta a la atención virtual la entidad cuenta la página web con la siguiente dirección [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co) dentro de la página se encuentran aplicaciones como contáctenos, donde se tienen las opciones de enviar documento, hacer una solicitud o hacerle seguimiento de la solicitud enviada. Frente a este aplicativo el web master del municipio administra la página diariamente y es el encargado de dar revisar las solicitudes recibidas, direccionarlas al responsable de darle trámite y hacer el seguimiento de control para su respectiva respuesta.

Se cuenta con la aplicación de quejas y reclamos, tiene las opciones de enviar queja o reclamo, hacer seguimiento a una queja o reclamo enviado y las estadísticas de quejas y reclamos enviados. De igual manera el web master del municipio administra la página diariamente y es el encargado de dar revisar las solicitudes recibidas, direccionarlas al responsable de darle trámite y hacer el seguimiento de control para su respectiva respuesta.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

Otras formas de atención al ciudadano son los foros y chat, que se programan son horarios y fechas especiales para lograr atender a los usuarios en cuanto a sus diferentes inquietudes, peticiones, comentarios, debates frente a temas o situaciones de interés.

Existen correos electrónicos institucionales, los cuales son administrados por los secretarios de Despacho y jefes de oficina, quienes tienen la obligación de revisar diariamente el correo y tramitar sus archivos, desde allí se recepciona toda clase de peticiones, solicitudes y se atiende de manera virtual al ciudadano. Los correos institucionales son los siguientes:

Nº	DEPENDENCIA	CORREO INSTITUCIONAL
2	Despacho del Alcalde	alcaldía@amalfi-antioquia.gov.co
	Concejo Municipal	concejo@amalfi-antioquia.gov.co
3	Secretaría de Gobierno	gobierno@amalfi-antioquia.gov.co
5	Personería Municipal	personería@amalfi-antioquia.gov.co
6	Comisaría de Familia	comisaria@amalfi-antioquia.gov.co
7	Secretaría de Hacienda	hacienda@amalfi-antioquia.gov.co
8	Secretaría de Salud y Bienestar Social	salud@amalfi-antioquia.gov.co
9	Secretaría de Planeación	planeación@amalfi-antioquia.gov.co
10	Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos	infraestructura@amalfi-antioquia.gov.co
11	Secretaría de Educación	educación@amalfi-antioquia.gov.co
	Secretaría de Tránsito y Transporte	transito@amalfi-antioquia.gov.co
12	Dirección de Cultura, Primera infancia, niñez y adolescencia	culturayprimerainfancia@amalfi-antioquia.gov.co
	Casa de Cultura	casacultura@amalfi-antioquia.gov.co
13	Secretaría de Desarrollo rural, ambiental y comunitario	desarrollo@amalfi-antioquia.gov.co
14	Catastro Municipal	catastro@amalfi-antioquia.gov.co
15	Almacén Municipal	unidaddebienesyalmacen@amalfi-antioquia.gov.co
16	Sisbén	sisben@amalfi-antioquia.gov.co
17	Oficina de la Mujer	mujeres@amalfi-antioquia.gov.co
	Dirección Administrativa y de Talento Humano	administrativa@amalfi-antioquia.gov.co
	Oficina de Comunicaciones	comunicaciones@amalfi-antioquia.gov.co
	Oficina de Prensa	prensa@amalfi-antioquia.gov.co
	Coordinación de Juventud	cjuventud@amalfi-antioquia.gov.co
	Oficina Enlace de Víctimas	atencionvictimas@amalfi-antioquia.gov.co
	Escuela de Música	Escuela.musica@amalfi-antioquia.gov.co
	Inspección de Policía	inspolicia@amalfi-antioquia.gov.co



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

También se cuenta con redes sociales que diariamente son actualizadas y administradas tales como: FACEBOOCK, TWITTER, YOU TUBE.

#### **4.4.2 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

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

1. Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad al ciudadano.
2. optimizar el tiempo de los servidores y los recursos que proporciona la entidad.
3. Medir a través de encuestas la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
4. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
5. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - a. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - b. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - c. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - e. Horarios y puntos de atención.
  - f. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
6. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

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

Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

#### 4.4.2.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos especialmente en lo que respecta a los servicios de otorgamiento de licencias (Secretaría de Planeación).

#### 4.4.2.4 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

En este sentido implementar el proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos en todas las dependencias de la entidad, instalando buzones y creando los respectivos comités encargados de realizar el trámite de apertura de buzón y trámite a las PQR.

## 5. GLOSARIO

**BANNER:**

Formato publicitario en internet.

**CORRUPCIÓN:**

El abuso de posiciones de poder o de confianza para beneficio particular en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

**FACEBOOK:**

Es un sitio web gratuito de redes sociales.

**FEDEMUNICIPIOS:**

Federación Colombiana de Municipios, que es una organización de apoyo para la Administración Pública Municipal.

**MAPA:**

Representación gráfica, Es una herramienta que permite organizar a información sobre los riesgos de las empresas y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo.

**MECI:**

Modelo Estándar de Control Interno, implementado por el Departamento Administrativo de la Función Pública



Óscar Mario García Rendón

Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –

Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0

Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)



Municipio de Amalfi

**MISIÓN:**

para contribuir al logro de los objetivos de la Administración Pública.

Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de las funciones básicas que la entidad va a desempeñar en un entorno determinado.

**PROCEDIMIENTO:  
PROCESO:**

Método o una manera de ejecutar algo.

Conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más entradas los transforma, generando un resultado. Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado.

**PQR:**

Peticiones, Quejas y Reclamos

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:**

Posibilidad que ocurran hechos de corrupción en las entidades públicas a partir de la existencia de ciertas condiciones institucionales y ciertas prácticas de los actores.

**TABLOIDE:**

Es un formato de periódico que por su tamaño es más práctico para su lectura.

**TWITTER:**

Es una aplicación web gratuita que reúne las ventajas de la mensajería instantánea y las redes sociales.

**VISIÓN:**

La visión de una entidad es una declaración que indica hacia dónde se dirige en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse.

**WEB:**

Es un sistema de distribución de información basado en textos en pantalla enlazados y accesibles a través de Internet.

**YOU TUBE:**

Es un sitio web en el cual los usuarios pueden subir y compartir videos.

FIRMADO EN ORIGINAL

**OSCAR MARIO GARCIA RENDÓN**  
Su Alcalde Amigo.



Óscar Mario García Rendón  
Su Alcalde Amigo

Dirección: Calle 19 Santander No. 21-39 PBX 8301919 –  
Telefax: 8 30 03 80 Nit: 890.981.518-0  
Site Web: [www.amalfi-antioquia.gov.co](http://www.amalfi-antioquia.gov.co)