

**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**  
Departamento de Santander  
despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 1 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

## MUNICIPIO DE SABANA DE TORRES – SANTANDER

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**VIGENCIA 2014**

**“CAMBIAR SI ES POSIBLE”**

**2014**

---

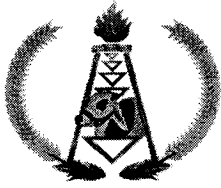
**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal “José María Torres”  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**  
Departamento de Santander





Alcaldía Municipal de Sabana de Torres  
Departamento de Santander

[despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co](mailto:despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co)



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 3 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

## 1. INTRODUCCIÓN

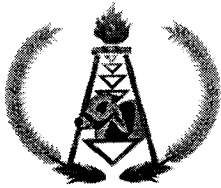
En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012 *“Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública”*, se describe a continuación la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para el Municipio de Sabana de Torres – Santander, conforme a los lineamientos y estructura metodológica recomendada por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en la cual se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los componentes, Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas y los Estándares que deben cumplir las Entidades Públicas para las oficinas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El Proceso de Planeación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación de la Política Pública de Administración del Riesgo y Atención al Ciudadano, analiza en primera instancia el enfoque de las acciones de intervención y operación institucional propuestas para cada área o dependencia y responde además, a los ejes identificados en los antecedentes, diagnóstico y contexto estratégico de la Administración, articulado con la valoración de Plan de Desarrollo Municipal y los planes de acción de las diferentes Secretarías de Despacho; acciones soportadas en la garantía y protección de los recursos públicos y la prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios, orientados al desarrollo integral de la función administrativa.

---

### CAMBIAR SI ES POSIBLE

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal “José María Torres”  
[www.sabanadetorres-santander.gov.co](http://www.sabanadetorres-santander.gov.co)



OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 4 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

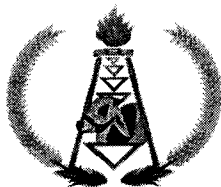
Diseñar, consolidar y aprobar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Sabana de Torres – Santander Vigencia 2014.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar e implementar la Estrategia de Racionalización de Trámites, con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la Administración Municipal.
- Elaborar e Implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas, como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, diálogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Administración Municipal para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Municipal, con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
- Implementar y evaluar los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Administración Municipal.

---

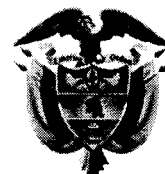
#### CAMBIAR SI ES POSIBLE



**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 6 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

### 3. JUSTIFICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

En este sentido, la metodología aquí presentada, permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que está expuesta la Administración y de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno y Desarrollo Administrativo, para lograr el más alto grado de eficiencia, eficacia y efectividad institucional.

Se constituye además, en un componente de control fundamental, que al interactuar con elementos estratégicos, le facilita a la Entidad Pública, autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el alcance de sus objetivos.

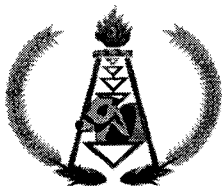
De igual forma, permite asegurar el uso eficiente de los recursos para cumplir con los programas, subprogramas y metas propuestas que son evaluadas mediante indicadores y que están incluidos en el Plan de Desarrollo "Cambiar si es posible" 2012-2015.

La estrategia incluye recomendaciones generales que invitan a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, ejecución y seguimiento, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Administración Pública.

---

#### **CAMBIAR SI ES POSIBLE**

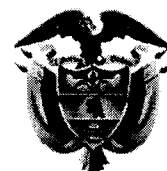
Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

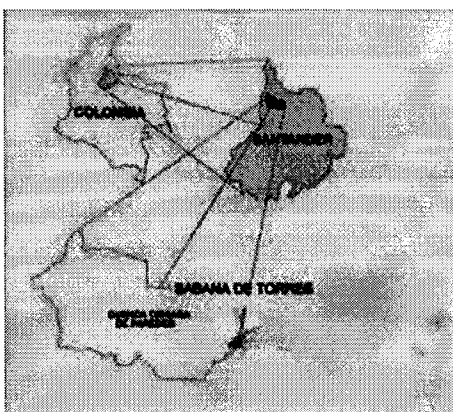
despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 6 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

#### 4. GENERALIDADES



GENERALIDADES TERRITORIALES MUNICIPIO DE SABANA DE TORRES	
AÑO DE CREACIÓN	1973
CATEGORÍA	SEXTA
POBLACIÓN	19.772
Tº MEDIA	28.5º
ÁREA	1.428.4 Km2

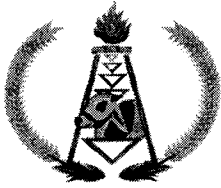
Fuente: SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL

Sabana de Torres limita por el Norte con el Municipio de Rionegro, al Sur con el Municipio de Barrancabermeja, al oeste con el Municipio de Puerto Wilches y al Este con los municipios de Lebrija y Girón.

La estructura territorial del Municipio, en su parte rural, según información de la Secretaría de Planeación, está conformada por 11 núcleos poblados, que ejercen atracción sobre un determinado número de veredas.

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 7 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

## 5. SOPORTE ESTRATÉGICO

### 5.1 MISIÓN

Posicionar al Municipio de Sabana de Torres, a nivel Nacional e Internacional como una entidad territorial, dada sus ventajas comparativas y de ubicación geoestratégica y jalonador de proyectos para el agro y la industria tendientes a generar desarrollo económico, social y cultural para transformarlo en una empresa pública que enorgullezca a cada uno de los Sabaneros.

### 5.2 VISIÓN

Una Sabana de Torres que aprovecha positivamente su ventaja de ubicación geográfica, insertada como región geoestratégica con potencialidades para su desarrollo integral y armónico en donde lo social, lo económico, lo ambiental y lo comunitario, sean el motor que impulsen las oportunidades de crecimiento de sus pobladores mediante el acceso a una educación con excelencia congruente con su entorno construyendo espacios para acceder a la oferta de bienes y servicios, salud, vivienda, empleo, recreación y desarrollo económico sostenible que lo proyecte como región productiva y competitiva, justa y con perspectiva de género.

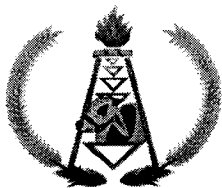
### 5.3 PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios que inspiran la filosofía del Plan de Desarrollo son los mismos que inspiraron el Programa de Gobierno y soportan el contenido programático, a partir de una gerencia pública participativa, confiable y con un profundo respeto de la familia como núcleo principal de la sociedad.

1. **CONCERTACIÓN.** Vincular a todos los actores regionales públicos y privados de diverso orden, para garantizar el cumplimiento de los compromisos del Plan de Desarrollo Municipal.
2. **EFICIENCIA.** Optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos requeridos, cuidando que la relación entre los beneficios y costos que genere en cumplimiento de los planes de acción sea positivos y conforme a los productos sociales esperados.
3. **INTEGRALIDAD.** Trascender el ámbito Sectorial y Territorial en los Programas, Proyectos y Acciones de las diferentes Dependencias de la Administración.
4. **COORDINACIÓN.** Garantizar por parte de la Secretaría de Planeación, que exista la debida armonía y coherencia entre las actividades que realicen a su interior para efectos de la formulación, ejecución y evaluación de todos los programas y proyectos del Plan de Desarrollo.
5. **EFFECTIVIDAD:** Relación entre Logros y Metas.

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



## Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 8 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

6. IGUALDAD. Promover una distribución más equilibrada y equitativa, en la distribución de oportunidades y beneficios del desarrollo.
7. PARTICIPACIÓN. Democratizar la participación en los procesos de formulación, ejecución y seguimiento de los Planes de Desarrollo.
8. CALIDAD DEL HÁBITAT. El Municipio de Sabana de Torres debe ofrecer a sus habitantes, condiciones de equidad, acceso a los servicios públicos, oportunidades de socialización y convivencia, el derecho a la vivienda digna, a un espacio público suficiente, accesible y seguro, a una oferta cultural, educativa, que posibilite el desarrollo pleno de las potencialidades de sus habitantes.
9. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL. En el cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal, debe garantizar la recuperación y conservación de los ecosistemas estratégicos y la adopción y uso de tecnologías limpias, para lograr la recuperación ambiental y sostenibilidad a mediano y largo plazo, fomentando y promoviendo una cultura ambiental e integral.
10. PRESENCIA INSTITUCIONAL. Para asegurar una eficiente gestión pública y la presencia de las instituciones con injerencia en el desarrollo del Municipio de Sabana de Torres, se debe garantizar una adecuada interacción, utilizando los recursos y las acciones, logrando mejores beneficios para la comunidad en general.

### 5.4. VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS QUE SOPORTAN LA POLÍTICA DE LA ENTIDAD

Libertad	Tolerancia	Solidaridad
Honestidad	Respeto	Efectividad
Justicia	Compromiso	Buena Fe
Responsabilidad	Transparencia	Cultura del Autocontrol

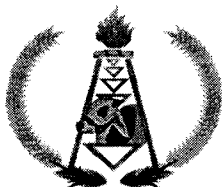
### CUADRO 2: PLANTA DE PERSONAL

MODALIDADES DE VINCULACIÓN							
Descripción	Elección Popular	Nivel Directivo	Nivel Asesor	Nivel Profesional	Nivel Técnico	Nivel Asistencial	Total
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	1	3	1	4	6	10	25
De carrera administrativa					5	8*	13
Con nombramiento provisional				3	1*		4
De libre nombramiento y		3	1			1	5

#### CAMBIAR SI ES POSIBLE

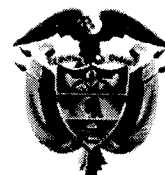
Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
 Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
 www.sabanadetorres-santander.gov.co





**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**  
Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

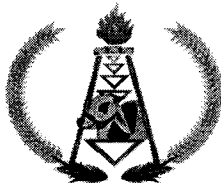
OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 9 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	----------------

remoción							
De período fijo	1						1
Cargos Vacantes				1			1
Número Total de cargos de la Planta de Administración Central	1	3	1	4	6	9	24

\*Un funcionario del nivel Asistencial actualmente se encuentra desempeñando funciones del Nivel Técnico.

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 93 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres  
Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 10 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

## 6. POLÍTICAS ÉTICAS

### 6.1 COMPROMISO CON LA ENTIDAD

- ✓ Conocer y cumplir los deberes establecidos en el marco constitucional, legal y normativo que rige la Entidad.
- ✓ Ser leales al Municipio, poniendo al servicio de él, toda nuestra capacidad personal y profesional para su sostenimiento y crecimiento.
- ✓ Rechazar y denunciar cualquier actuación de corrupción, generando acciones fundamentadas en la transparencia de las actuaciones personales, la de otros funcionarios y las de la Entidad.
- ✓ Conservar y proteger la información, los bienes y equipos bajo nuestra responsabilidad haciendo uso racional y eficiente de los mismos.
- ✓ Mejorar la imagen de nuestro Municipio con actitud profesional y como ciudadanos éticos, evitando entrevistas, conceptos o publicaciones de carácter personal que atenten contra la imagen de la entidad.
- ✓ Presentar de manera veraz, oportuna y verificable la información y los resultados de la gestión dentro de las atribuciones que han sido asignadas.

### 6.2 COMPROMISO CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

- ✓ Ser amable y respetuoso en las relaciones con los compañeros de trabajo y con toda la comunidad en general.
- ✓ Reconocer y tratar a los compañeros como portantes de competencias humanas de ser, saber, hacer y servir.
- ✓ Colaborar activamente en los grupos de trabajo en los que se participe y tener en cuenta que las actuaciones de cada uno son ejemplo para los demás.
- ✓ Generar y mantener un ambiente laboral positivo, participativo, armonioso, equitativo, cordial y digno.
- ✓ Promover procesos de formación que estimulen la capacidad de autocontrol en cada una de las actividades desarrolladas.
- ✓ Respetar a cada funcionario con espíritu de lealtad, sinceridad y confiabilidad.
- ✓ Compartir conocimientos y experiencias con los compañeros, sin egoísmos y sin recelo, facilitando la adaptación a nuevos compañeros de trabajo.

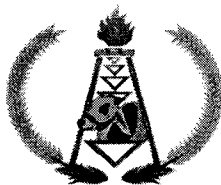
### 6.3 CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

- ✓ Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia, a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado, con compromiso institucional y social.
- ✓ Velar por la protección, defensa y realización de los derechos y garantías fundamentales de los ciudadanos en nombre de la sociedad.

---

#### CAMBIAR SI ES POSIBLE

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**  
Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 11 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

- ✓ Generar resultados positivos de la gestión, con el objeto de contribuir con el desarrollo social de los ciudadanos, buscando un mejor posicionamiento de la Entidad, traducido en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad.
- ✓ Incrementar las competencias requeridas para garantizar que los procesos a cargo de los funcionarios sean de la mejor calidad beneficiando a nuestra comunidad y demás grupos de interés involucrados con la misma.
- ✓ Garantizar la prestación de un servicio con equidad, calidad, responsabilidad, oportunidad, transparencia y dignidad.
- ✓ Respetar y valorar a nuestros usuarios independientemente del género, raza, edad, nacionalidad, discapacidad e ideología.
- ✓ Gestionar los procesos de la entidad, fundamentados en un servicio con equidad, responsabilidad, diligente y digno, garantizando el acceso a la información y facilitando el control social.

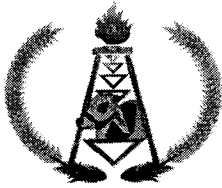
#### **6.4 CON OTROS GRUPOS DE INTERES**

- ✓ Cumplir oportunamente los compromisos adquiridos con los grupos de interés asociados con la Entidad.
- ✓ Proveer oportunamente, con transparencia y eficiencia la información requerida a las diferentes entidades de control, coadyuvando al ejercicio de su función.
- ✓ Establecer relaciones de beneficio mutuo, basadas en la confianza y el equilibrio contractual.

---

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 12 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

## 7. GLOSARIO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

**RIESGO:** Se va a considerar el riesgo como *toda posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos*, por lo que se entrega a la Administración Pública como una herramienta que le permita a las instituciones hacer un manejo adecuado de los riesgos desde la planeación y contribuir así al logro de sus objetivos.

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la Entidad relacionados con el desarrollo de los procesos y los objetivos institucionales.

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda hacer una clasificación de los mismos teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

**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.

**Riesgo Operativo:** 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 ineficiencia, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

**Riesgo Financiero:** Se relaciona con el manejo de los recursos de la Entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de Estados Financieros, los pagos, manejo de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de la 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 la Entidad.

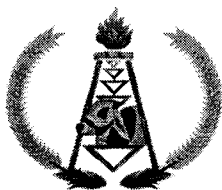
**Riesgo de Cumplimiento:** Se asocia con la capacidad de la Entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la Comunidad.

**Riesgo de Tecnología:** Se asocia con la capacidad de la Entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.

---

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 83 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 13 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

**Administración del Riesgo:** Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar con sus diferentes elementos le permite a la Entidad Pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

**Identificación del Riesgo:** Establece la estructura del riesgo, fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: integral, por Entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones, desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

**Factores de Riesgo:** manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de Riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos a la Entidad.

**Causa:** Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

**Análisis de Riesgos:** Determinar el Impacto y la Probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible, pueden emplearse desde modelos de simulación hasta técnicas colaborativas.

**Probabilidad:** Entendida como la posibilidad de ocurrencia de un riesgo, puede ser medida con criterios de frecuencia o de factibilidad.

**Costo:** Se entiende por costo las erogaciones, directas e indirectas en que incurre la entidad en la producción, prestación de un servicio o manejo de un riesgo.

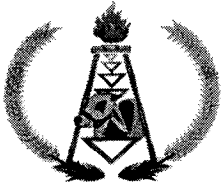
**Análisis de Beneficio-Costo:** Una herramienta de la Administración de Riesgos usada para tomar decisiones sobre las técnicas propuestas por el grupo para la administración de los riesgos, en la cual se valoran y comparan los costos financieros y económicos, de implementar la medida, contra los beneficios generados por la misma. Una medida de la Administración del Riesgo será aceptada siempre que el beneficio valorado supere al costo.

**Evaluación del Riesgo:** Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.

**Valoración del Riesgo:** Es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la Entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres  
Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 14 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

**Control:** Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

**Controles existentes:** Especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

**Opciones de Manejo:** Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo o asumir el riesgo residual.

**Acciones:** Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

**Responsables:** Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

**Cronograma:** Son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.

**Indicadores:** Se consignan los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.

**Impacto:** Consecuencias que puede ocasionar a la Entidad la materialización del riesgo. Inaceptable para la Administración Pública en materia de corrupción.

**Indicador:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

**Mapas de Riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenado y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

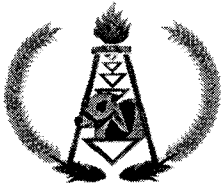
**Plan de Contingencia:** Parte del Plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

**Plan de manejo del Riesgo:** Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

---

CAMBIAR SI ES POSIBLE

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres  
Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 16 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

**Plan de Mejoramiento:** Parte del plan de manejo, que contiene las técnicas de la Administración del Riesgo orientadas a prevenir, evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos.

**Probabilidad:** Una medida para estimar la posibilidad de ocurrencia de un incidente o evento. Contando con registros, puede estimarse a partir de su frecuencia histórica mediante modelos estadísticos de mayor o menor complejidad.

**Retroalimentación:** Información sistemática sobre los resultados alcanzados en la ejecución de un plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

**Riesgo absoluto:** El máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo.

**Riesgo residual:** Es el riesgo que queda cuando las técnicas de la administración del riesgo han sido aplicadas.

**Seguimiento:** Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

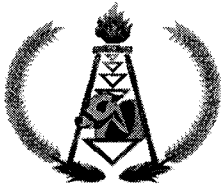
**Sistema:** Conjunto de cosas o partes coordinadas, ordenadamente relacionadas entre sí, que contribuyen a un determinado objetivo.

**Técnicas para manejar el Riesgo:** Evitar o prevenir, reducir, dispersar, transferir y asumir riesgos.

---

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 16 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

## 8. SOPORTE NORMATIVO

**La Constitución Política.** Incorpora y establece un conjunto de medios y estrategias necesarias para garantizar y hacer realidad el ejercicio de la Rendición de Cuentas y la transparencia de la función pública como un proceso que contribuye a la gobernabilidad.

**Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 2 literal a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Artículo 2 literal F). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.

**Ley 489 de 1998.** Estatuto Básico de Organización y funcionamiento de la Administración Pública.

**Decreto 2145 de 1999.** Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 de 2000.

**Directiva Presidencial 09 de 1999.** Lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.

**Decreto 1537 de 2001.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado que en el parágrafo del Artículo 4º señala los objetivos del Sistema de Control Interno (...) define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones... y en su artículo 3º establece el rol que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno (..) que se enmarca en cinco tópicos (..) valoración de riesgos. Así mismo establece en su Artículo 4º la Administración de riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las Entidades públicas (..).

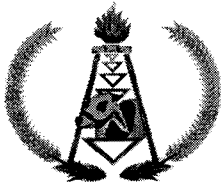
**Ley 872 de 2003.** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

**Decreto 4110 de 2004.** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP.

---

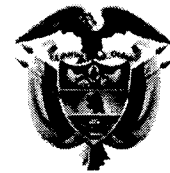
### CAMBIAR SI ES POSIBLE





Alcaldía Municipal de Sabana de Torres  
Departamento de Santander

[despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co](mailto:despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co)



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 17 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

**Decreto 1599 de 2005.** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005.

**Ley 1474 de 2011.** Artículo 73, 76 y 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública deben diseñar una estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

**Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

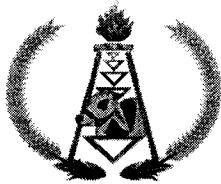
**CONPES 3654 de 2010.** Señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Decreto 2482 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la Planeación y la Gestión.

---

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

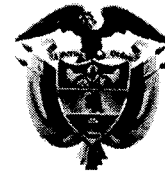
Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
[www.sabanadetorres-santander.gov.co](http://www.sabanadetorres-santander.gov.co)



Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 18 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

## 9. DESCRIPCIÓN COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 9.1 MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Municipio, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

### 9.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Es el componente que facilita el acceso a los bienes y servicios que brinda la Administración Municipal. Cada Secretaría de Despacho debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procesos de la Alcaldía Municipal de Sabana de Torres, que se relacionan a continuación:

#### ✓ GESTIÓN ESTRATEGICA

Establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la Misión Institucional y de los objetivos.

#### ✓ ATENCIÓN AL CIUDADANO, TRÁMITES Y SERVICIOS

Busca un acercamiento de la Administración Municipal a la Comunidad y acceso equitativo y óptimo a los canales de información.

#### ✓ GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Administración Municipal y el pago de sus obligaciones.

#### ✓ GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Garantizar la difusión de la información por parte de los ciudadanos.

#### ✓ GESTIÓN DE TIC'S

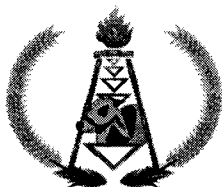
Facilita el desarrollo de las actividades tendientes a brindar un servicio integral a la Comunidad, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación.

### 9.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
www.sabanadetorres-santander.gov.co



# Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 19 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

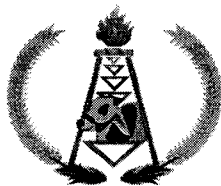
Mecanismo orientado a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Municipal con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.

## ESTRATEGIA ANTITRÁMITES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MÁXIMA	INDICADOR
<b>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	Simplificar trámites de la Secretaría General y de Hacienda y la Secretaría de Planeación	Automatizar parcialmente el recaudo de Industria y Comercio	Secretaría General y de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado
		Simplificar la expedición de Paz y Salvo de Impuesto Predial y Complementarios	Secretaría General y de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Trámite automatizado
		Agilizar la expedición del Certificado de Uso de Suelo	Secretaría de Planeación	31/12/2014	Un (1) Trámite automatizado
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Implementar y optimizar: 1) Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. 2) Procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Aplicar los protocolos del Plan de Acción de Gobierno en Línea	Secretaría General y de Hacienda	31/12/2014	No. de Procedimientos implementados
		Aplicar Encuesta de Satisfacción en forma semestral.	Secretaría General y de Hacienda	30/06/2014 y 31/12/2014	Encuesta realizada
		Incluir en el Plan de Capacitación la temática "Servicio al Ciudadano"	Secretaría General y de Hacienda	31/12/2014	No. de Jornadas de Capacitación
		Fortalecer los canales de atención.	Secretaría General y de Hacienda / Oficina de Sistemas y	31/12/2014	No. de canales fortalecidos

### CAMBIAR SI ES POSIBLE

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
 Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
 www.sabanadetorres-santander.gov.co



# Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



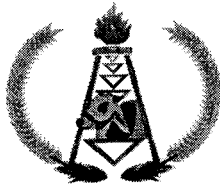
República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 20 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

			Comité GELT		
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente.	Señalizar cada una de las dependencias	Secretaría General y de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Programa de Señalización implementado.
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Preparar el proceso de Rendición de Cuentas	Conformar un equipo que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Secretaría General y de Hacienda / Secretaría de Planeación / Secretaría de Desarrollo e Industria / Oficina Asesora de Control Interno / oficina de Comunicaciones	Permanente	Un (1) equipo conformado para la rendición de cuentas.
	Diálogo con la ciudadanía	Manejar la agenda de Jornadas de diálogo	Secretaría General y de Hacienda / Secretaría de Planeación / Secretaría de Desarrollo e Industria / Oficina Asesora de Control Interno / oficina de Comunicaciones	Permanente	No. de Jornadas de Diálogo
	Valoración y consolidación	Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos	Secretaría General y de Hacienda / Secretaría de Planeación / Secretaría de Desarrollo e Industria / Oficina Asesora de Control Interno / oficina de Comunicaciones	Permanente	No. de seguimiento a compromisos

### CAMBIAR SI ES POSIBLE

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
 Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
 www.sabanadetorres-santander.gov.co



  
**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**  
Departamento de Santander  
despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 21 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

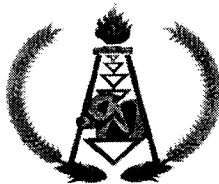
#### **9.4 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las Entidades Públicas para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Art. 22 de la Ley 1437 de 2011 y Art. 34 numeral 19 de la Ley 734 de 2002.

---

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
[www.sabanadetorres-santander.gov.co](http://www.sabanadetorres-santander.gov.co)



**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**

Departamento de Santander

[despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co](mailto:despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co)



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 22 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

## 10. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

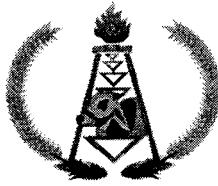
La verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", le corresponde a la Oficina de Control Interno. El plan se publica en un medio de fácil acceso (página web del Municipio) al ciudadano con las acciones de monitoreo, en las siguientes fechas: Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31.

**OSCAR ENRIQUE CÁRDENAS ANGULO**  
Secretario de Planeación  
Alcaldía Municipal de Sabana de Torres

---

**CAMBIAR SI ES POSIBLE**

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
[www.sabanadetorres-santander.gov.co](http://www.sabanadetorres-santander.gov.co)



**Alcaldía Municipal de Sabana de Torres**

Departamento de Santander

despachoalcalde@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

OFICIO	CÓDIGO: SP - 001	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 1	Página 23 de 23
--------	------------------	-------------------------------	------------	-----------------

## BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia.
- Guía de Administración del Riesgo. DAFP
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Guía de Racionalización de Trámites. DAFP
- Cartillas de Administración Pública.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 87 de 1993.
- Ley 489 de 1998.
- Decreto 2145 de 1999.
- Directiva Presidencial 09 de 1999.
- Decreto 1537 de 2001.
- Ley 872 de 2003.
- Decreto 4110 de 2004.
- Decreto 1599 de 2005.
- Decreto 2641 de 2012.
- CONPES 3654 de 2010.
- Decreto 2482 de 2012.

---

### CAMBIAR SI ES POSIBLE

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires  
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"  
[www.sabanadetorres-santander.gov.co](http://www.sabanadetorres-santander.gov.co)