



República de Colombia
Departamento de Santander

MUNICIPIO DE ENCINO



PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 1 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

DESARROLLO DEL PLAN PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION, ESTRATEGIAS ANTITRAMITES, RENDICION DE CUENTAS Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION DEL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE ENCINO SANTANDER.

ENCINO DEPARTAMENTO DE SANTANDER

ENERO DE 2014

TODOS POR ENCINO – ADMINISTRACION MUNICIPAL 2012 – 2015



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 2 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
MARCO JURÍDICO	7
1. COMPONENTES INSTITUCIONALES	8
1.1. MISIÓN	8
1.2. VISIÓN	8
2. VALORES CORPORATIVOS	8
3. OBJETIVOS DEL PLAN	9
3.1. OBJETIVO GENERAL	9
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	10
4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	10
4.1.1. Riesgos de Corrupción.	10
4.1.2. Establecer las causas.	12
4.1.3. Descripción del riesgo de corrupción.	13
4.2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	16
4.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.	17
4.4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	18
4.4.1. Objetivos que se esperan lograr	18
4.4.2. Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo	18
4.4.3. Los riesgos que se van a controlar	19
4.4.4. Acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido	20



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 3 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

4.4.5. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.	21
4.5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	22
4.6. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	22
5. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.	24
5.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.	25
5.1.1. Revisión de los procesos.	27
5.2. ANÁLISIS NORMATIVO.	28
5.2.1. Priorización de trámites a intervenir.	29
5.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	30
5.4. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.	30
6. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	31
6.1. COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	32
6.2. INFORME DE GESTIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS.	34
6.3. CRITERIOS DEFINIDOS POR EL MUNICIPIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	35
6.4. INSTRUMENTOS Y MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.	36
6.5. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	37
6.5.1. Que aspectos competen a la Administración Municipal	37
6.5.2. Que aspectos competen a la comunidad	38
6.5.3. Cómo interactúan Administración Municipal y Comunidad.	39
6.6. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	39
7. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	40
7.1. SERVICIO AL CIUDADANO(A)	40
7.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (A)	41
7.2.1. Recepción	41
7.2.1.1. Protocolo.	41
7.2.2. Servidores (as) y/o contratistas	42
7.2.2.1. Presentación personal.	42
7.2.2.2. Protocolo.	42
7.2.2.3. Presentación de los puestos de trabajo	42
7.2.3. Protocolo para la atención personalizada	43



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 4 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.2.4. Eventos que pueden darse en la atención	44
7.2.5. Aspectos comunes a todos los niveles de atención personalizada	45
7.2.6. Protocolo para la atención telefónica	46
7.2.7. Otras recomendaciones generales	47
7.3. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES	47
7.3.1. Protocolo para tratar ciudadanos (as) inconformes	47
7.3.2. Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano(a)	49
7.3.3. Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestantes.	50
7.4. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	51
7.4.1. Trámite del derecho de petición PQRS	51
7.4.1.1. Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos(as)	52
7.4.1.2. Modalidades del derecho de petición	53
7.5. DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.	54
7.6. AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.	55
7.6.1. Trámite del ciudadano(a)	55
7.6.2. Trámite interno a realizar por el administrador líder del PQRS	56
7.6.2.1. Trámite interno que realiza la persona de reparto	56
7.6.3. Beneficios del sistema de atención al ciudadano (a).	56
7.7. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A).	57
7.7.1. Nivel de satisfacción del ciudadano(a)	58
8. SEGUIMIENTO Y CONTROL.	58



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 5 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Análisis del Riesgo de Corrupción	16
Tabla 2. Valoración del Riesgo de Corrupción	17
Tabla 3. Acciones a Desarrollar	20
Tabla 4. Seguimiento y Evaluación	21
Tabla 5. Cronograma Mapa de Riesgos de Corrupción	22
Tabla 6. Mapa de Riesgos de Corrupción	23
Tabla 7. Nivel del Riesgo de Corrupción	23
Tabla 8. Identificación de Trámites	25
Tabla 9. Estrategias Anti trámites	30
Tabla 10. Fechas de Seguimiento y control	59
Tabla 11. Ficha para el Seguimiento del Plan	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ruta rendición de cuentas	39
-------------------------------------	----



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 6 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal de Encino Santander, está comprometida con la sociedad en general a impulsar y sacar adelante un programa anticorrupción y atención al ciudadano que implemente estrategias tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos y se fomente en nuestros servidores públicos las estrategias del Buen Gobierno que permita crear un Estado para la Gente, que conlleve a la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

La alcaldía del municipio de Encino está comprometida con la construcción de un Estado libre de corrupción, es por ello que la administración municipal se pretende generar confianza en la comunidad Encinera, para que pueda participar e intervenir en la administración pública y con esto hacer valer sus derechos de manera efectiva.

Para esto la alcaldía de Encino ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano busca generar la confianza al ciudadano frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en la entidad, a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido con el desarrollo económico, social y cultural del Municipio. Donde los recursos públicos sean destinados a solucionar las necesidades de la comunidad.

Para el logro de estas acciones se hace necesario unas políticas de comunicación que involucren al usuario interno y externo, donde fluya la comunicación y todos tengan acceso a la información y se dé el manejo transparente de los recursos.

El contenido y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la alcaldía Municipal fue diseñado aplicando el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 7 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).



PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 8 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

1. COMPONENTES INSTITUCIONALES

1.1. MISIÓN

El Municipio de Encino es una entidad pública comprometida con el buen uso de sus recursos, aplicando los principios del buen gobierno para garantizar el mejoramiento la calidad de vida de sus habitantes, el desarrollo integral de su talento humano, su modernización administrativa, la participación ciudadana, el aprovechamiento de su ubicación geográfica y la integración regional.

1.2. VISIÓN

En el 2030 el Municipio de Encino será una Entidad promotora del desarrollo sostenible, garantizando la equidad social, la participación e integración comunitaria que permita la administración de los recursos mediante principios del buen gobierno.

2. VALORES CORPORATIVOS

- **Honestidad:** Es el valor que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.
- **Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser.
- **Lealtad:** Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 9 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- **Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.
- **Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades.
- **Pertenencia:** Es identificarme con la ALCALDIA MUNICIPAL DE ENCINO, a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.
- **Tolerancia:** Es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las mías.

3. OBJETIVOS DEL PLAN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, siguiendo las directrices contempladas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, mediante la identificación de las acciones de mejoramiento y las causas de fortalezas y debilidades en cada uno de los procesos que adelanta el Municipio.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción.
- ❖ Promover la activa participación de los Medios de Comunicación en la Lucha contra la Corrupción.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 10 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ❖ Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción
- ❖ Institucionalizar en la Administración Pública las Prácticas de Buen Gobierno, Ética, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- ❖ Aplicar los valores y principios éticos de la Alcaldía en cada uno de los procesos
- ❖ Definir las acciones a mejorar y diseñar las políticas de Rendición de Cuentas y Atención a los Ciudadanos.
- ❖ Implementación de la Estrategias Anti trámites

4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente se desarrolló con la participación activa de los empleados de la administración Municipal de Encino Santander, en donde se les dio a conocer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción y que sirvieran como medio para identificar alarmas y elaborar los mecanismos orientados a prevenir o evitar dicho flagelo.

4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

4.1.1. Riesgos de Corrupción.

Contratación administrativa: La contratación administrativa es considerada tradicionalmente como una de las áreas más sensibles desde el punto de vista de los riesgos de corrupción.

Los riesgos se identifican en los siguientes campos:



República de Colombia
Departamento de Santander



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 11 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Direccionamiento desde el pliego de condiciones o los términos de referencia.
- ✓ Aclaraciones, adiciones y adendas que obran en contravía del interés general.
- ✓ Ausencia de fundamentación sobre factibilidad y conveniencia.
- ✓ Fraccionamiento técnico de la contratación.
- ✓ Monopolio de contratistas que puede significar preferencias indebidas.
- ✓ Ausencia de reglamentación para fijar precios.
- ✓ Urgencia manifiesta mal invocada que termina por pretermitir u obviar las responsabilidades contractuales.
- ✓ Contratos con cooperativas para eludir trámites contractuales, generando, además, situaciones de riesgo en la seguridad de los recursos.
- ✓ Irregular uso del contrato de prestación de servicios.
- ✓ Compañías ficticias o de papel que pueden encubrir acuerdos fraudulentos.
- ✓ Interventorías laxas y poco objetivas que pueden entrañar actos corruptos.
- ✓ Eclósión contractual en época electoral que sintomatiza acuerdos tácitos entre las campañas y la direccionalidad de los contratos.
- ✓ Delegación para la contratación que puede generar malos manejos y exceso de discrecionalidad en quien la ejerce.
- ✓ Caos presupuestal que afecta la programación contractual.
- ✓ Contratos interadministrativos que flexibilizan el manejo contractual y entrañan riesgo de amaño en el manejo de los mismos.
- ✓ Conciliaciones que pueden conllevar acuerdos indebidos.

El desorden administrativo estimula prácticas que resultan riesgosas. La observación sobre fraccionamiento técnico de los contratos con el fin de burlar licitaciones, el aumento de picos de contratación coincidentes con la época electoral, el manejo de la contratación con cooperativas o entidades públicas u organismos internacionales bajo la figura de asistencia técnica, expresan en parte el caos administrativo presente en los últimos años. Es verdad que algunas de esas prácticas tienen asidero en la mala fe o en una actuación dolosa, pero también tienen su fundamento en el desorden administrativo del Municipio. Los contratos con cooperativas no suficientemente referenciadas o sólidas, o de convenios interadministrativos o suscripción de otros con organismos internacionales para asistencia técnica, son vías de escape al caos interno, a la



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 12 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

ausencia de programación o a la falta de dispositivos administrativos para garantizar la buena marcha de los contratos y enfrentar su gestión.

Otras figuras conexas con la discrecionalidad que resultan estimulantes a la ocurrencia de actos de corrupción tienen que ver con la figura de la urgencia manifiesta, el acomodamiento de los pliegos de condiciones, la justificación o motivación de los procesos contractuales, la adición en precios de los contratos y las conciliaciones judiciales.

4.1.2. Establecer las causas.

Debilidades

1. Baja participación de la ciudadanía en las acciones de control fiscal.
2. Escasos recursos para el buen ejercicio del control fiscal
3. Bajo personal frente a los retos impuestos por el nuevo estatuto anticorrupción.
4. Inadecuada planta física y elementos de trabajo, especialmente para las labores de control fiscal.

Amenazas:

1. Profundización de la decadente credibilidad de la ciudadanía en las acciones de control fiscal.
2. Dilatación en los procesos de control fiscal y responsabilidad fiscal.
3. La no ejecución de auditorías constantes en los entes sujetos de control.
4. Intereses del nivel nacional por la eliminación de las contralorías territoriales.

Otros aspectos que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción son los siguientes:



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 13 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

La nominación en los altos cargos: Existe una influencia en la contratación del personal asignado a los altos cargos por interferencia de los partidos o facciones que acceden al control del Municipio.

La ausencia de cultura y control ciudadanos: El poco uso de los sistemas de veeduría que obligan a los administradores a suministrar información sobre sus actuaciones, el uso de los recursos, la razonabilidad en su manejo, los criterios para seleccionar beneficiarios, la eficacia del gasto y hasta las prácticas de gestión.

La cultura del enriquecimiento fácil: Asienta sus raíces en una profunda crisis de valores de los empleados públicos.

La corrupción como fenómeno político: Los dineros públicos, los cargos del Estado y los favores de la acción pública se colocaron al servicio de intereses de facciones políticas vencedoras.

Carencia de una cultura administrativa: El desorden administrativo se expresa en diversa índole de problemas, como el despilfarro de recursos, la inoperancia de los servicios o su baja calidad, la falta de oportunidad en la satisfacción de las demandas de los usuarios, en el exceso de papeleo y trámites, ausencia de transparencia.

La política de remuneración: Sensación de estar sometido a un régimen salarial injusto o el solo hecho de considerarse mal remunerado, genera un ambiente administrativo favorable a la corrupción

La ineficacia de las sanciones: el sistema de detección y sanción ejemplarizante de los hechos que tipifican el delito son deficientes.

4.1.3. Descripción del riesgo de corrupción.

Procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción en el Municipio de Encino Santander:

- ❖ Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).



República de Colombia
Departamento de Santander



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 14 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Concentración de autoridad o exceso de poder.
 - ✓ Extralimitación de funciones.
 - ✓ Ausencia de canales de comunicación.
 - ✓ Amiguismo y clientelismo.
- ❖ Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).
- ✓ 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.
- ❖ 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.



República de Colombia
Departamento de Santander



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 15 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ 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.
- ❖ 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).



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 16 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ 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).

4.2. 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, 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.

Tabla 1. Análisis del Riesgo de Corrupción

ANALISIS DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN		
Eventos Descripción	Criterios	
	Casi Seguro	Posible
Contratación administrativa		X
Acomodamiento de los pliegos de condiciones		X
Urgencia manifiesta		X
Justificación o motivación de los procesos contractuales		X
Adición en precios de los contratos		X



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 17 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

4.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecieron los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

Tabla 2. Valoración del Riesgo de Corrupción

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Descripción	Controles		Criterio de medición	Cumplimiento	
	Preventivo	Correctivo		Si	No
Contratación administrativa	X		Existe(n) herramienta(s) de control	X	
Acomodamiento de los pliegos de condiciones	X		Existe(n) herramienta(s) de control	X	
Urgencia manifiesta	X		Existe(n) herramienta(s) de control	X	
Justificación o motivación de los procesos contractuales	X		Existe(n) herramienta(s) de control	X	
Adición en precios de los contratos	X		Existe(n) herramienta(s) de control	X	

Es necesario realizar evaluación periódica de los riesgos que puede correr la administración Municipal para el posible establecimiento de controles preventivos ya que según los resultados, los riesgos encontrados pueden evolucionar y causar un daño interno en la administración central del Municipio de Encino y en la



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 18 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

imagen de los funcionarios públicos ante la ciudadanía, esto con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

4.4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.4.1. Objetivos que se esperan lograr:

- Facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales del Municipio de Encino Santander a través de la prevención y administración de los riesgos.
- Generar una visión sistémica acerca de la administración y evaluación de riesgos, así como del papel de la alta y media gerencia en coordinación con la Oficina de Control Interno, con relación a los mismos.
- Proteger los recursos del Estado.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos la administración del riesgo.
- Involucrar y comprometer a todos los servidores de cualquier entidad de la administración pública, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Propender porque cada entidad interactúe con otras, para fortalecer su desarrollo.
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.

4.4.2. Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo:

Compromiso de la alta y media dirección: Para el éxito en la Implementación de una adecuada administración del riesgo, es indispensable el compromiso de la alta gerencia como encargada, en primera instancia, de definir las políticas y en segunda instancia de estimular la cultura de la identificación y prevención del riesgo. Para lograrlo es importante la definición de canales directos de comunicación y el apoyo a todas las acciones emprendidas en este sentido, propiciando los espacios y asignando los recursos necesarios.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 19 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Conformación de un equipo de trabajo: Es importante conformar un equipo de trabajo que junto con la Oficina de Control Interno se encargue de liderar el proceso de administración del riesgo dentro de la entidad y cuente con un canal directo de comunicación con la alta dirección. Dicho equipo lo deben integrar personas de diferentes áreas que conozcan muy bien la entidad y el funcionamiento de los diferentes procesos para que se facilite la administración del riesgo y la construcción de los mapas de riesgos institucionales.

Capacitación en la metodología: Definido el equipo o equipos de trabajo, debe capacitarse a sus integrantes en la metodología de la administración del riesgo, para lo cual se podrá contar con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

4.4.3. Los riesgos que se van a controlar:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

Riesgos de Control: Están directamente relacionados con inadecuados o inexistentes puntos de control y en otros casos, con puntos de control obsoleto, inoperante o poco efectivo.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros,



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 20 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la Entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la entidad y soporten el cumplimiento de la misión.

4.4.4. Acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido:

Tabla 3. Acciones a Desarrollar

ACCIONES	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLES
Incrementar las personas de la oficina de control interno	10 meses	Propios	Alcalde Municipal
Elaborar el plan anual de las Secretarías	1 mes	Sin recursos	Secretarías
Elaborar documentos o guías de sensibilización y divulgarlos	5 meses	SGP	Secretaría de Gobierno
Definición de instrumentos mecanismos virtuales para incrementar la cobertura	3 meses	Propios	Secretaría de Gobierno
Capacitación específica para los funcionarios de la oficina encargados del Talento Humano	5 meses	Propios	Secretaría de Gobierno
Análisis del proceso de selección definiendo controles para cada una de las etapas	5 meses	Propios	Secretaría de Gobierno
Optimización de los recursos informáticos disponibles	7 meses	SGP	Secretaría de Gobierno
Implementación de nuevos mecanismos de seguridad para la	4 meses	Sin recursos	Secretaría de Gobierno



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 21 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

información			
Programación de jornadas de capacitación para la alta dirección en temas de control interno	3 meses	SGP	Alcalde Municipal
Dinamizar el comité de coordinación de control interno	8 meses	Sin recursos	Oficina de planeación
Capacitación en normatividad relacionada con el control interno	3 meses	SGP	Alcalde Municipal

4.4.5. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Tabla 4. Seguimiento y Evaluación

CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO			
RIESGO	INICIO	FINAL	RESPONSABLE
Deficiencia en la calidad de la información	01/01/2014	27/04/2014	Secretarios de Despacho
Insuficiente respaldo de la alta dirección	01/01/2014	15/05/2014	Secretaria de Gobierno
Falta de conocimiento y claridad en la normatividad relacionada con control interno	01/01/2014	27/07/2014	Secretaria de Planeación y Gobierno
Escasa cobertura y periodicidad en el fomento de la cultura del control interno	01/01/2014	10/09/2014	Secretaria de Planeación y Gobierno
Inadecuada selección del personal	01/01/2014	21/03/2013	Secretaria de Gobierno

EJECUCIÓN DEL SEGUIMIENTO

- Revisión de los compromisos adquiridos para mitigar los riesgos seleccionados
- Verificación de la implementación de las actividades



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 22 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS

- Consolidación de la información
- Presentación de sugerencias y recomendaciones
- Elaboración del informe

4.5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido el Municipio de Encino realizara seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, según la siguiente tabla.

Tabla 5. Cronograma Mapa de Riesgos de Corrupción

CRONOGRAMA SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS	
DESCRIPCION	FECHA
PRIMER CORTE	30 DE ABRIL DE 2014
SEGUNDO CORTE	31 DE AGOSTO DE 2014
TERCER CORTE	31 DE DICIEMBRE DE 2014

4.6. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se procedió a elaborar el mapa de riesgos de corrupción del Municipio de Encino Santander. A continuación se presenta el modelo que se utilizó para la elaboración del mapa.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 23 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tabla 6. Mapa de Riesgos de Corrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:	Municipio de Encino Santander								
Misión:									
IDENTIFICACIÓN			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				

Tabla 7. Nivel del Riesgo de Corrupción

NIVEL DEL RIESGO	
RIESGO	DESCRIPCIÓN
EXTREMO	Riesgo extremo, se requiere acción inmediata. Planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados a la alta dirección. INACEPTABLE
ALTO	Riesgo alto, requiere atención de la alta dirección. Planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados a los Jefes de Delegadas, Oficinas, Divisiones *, etc. IMPORTANTE
MODERADO	Riesgo moderado, aceptable, debe ser administrado con procedimientos normales de control. TOLERABLE
BAJO	Menores efectos que pueden ser fácilmente remediados. Riesgo bajo, se administran con procedimientos rutinarios, riesgo insignificante. No se requiere ninguna acción. ACEPTABLE



PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 24 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

5. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Es por esto que el Municipio de Encino está llevando a cabo estrategias que logren simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Municipio, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública Municipal.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, la estrategia de lucha contra la corrupción incluye, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✓ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ✓ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✓ Mejorar la competitividad del país.
- ✓ Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

LINEAMIENTOS GENERALES: Para cumplir con la política de racionalización de trámites, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 25 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

5.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.

Se identificaron los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Tabla 8. Identificación de Trámites

IDENTIFICACION DE TRAMITES					
Entidad: Municipio de Encino Santander					
Objeto: Elaboración del Plan Anti trámites					
TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	IMPORTANCIA			REGISTRADA EN SUIT	
	BAJA	MEDIA	ALTA	SI	NO

Elaborado por las diferentes dependencias Anexo al plan.

Conformación del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea:

- ❖ El líder de Gobierno en Línea, quien representa la alta dirección.
- ❖ Los representantes de cada Secretaria o Despacho de la Alcaldía.
- ❖ Jefe de la oficina de Planeación e Infraestructura del Municipio.
- ❖ Jefe de la oficina responsable de sistemas y/o informática o su delegado.

Funciones

- ✓ Liderar, planear e impulsar la implementación de la estrategia de gobierno en línea en la entidad y ser el canal de comunicación con la institución responsable de coordinar la estrategia de gobierno en línea, con la comisión interinstitucional de políticas y de gestión de la información para la Administración Pública (COINFO) y de los demás grupos de trabajo



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 26 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

relacionados con la transformación y modernización de la administración pública, apoyados en el aprovechamiento de la tecnología.

- ✓ Definir los mecanismos para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el gobierno en línea, como la ley 962 de 2005, la ley 1150 de 2007, la ley 1341 de 2009, la circular 058 de 2009 y los decretos 2474 y 1151 de 2008.
- ✓ Liderar bajo los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea, la elaboración del diagnóstico y seguimiento al plan de acción de Gobierno en línea en la entidad.
- ✓ Coordinar y articular la estrategia de Gobierno en línea en las entidades de su competencia.
- ✓ Impulsar y apoyar la implementación de la política de racionalización de trámites en cada una de las fases de Gobierno en línea.
- ✓ Analizar los tramites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales(en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la ley 489de 2005 y la ley 962 de 2005.
- ✓ Liderar la automatización de los trámites y servicios de la entidad.
- ✓ Elaborar y realizar el seguimiento al plan de acción de racionalización de trámites de la entidad, en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Analizar los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la ley 962 de 2005 y su Decreto reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.
- ✓ Acompañar a los diferentes grupos conformados al interior de la entidad, relacionados con servicio ciudadano, calidad y control interno, con el fin de incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.
- ✓ Identificar las barreras normativas para la racionalización de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 27 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucrados las diversas tareas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de red y de internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web.
- ✓ Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.
- ✓ Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.
- ✓ Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios de Gobierno en línea de la entidad.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de todos los criterios de las cinco fases de la estrategia de Gobierno en línea.
- ✓ Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.
- ✓ Apoyar las acciones que en materia de interoperabilidad defina la entidad y la institución responsable de coordinar la implementación de la estrategia de Gobierno en línea.
- ✓ Garantizar que los archivos, documentos o registros cumplan con las políticas de preservación y recuperación de información definidas por el estado colombiano, que para tal efecto expidan las entidades competentes.

5.1.1. Revisión de los procesos.

Los procesos reconocidos por los funcionarios de la alcaldía Municipal de Encino Santander, se identificaron y registraron en el sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones - Programa Gobierno en Línea.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 28 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea, para lo cual el Municipio ha dispuesto en la página Web del Municipio en el Link: <http://www.encino-santander.gov.co/tramites.shtml?apc=Rcxx--1364652&s=t&m=l>.

Los siguientes trámites y servicios:

- Corrección y/o actualización de datos de identificación de personas registradas en el Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN en Encino.
- Retiro de un Hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN en Encino.
- Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN en Encino.
- Inclusión de Personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN en Encino.
- Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN en Encino.
- Descarga de formularios del sisben en la página web con su respectivo instructivo para poder ser descargado o vistos y de esta manera poder diligenciarlos.
- Se implementó el servicio de consulta del impuesto predial Online, gracias al formulario que está montado en la página web del municipio

5.2. ANÁLISIS NORMATIVO.

El numeral 2 del artículo 287 de la Constitución Política de Colombia, dispone que las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses y dentro de los límites de la constitución y la ley tienen el derecho de ejercer las competencias que le corresponda.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 29 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

La Ley 962 de 2005 define disposiciones legales sobre racionalización y automatización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

El artículo 6º de la Ley 962 de 2005, señala que la utilización de soportes, medios y aplicaciones electrónicas para surtir actuaciones y procedimientos administrativos, se regirá por lo dispuesto en la Ley 527 de 1999.

El Decreto 1151 de 2008, define los principios y lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.

El artículo 2º del Decreto 1151 de 2008, establece como objetivo primordial la construcción de un estado más eficiente, más transparente y participativo con mejores servicios a los ciudadanos y empresas, a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC.

El Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Comunicaciones, formuló el Modelo Metodológico para promover el avance de las Fases de Interacción y Transacción de Gobierno en Línea, en los Departamentos y Municipios del país.

El decreto ley 019 de 2012 establece que las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; y por ello se debe incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

5.2.1. Priorización de trámites a intervenir.

- ❖ Automatización del trámite de la Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público, generará ahorros a la administración local y una mayor eficiencia en la prestación del mismo.
- ❖ Automatización del Servicio Certificación de Estratificación socio Económica generará ahorros a la administración local y una mayor eficiencia en la prestación del mismo.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 30 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ❖ Automatización del Servicio Certificación de Residencia generará ahorros a la administración local y una mayor eficiencia en la prestación del mismo.

5.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Tabla 9. Estrategias Anti trámites

ESTRATEGIA ANTITRAMITES					
Entidad: Municipio de Encino Santander					
Objeto: Elaboración del Plan Anti trámites					
NOMBRE DEL TRAMITE O PROCEDIMIENTO REGULADO	TIPO DE PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCION DE LA MEJORA O PROYECTO	PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
No exigencia de supervivencia para el trámite de entrega de subsidio de adulto mayor.	ADMINISTRATIVO	LEGAL	A partir de la vigencia de la ley anti trámites no se exigirá este requisito previo para el pago de subsidio de adulto mayor.	Documental	Secretaria de Salud
No exigencia del pasado judicial para trámite de contratación	ADMINISTRATIVO	LEGAL	No se exigirá para la suscripción de contratos se consultara por el funcionario encargado.	Documental	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Eliminación del trámite de expedición perdida de documentos	ADMINISTRATIVO	LEGAL	No se expedirá este documento.	Documental	Inspección de policía
Se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposan en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.	ADMINISTRATIVO	LEGAL	No se exigirá copia de documentos que reposen en la entidad	Documental	Todas las dependencias

5.4. 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.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 31 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- ✓ Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- ✓ Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

6. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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 en el Municipio es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano.

La democratización de la administración pública requiere establecer modelos de gestión, en donde los procesos, las estrategias administrativas y el comportamiento de los servidores públicos faciliten la participación ciudadana.

Para dar cumplimiento a esta labor, la Administración Municipal acoge la estrategia de Rendición de Cuentas de la administración pública a la ciudadanía. La finalidad de esta Rendición es responder ante el ciudadano, como soberano, por deberes y obligaciones asignadas en la constitución y las leyes.

Rendir cuentas fortalece el sentido de lo público. Es una oportunidad para que la ciudadanía conozca y se apropie de los asuntos públicos. Rendir cuentas fortalece la gobernabilidad y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadanía.

Como elementos claves del proceso, el presente Plan contempla:



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 32 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ❖ Organizar las audiencias públicas mediante la distribución de responsabilidades, la identificación de los temas a tratar a partir de intereses ciudadanos, la adecuación de los informes, el lenguaje y la disposición logística.
- ❖ Garantizar la presencia e intervención de organizaciones sociales y ciudadanos en el proceso, mediante la convocatoria e información oportuna.
- ❖ Impulsar las audiencias públicas presenciales en las que la Administración se presenta y dialoga con la ciudadanía.
- ❖ Propiciar acciones concretas y permanentes de control social a la gestión institucional.
- ❖ Realizar consejos públicos de gobierno para la rendición de cuentas, en los cuales el Alcalde, los Secretarios de Despacho, Directores de Institutos Descentralizados y demás funcionarios, presentan a la ciudadanía los principales avances de su gestión, los retos y metas que esperan afrontar durante el año que inicia.
- ❖ Trasmisión es en directo a través de los medios de la Emisora Local y hay espacio para preguntas del público asistente.
- ❖ Presentar a la comunidad Balance de Resultados obtenidos durante cada vigencia fiscal (enero-diciembre), en cumplimiento de los compromisos consignados en el Plan Municipal de Desarrollo.
- ❖ Mediante la publicación de Boletines virtuales e impresos, presentar información periódica sobre los resultados de políticas, planes o proyectos.
- ❖ Implementar EL TABLERO DE CONTROL como soporte a las rendiciones periódicas de cuentas e informes de gestión ante la comunidad y entidades que lo requieran.

6.1. COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

- Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 33 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- **Diálogo:** Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- **Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

MEDIOS UTILIZADOS

- ✓ Convocatoria a través de las Juntas de Acción Comunal.
- ✓ Asambleas municipales comunitarias
- ✓ Boletines internos
- ✓ Emisora local y regional
- ✓ Periódicos de circulación local y regional MEDIOS

PARTICIPACION COMUNITARIA

- ❖ Masiva asistencia de la comunidad y participación de la misma a través de preguntas y proposiciones.
- ❖ Las veredas y sectores participan activamente a través de los Delegados en las diferentes jornadas de acuerdos.

LOGROS DEL PROCESO

- Articulación ciudadana alrededor de un sistema municipal de participación comunitaria.
- Comunidad sensibilizada y capacitada sobre el proceso de planeación participativa para el desarrollo con equidad.
- Avance en herramientas metodológicas y pedagógicas para la participación ciudadana
- Acuerdo municipal sobre política pública de participación ciudadana.
- Implementación del Observatorio ciudadano a la gestión pública.
- Reconocimiento al proceso a nivel regional, departamental, nacional e internacional.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 34 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- Mayores ingresos por concepto de recaudo de impuestos.

RECOMENDACIONES

- Empoderar la comunidad.
- Concienciar a la comunidad de la importancia de participar en el desarrollo del Municipio
- Priorizar los problemas a resolver con la misma comunidad
- Cumplirle a la comunidad los compromisos acordados.

6.2. INFORME DE GESTIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Está conformado por tres capítulos:

1. Informe de seguimiento del Plan de Acción y evaluación del Plan de Desarrollo con base en indicadores.
2. Informe sobre la Gestión presupuestal y Financiera municipal.
3. Estado sobre el desarrollo institucional del Municipio.

Con base en estos tres capítulos se estructura el informe de gestión de la administración municipal con la información suficiente y necesaria para mostrar el estado de avance y cumplimiento de gestión del plan de desarrollo Municipal.

Lo que se busca es el suministro a una serie de actores institucionales, sociales y políticos, de una información confiable y entendible para todos ellos sobre el cumplimiento de los compromisos asumidos desde el programa de Gobierno y explicados en el Plan de Desarrollo Municipal. Con todo, no se prevé la elaboración de un documento voluminoso, difícil de leer y por demás aburridor, sino por el contrario se busca elaborar un documento corto, sencillo y ágil, de tal forma que los diferentes actores interesados puedan apropiarlo y discutirlo en términos muy precisos sin dar pie a ambigüedades e inexactitudes.

Pues bien lo que se pretende de la Rendición de Cuentas de la administración municipal a la comunidad, es informar clara y precisa sobre el resultado de la gestión institucional en aras de lograr mejores condiciones de vida y de bienestar



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 35 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

de la población que habita el territorio municipal. Esto comporta una situación específica sobre lo que se debe informar, en especial lo relativo a:

- ✓ ¿Cómo va la gestión de gobierno en procura de lograr esos beneficios de la comunidad?
- ✓ ¿Cuál es su balance global?
- ✓ ¿Cuánto se ha gastado en ese propósito?

6.3. CRITERIOS DEFINIDOS POR EL MUNICIPIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los criterios que debería cumplir una Rendición de Cuentas son los siguientes:

- Operar eficazmente una red de información
- Arrojar información en tiempo eficaz (oportunidad)
- Que la cuenta sea pública
- Que la cuenta sea sistemática, es decir que sean conocidos todos los criterios de evaluación con anterioridad.
- Que la cuenta sea informada, es decir sustentada en información verificable. Para ello el sistema de control y monitoreo debe operar eficazmente.
- Que la cuenta sea completa y no se refiera solo al uso de los recursos presupuestales y estados financieros.
- Los niveles de rendición de cuentas pueden ser: PRIMER NIVEL, informe a la comunidad y al concejo municipal por parte del alcalde y su concejo de gobierno; SEGUNDO NIVEL, informe al alcalde municipal por parte de la oficina de planeación y del consejo de gobierno (Secretarios); TERCER NIVEL, informe a cada jefe de dependencia por parte de los respectivos funcionarios.



PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 36 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

6.4. INSTRUMENTOS Y MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Los instrumentos y mecanismos de Rendición de cuentas los podemos clasificar de la siguiente manera:

Los instrumentos se refieren a los diferentes elementos y materiales disponibles para la conformación de la Rendición de Cuentas.

En este sentido, los instrumentos tienen que ver con la forma en que se va a presentar la cuenta, esto es:

- Mapas, los cuales se pueden elaborar con herramientas de Sistemas de Información Georreferenciados –SIG-, o a partir de metodologías participativas tales como cartografía social y mapas parlantes, entre otras.
- Cuadros o matrices sencillas donde se recoge el avance de la gestión municipal en términos de indicadores de resultados.
- Gráficos, ya sea como tortas, histogramas o barras que permitan observar los niveles de avance de la gestión.

De acuerdo con los recursos disponibles, se podrá elaborar estos instrumentos en forma manual (carteleras, metodología ZOO), o en forma computarizada (proyecciones de power point, Excel o Word).

Los mecanismos, por su parte, tienen que ver con las diferentes instancias o espacios que se pueden usar para hacer efectiva la rendición de cuentas con la comunidad y otros actores políticos.

Los mecanismos que comúnmente se pueden utilizar son los siguientes:

- **AUDIENCIA PUBLICAS:** Herramienta según la cual la administración pública puede convocar audiencias para discutir asuntos de interés general o colectivo relacionados con políticas, planes, programas, proyectos servicios u obras públicas que afectan sus intereses y derechos, con el objeto de involucrar más al ciudadano en el desempeño público. Está regulada por la ley 489 de 1998, en especial los artículos 32 al 35.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 37 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- **MESAS DE TRABAJO:** reuniones sectoriales entre la administración pública y la comunidad con el propósito de analizar la información con cierto nivel de detalle y precisar las explicaciones y observaciones respectivas.
- **FOROS:** Reuniones amplias en las cuales se invita a diferentes actores sociales con el propósito de presentarles el informe de avance del Plan de Desarrollo, de un programa específico o de proyectos de interés de la comunidad.
- **CABILDOS ABIERTOS:** Reunión de los concejos municipales y las juntas administradoras locales, en las cuales la ciudadanía participa discutiendo temas de interés general para la comunidad. Es de nivel local y es de carácter consultivo. Para la consulta de un asunto en cabildo abierto, se debe presentar la solicitud de cabildo, con no menos de 15 días de anticipación a la fecha de iniciación del periodo de sesiones, por parte de un número no inferior al cinco por mil de los ciudadanos inscritos en el censo electoral correspondiente.

6.5. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas se analizó desde tres perspectivas.

- Que aspectos competen a la administración municipal
- Que aspectos competen a la comunidad
- Cómo interactúan

6.5.1. Que aspectos competen a la Administración Municipal

La administración municipal está en la obligación de rendirle cuentas a la comunidad, tal como quedó expuesto en este documento, desde los aspectos normativos hasta la necesidad de cumplir los compromisos asumidos durante la campaña electoral por parte del alcalde.

En este sentido, la rendición de cuentas es la posibilidad de satisfacer las necesidades de información que tiene la comunidad sobre los avances del Plan de Desarrollo, y en consecuencia, la incorporación de la comunidad en el proceso de



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 38 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

la gestión municipal, no como un ente pasivo, sino por el contrario como un actor dinámico que debe ayudar a reorientar en los casos que sea necesario el derrotero del desarrollo local.

La Rendición de cuentas debe ser presentada por la Administración Municipal de Encino a la comunidad por lo menos cada año, o en el tiempo solicitado por la comunidad de acuerdo a la naturaleza de algunos programas o proyectos que sean del interés de las mismas, y se presentaran de acuerdo con los mecanismos establecidos por ley.

La administración municipal organiza la logística y propone la agenda y la metodología a utilizar en la Rendición de Cuentas.

6.5.2. Que aspectos competen a la comunidad

La comunidad debe seguir un proceso que le permita tener la mayor información adecuada posible para poder contrastar los compromisos asumidos por el alcalde respecto de las realizaciones obtenidas, y de esta forma establecer un dialogo cualificado con la administración municipal orientado a la solución de los retrasos y la aclaración de las inversiones.

Un mecanismo utilizado para obtener esta información ha sido la realización de las mesas de trabajo de tipo sectorial, en las cuales participa la administración municipal y la comunidad en su desarrollo. No obstante en este desarrollo debe existir una metodología muy clara de la participación de la comunidad, de tal forma que no se presenten problemas y conflictos que puedan enrarecer el ambiente para la realización del ejercicio de Rendición de Cuentas.

La comunidad debe preparar un documento, que consiste de un análisis de los compromisos del alcalde respecto de las realizaciones obtenidas. A partir de este documento es viable establecer un dialogo cualificado entre la administración municipal y la comunidad. Con base en el dialogo establecido y la información suministrada por la administración municipal, la comunidad puede en adelante desarrollar una labor de vigilancia mucho más estructurada y puede desarrollar una labor de participación más adecuada. Igualmente puede hacer uso de los mecanismos e instrumentos de participación ciudadana establecidos por la ley.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 39 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

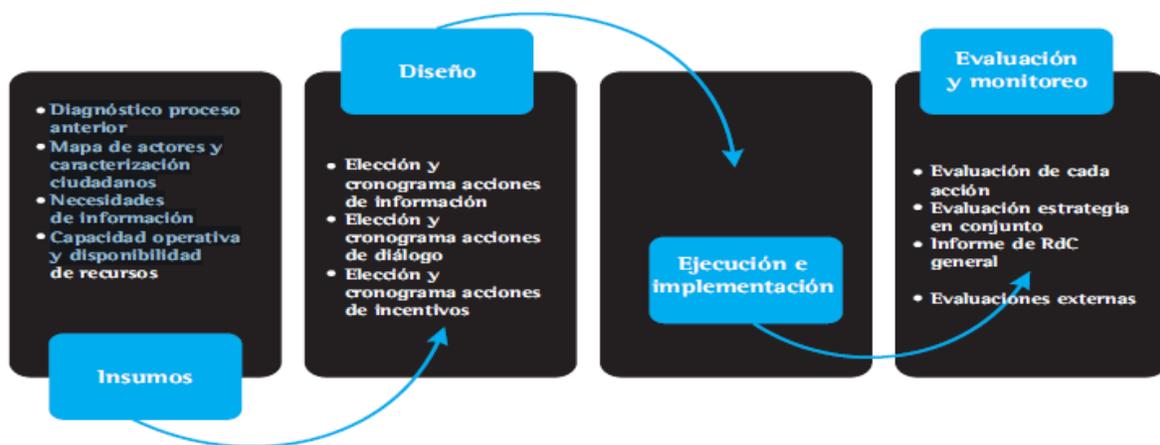
6.5.3. Cómo interactúan Administración Municipal y Comunidad

La interacción debe ante todo ser de cordialidad y respeto mutuo, esto con el fin de adelantar un proceso que tenga como fin la construcción de un mejor municipio y un mejor aprovechamiento de las oportunidades que brinda la participación de los diferentes actores sociales en aras de mejorar las condiciones de vida de la población.

Las diferencias en información y en relación con los avances del Plan de Desarrollo deben ser analizadas y deben buscarse correctivos de común acuerdo con la comunidad, de tal forma que se viabilicen las soluciones desde el principio, y no esperar una nueva rendición de cuentas para lograrlo.

6.6. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

Figura 1. Ruta rendición de cuentas





MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 40 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

7. 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 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.

7.1. SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Los servidores públicos y contratistas del Municipio de Encino deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas del Municipio contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 41 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

7.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (A)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Municipio de Encino cuenta con una oficina de Atención al Ciudadano(a) encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano(a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

7.2.1. Recepción

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad, en tanto que ya éstos han pasado por dos pasos anteriores.

Se le preguntará que necesita o que se le ofrece y se le dirá en tono amable, si debe esperar, o se puede atender de una vez y si no es de competencia de la persona encargada de la recepción se le indicará a donde debe dirigirse.

7.2.1.1. Protocolo

- ✓ Dar la bienvenida al ciudadano(a) diciendo "Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido...), que servicio solicita? Por favor diríjase a.....".
- ✓ Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano(a).



PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 42 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

7.2.2. Servidores (as) y/o contratistas

El grupo de atención al ciudadano(a) deberá observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:

7.2.2.1. Presentación personal

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas de la Alcaldía Municipal debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

Debemos recordar que como servidores públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

7.2.2.2. Protocolo

- ✓ No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- ✓ La ropa debe estar limpia y planchada.
- ✓ Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- ✓ Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.

7.2.2.3. Presentación de los puestos de trabajo

- ✓ El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 43 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- ✓ Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- ✓ La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- ✓ Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

7.2.3. Protocolo para la atención personalizada

Ofrecer a los ciudadanos (as) del Municipio de Encino un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- ✓ Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- ✓ Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 44 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

7.2.4. Eventos que pueden darse en la atención

Evento 1

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a) o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- ✓ Explicar al ciudadano (a) su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ✓ Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
- ✓ Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

Evento 2

Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra oficina o por alguno de los Secretarios de Despacho que no se encuentre disponible en este momento, reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Evento 3

Si la solicitud del ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

- ✓ Explique la razón de la demora
- ✓ Informe la fecha aproximada en que el ciudadano (a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 45 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ Finalice el contacto adecuadamente.
- ✓ Retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención.
- ✓ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ✓ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ✓ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano (a).

7.2.5. Aspectos comunes a todos los niveles de atención personalizada

En el proceso de atención al ciudadano(a), los servidores, servidoras y contratistas de la Alcaldía Municipal deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

Cumplir estrictamente con el horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de trabajo de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y adecuar la presentación personal.

Permanecer siempre en el puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a las personas que requieran de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.

Hablar en un tono moderado, audible y vocalice bien, manteniendo contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonriendo de vez en cuando. Mantener



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 46 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) pretenda sacarlo de casillas.

Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.

No conversar ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.

Mantener una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.

No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).

Ser prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.

La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.

No comer ni masticar chicle mientras está en su puesto de trabajo.

No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

7.2.6. Protocolo para la atención telefónica

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Alcaldía de Encino. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?"

Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 47 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

7.2.7. Otras recomendaciones generales

Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o contratistas de la Alcaldía Municipal, éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

Si usted sonrío al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

7.3. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

7.3.1. Protocolo para tratar ciudadanos (as) inconformes

Los ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando se deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, se procede como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 48 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Cuando se encuentre esta situación, se debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Administración Municipal, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona de la alcaldía deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalar el problema a la Secretaría General o de Gobierno para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a).

Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

Se deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Se debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 49 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano(a).

7.3.2. Protocolo para dar una respuesta negativa al ciudadano(a)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la Alcaldía Municipal acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento o petición, sin que ello sea posible.

En estos casos, el grupo de atención al ciudadano(a), debe observar el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano(a) por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indíquele al ciudadano(a) una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano(a) pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.



PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 50 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

7.3.3. Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y mujeres en gestantes.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas del grupo de atención al ciudadano(a), deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

Deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la oficina solicitada para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?;

Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a); Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Alcaldía Municipal, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor de la Administración

Municipal o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos en el ítem de atención personalizada.

Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 51 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

7.4. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Comisión.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

Conforme a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas de la Administración Municipal de Encino Santander, que hasta diciembre del año 2014, se deben observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

7.4.1. Trámite del derecho de petición PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 52 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Administración Municipal de Encino Santander se le dará este tratamiento por cada jefe de Dependencia competente para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben radicar y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento.

Ingresada una solicitud o requerimiento, será entregada al responsable de emitir la respuesta y se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad legal.

7.4.1.1. Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos(as)

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Comisión, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 53 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Administración Municipal de Encino Santander deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Administración Municipal de Encino Santander no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitario al peticionario.

7.4.1.2. Modalidades del derecho de petición

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) de la Administración Municipal de Encino Santander podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ❖ Reconocimiento de un derecho,
- ❖ Solicitud de resolver una situación administrativa,
- ❖ Solicitud de prestar un servicio,
- ❖ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- ❖ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o contratista de la Administración Municipal de Encino Santander deberá, si el ciudadano(a) lo pide,



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 54 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

dejar constancia escrita de ello. Los servidores de la Administración Municipal no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de la Alcaldía Municipal de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano(a) solicite a la Alcaldía Municipal copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, la

Administración Municipal deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

7.5. DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

(1 y 2) Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.



PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 55 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

7.6. AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada “PQRS”, atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

7.6.1. Tramite del ciudadano(a)

Cuando el ciudadano(a) entra a la página de la Alcaldía Municipal De Encino Santander, al link determinado para PQRS, le aparece la información de los conceptos principales de petición, quejas y reclamos y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite.

Posteriormente, debe diligenciar un formulario con sus datos personales, nombre, cédula, correo electrónico, ciudad, dirección, teléfono, nombre de la entidad y cargo, clase de solicitud y un resumen de su PQRS. Agotado este paso, y después de presionar el botón de “registrar su solicitud”, el sistema le muestra el número de solicitud asignado por el aplicativo del PQR y lo envía automáticamente al correo electrónico ingresado.



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 56 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal, tienen la posibilidad de identificar la solicitud registrada por medio del aplicativo del PQR con un radicado de entrada que queda en el sistema.

7.6.2. Trámite interno a realizar por el administrador líder del PQRS

El administrador líder, es la persona encargada de revisar las solicitudes que radican diariamente los ciudadanos(as), de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.

Entre sus funciones se encuentran las de responder solicitudes, administrar los ciudadanos(as), asignar o cambiar claves, activar e inactivar ciudadanos(as), modificar datos, exportar e importar archivos planos de las solicitudes.

7.6.2.1. Trámite interno que realiza la persona de reparto

La persona asignada para el reparto respectivo, distribuye a través de planillas los documentos a cada una de las dependencias de la Administración Municipal de Encino Santander.

Las solicitudes recibidas por este medio, si bien no se entregan en medio físico se relacionan y distribuyen a través de planillas, indicando en ésta que el documento se recibió vía correo electrónico.

7.6.3. Beneficios del sistema de atención al ciudadano (a).

El sistema de atención al ciudadano(a) de la Administración Municipal de Encino Santander está diseñado pensando en el logro de su satisfacción, con



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 57 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

independencia de que el resultado final de la gestión iniciada por éste en la Alcaldía Municipal le resulte favorable o desfavorable a sus intereses.

Los diferentes canales de atención permiten contar con información en tiempo real respecto de la tipología de las solicitudes, recurrencia de las mismas, condición de quien la interpone, entre otras.

Mediante los diferentes mecanismos de atención se puede agilizar y controlar adecuadamente el proceso de grabación de información, minimizando las inconsistencias y consolidando una base de datos relacional única, que permite efectuar análisis estadísticos respecto de las variables que se requiera.

7.7. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano (a) ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva en el sistema, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano(a) con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano(a) en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano(a) se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano(a) quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Para los efectos anteriores, la Alcaldía Municipal contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 58 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

y sugerencias de los ciudadanos(as) de los servicios de la Administración Municipal de Encino Santander.

7.7.1. Nivel de satisfacción del ciudadano(a)

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en la Alcaldía Municipal debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará:

- ❖ . Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- ❖ Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ❖ Por la amabilidad y buen trato recibido.
- ❖ Por la claridad en el alcance de las funciones de la Administración Municipal.
- ❖ Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).

Lo anterior permitirá re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de la función de la Administración Municipal de Encino Santander.

El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Alcaldía Municipal e incrementando la credibilidad institucional.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL.

El seguimiento y el control a las acciones contempladas en este plan le corresponden a la Oficina de Control Interno y deberá publicar cada año en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas:



República de Colombia
Departamento de Santander



MUNICIPIO DE ENCINO

PLAN AAC	Código: IG	Gestión Documental	Versión: 02 Fecha: 17/01/2013	Página 59 de 59
----------	------------	--------------------	-------------------------------	-----------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tabla 10. Fechas de Seguimiento y control

CORTE	FECHA
PRIMERO	31 DE ENERO
SEGUNDO	30 DE ABRIL
TERCERO	31 DE AGOSTO
CUARTO	31 DE DICIEMBRE

Tabla 11. Ficha para el Seguimiento del Plan

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Municipio de Encino				Año: 2014			
Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de corrupción	1. 2. 3.						
Estrategia Antitrámites	1. 2. 3.						
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.						
Mecanismo para mejorarla atención al ciudadano	1. 2. 3.						
Otras: -----							
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____						
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: _____						