



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
MUNICIPIO DE SAN BENITO

*PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2014*

*“Lo que es con San Benito es
Conmigo”
2012-2015*



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de San Benito Santander es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo concluye con la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos ofrecidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye como segundo componente la Estrategia Antitrámites que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas, que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

Por último, pero no menos importante, está el cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que tiene como finalidad establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Administración Central.

1. ANALISIS INTERNO

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

El Municipio de San Benito, fue fundado en el año de 1.592 por **MARTIN GALEANO** en el territorio que separaba a los indios Guanes de los Chipataes y los residentes de la región de Guepsa que correspondían a las ruinas del pueblo Ágata.

San Benito se elevó a la categoría de Municipio en 1.751. Al año de 1776 llegó el primer Párroco Don Manuel Nicolás Roel y Velazco, lo que elevó al municipio a categoría de Parroquia, bajo la Presidencia de Rafael Núñez, en 1887, el caserío ubicado en la Hoya del Río Suárez adquirió el título de Municipio adscrito a la provincia de Vélez con una extensión de 67 kilómetros cuadrados, distribuido en 9 veredas, A comienzos del siglo XVIII se registra en el sitio de San Benito la devoción a la Virgen de la Piedra, una difusa imagen dibujada accidentalmente en alguna roca hallada por algún campesino. La romería motivada por el santuario de dicha imagen debió concentrar parte de la población rural en sitio de San Benito, pues ya en 1703 se sabe que uno de los franciscanos del convento de Vélez, fray Jerónimo de Acuña, motivaba al campesinado para que realizara las diligencias de erección de una parroquia en el sitio.

El decreto dado en 1887 por el Gobernador del Departamento de Santander, **Alejandro Peña Solano**, para instaurar el régimen territorial correspondiente a lo ordenado por la Constitución nacional de 1887, le otorgó a San Benito la condición de aldea, inscribiéndola en el territorio del municipio de Guepsa. De este modo, su ascenso a la categoría municipal es posterior a esta fecha.

La ordenanza 13 del 26 de julio de 1888 le restableció la condición de municipio y en el año de 1950 durante el conflicto entre Liberales y Conservadores, el pueblo de San Benito Viejo fue asaltado por un grupo de insurgentes que originaron la muerte de dos policías y del Registrador del Estado Civil. Lo anterior conlleva la reacción oficial y la ocupación del pueblo por parte de Gendarmes y Esbirros conocidos en la región como conservadores, en esos momentos fue muerto un maestro de escuela que era Liberal estos hechos de violencia en un comienzo crearon pánico en el área de influencia de la localidad dando como efecto una emigración de la población hacia la localidad de Suaita donde se protegieron y permanecieron algún tiempo.

Durante la ocupación, el Alcalde HIGINIO CAMACHO, Conservador de Cite, realizó el traslado de la cabecera municipal a la orilla de la antigua carretera central al noroeste con el apoyo del Gobernador y el Conservador Pedro Nel Rueda Uribe, recibieron apoyo oficial con lo cual se construyó el edificio para la administración municipal, la obra de la prolongación del ferrocarril central del norte y la construcción de algunas casas modestas, creó el Caserío de San Benito Nuevo, donde funcionaba la administración Municipal.

Entre los años de 1978 y 1979 se implantó de nuevo la administración en la localidad de San Benito Viejo, tras comprobarse que no existía ninguna Ordenanza o Decreto dados por el Gobernador para tal efecto.

1.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y FUNCIONES GENERALES

El Municipio de San Benito, como ente territorial y en función de dar cumplimiento al Artículo 311 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece: “Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”, ha iniciado en el año 2012 las medidas necesarias que tengan que ver con el desarrollo de los requerimientos exigidos por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

1.2.1. OBJETIVOS.

- Formular y ejecutar los planes y/o programas de cada línea estratégica contenida en el Plan de Desarrollo Municipal para propender por el desarrollo y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.
- Gestionar y promover la ejecución de proyectos de impacto social, garantizando de esta manera, aumentar la calidad de vida de los habitantes de nuestro municipio.
- Garantizar el uso racional de los recursos financieros, económicos y tecnológicos para cumplir con los objetivos institucionales.
- Disponer de un recurso humano idóneo, capacitado y comprometido con una cultura de mejoramiento continuo.
- Garantizar la aplicabilidad y el sostenimiento del sistema de gestión de calidad en el Municipio de San Benito - Santander.
- Promover la participación ciudadana en los procesos administrativos de la administración municipal de San Benito - Santander.

1.2.2. FUNCIONES:

Corresponde a la Administración Central Municipal de San Benito, además de las funciones estipuladas en el artículo 3 de la Ley 136 de 1994, las siguientes:

- Interpretar la voluntad soberana de sus habitantes y en el marco de la Constitución, la ley y el Reglamento, asumir la debida consecuencia con sus mandatos.
- Velar por la preservación del territorio municipal y sus riquezas naturales, afín de que ellos sirvan y beneficien a los habitantes del Municipio de San Benito, asegurando el progreso de la entidad territorial, sin perjuicio de las intervenciones que para efecto de su explotación, usos, distribución y consumo disponga la ley.

- Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley.
- Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal.
- Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social, económico y cultural de sus habitantes.
- Planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, de conformidad con la ley y en coordinación con otras entidades.
- Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, servicios públicos, vivienda, recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados y menos favorecidos.
- Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, de conformidad con la ley.
- Las demás que le señalen la Constitución y la ley.

1.2.3. MISIÓN

“El Municipio de San Benito se proyectará en el contexto regional hacia el siglo XXI, con base en una formación educativa y capacitación comunitaria que conduzca a la diversificación agrícola y pecuaria, la consolidación de la agroindustria comunitaria y el desarrollo comercial; todo ello orientado al aprovechamiento de sus potencialidades ambientales y paisajísticas logrando una especificación en el turismo ecológico y cultural, mediante la organización y desarrollo armónico del territorio, reorientando el progreso social, económico, cultural, ambiental e institucional del Municipio fundamentados en procesos de modernización de la administración municipal y una verdadera participación ciudadana y comunitaria.”

1.2.4. VISIÓN

Constitucionalmente se establece que es función del Municipio la planeación del desarrollo económico, social y ambiental del territorio, así como la prestación de los servicios públicos y la dotación de infraestructuras y equipamientos de beneficio general.

En San Benito se debe buscar la coordinación de esfuerzos y recursos hacia el logro de un San Benito productivo, solidario, participativo, vinculando la producción de la panela en sus trapiches para un desarrollo económico basado en el turismo cultural y ecológico, la proyección de los jóvenes a la educación superior, el establecimiento de un mercado agro ecológico de las veredas en el casco urbano y la recuperación del sentido de pertenencia de sus habitantes a través de las prácticas culturales, deportivas y recreativas.

1.2.5. VALORES

1. **Honestidad.** Transparencia frente al manejo de los bienes y recursos públicos encomendados. Tomar decisiones que garanticen el beneficio general y no el particular, generando espacios de confianza y credibilidad.
2. **Respeto.** Hacia nuestros símbolos patrios, superiores, compañeros de trabajo y los ciudadanos que solicitan nuestros servicios. Como también proteger nuestros derechos o los de otros y cumplir las normas. Tolerar las diferencias, aprender a valorar.
3. **Servicio.** Diligente, confiable y en condiciones adecuadas a las exigencias de nuestros demandantes. Aprender a escuchar y a entender al otro. Trabajar con espíritu de servicio, aplicando nuestro mayor esfuerzo. Responder con diligencia y entusiasmo para mejorar las relaciones y crear un ambiente cálido de trabajo.
4. **Sentido de Pertenencia.** Con nuestra Institución, para devolverle la credibilidad y la confianza a los Sanbeniteños del Municipio. Hacer de la planta física en la cual laboramos, un lugar digno, sobrio, ordenado y limpio, creando un ambiente acogedor para todos los visitantes.
5. **Responsabilidad.** Dar la seguridad a todos los Sanbeniteños que pueden confiar en nosotros, que estamos dispuestos a responder por lo que hacemos y por lo que dejemos de hacer.
6. **Calidad.** Los servicios que prestamos son de óptima calidad. Hacer las cosas bien desde la primera vez, para avanzar por la senda del Mejoramiento Continuo y lograr la imagen de eficiencia y eficacia, como Modelo Organizacional a nivel nacional.
7. **Lealtad.** Ser fiel a nuestra Entidad, “Tener la camiseta puesta”, defender lo que creamos importante, mantenernos firmes con nuestros principios y creencias, aun bajo las mayores y tempestuosas presiones.
8. **Compromiso.** Firme y confiable en el cumplimiento de las metas propuestas en el período de gobierno hasta erradicar la corrupción de nuestra entidad.
9. **Solidaridad.** Con los más vulnerables que requieren de nuestros servicios y de inversión social, brindar equidad y justicia social en la ciudad y en el campo.
10. **Justicia.** Reconocimiento por la igualdad de derechos de los ciudadanos y equidad para brindar igual posibilidad a las personas menos favorecidas.

1.2.6. PRINCIPIOS

El conector de la Misión antes descrita, la visión y los valores son los principios que dirigen la actuación de la entidad a su interior y en el entorno en el cual se desarrolla.

1. Responsabilidad Social

Gestión de los impactos que una organización genera a corto y largo plazo, en el campo social y medio ambiental, que efectúan a un sin nmero de grupos de interés internos y externos de dicha organización.

Nota: "Por acción o por omisión, artículo 6 de la Constitución Política: lo que la ley expresamente permite y en ejercicio de la ley debe cumplir una finalidad, que es buscar el cumplimiento del artículo 2 de la carta magna. La voluntad administrativa no puede ser distinta a lo que la ley expresamente le señale, porque no hay poderes implícitos, sólo lo que la ley permite, no hay poderes extensivos. No se puede hacer como Funcionario Público sino lo permitido en la ley, y en su actuar buscar siempre el interés público, según los objetivos y fines esenciales del Estado".

2. Publicidad

La actuación administrativa debe ser pública, no existen secretos, no hay negativas en materia del derecho de petición salvo reserva expresa por la ley.

Todos los entes públicos e incluso los particulares que ejerzan funciones públicas deben atender las peticiones hechas por la ciudadanía y demás organismos de control.

Nota: "El control de gestión de la comunidad requiere de la publicidad, por eso es necesario dar a conocer las actuaciones Administrativas a los directamente afectados (Arts. 14, 28 y 35 Código Contencioso Administrativo). La publicidad es entonces la concreción de los derechos fundamentales de defensa para poder controvertir en sede administrativa. Todos los órganos, entidades, empresas y particulares que ejerzan funciones públicas están sujetos a este principio".

3. Eficiencia

Contribuir a la construcción de una Administración más eficiente, transparente y participativa, que preste mejores servicios a la ciudadanía de forma eficiente y eficaz, con calidad e independencia de las variables de tiempo, espacio y costo, aprovechando al máximo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Nota: "Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política".

4. Imparcialidad

El Administrador público debe ser imparcial, objetivo y actuar con sujeción a la ley. El único caso en que la Administración puede actuar con parcialidad es la jurisdicción coactiva, un Funcionario público actúa como juez y protege sus propios intereses.

5. Colaboración.

Ante situaciones extraordinarias, Los Funcionarios de la Administración de la deben realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten dentro de la Alcaldía.

6. Independencia de criterio.

Los Funcionarios de la Administración no deben involucrarse en situaciones, actividades o intereses incompatibles con sus funciones. Debe abstenerse de toda conducta que pueda afectar su independencia de criterio para el desempeño de las funciones.

7. Justicia.

Los Funcionarios de la Administración deben tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada función y situación lo que le es debido, tanto en sus relaciones con la Administración, como con el público, sus superiores y subordinados.

8. Templanza.

Los Funcionarios de la Administración deben desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Asimismo, debe evitar cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.

9. Legalidad.

Los Funcionarios de la Administración deben conocer y cumplir la Constitución Nacional, las leyes y los reglamentos que regulan su actividad. Debe observar en todo momento un comportamiento tal que, examinada su conducta, ésta no pueda ser objeto de reproche.

10. Obediencia.

Los Funcionarios de la Administración deben dar cumplimiento a las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo el supuesto de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas.

11. Lealtad.

La fidelidad a la Institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativa del ser público.

1.2.7. POLITICA DE CALIDAD

En el Municipio de San Benito – Santander estamos comprometidos a atender las necesidades de la comunidad; a planificar, dirigir y promocionar la atención a la población más vulnerable, fomentar el turismo y generar desarrollo económico, actuando con sentido de pertenencia, bajo los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad que permitan fortalecer la imagen de la entidad, a través de la gestión de políticas públicas oportunas y

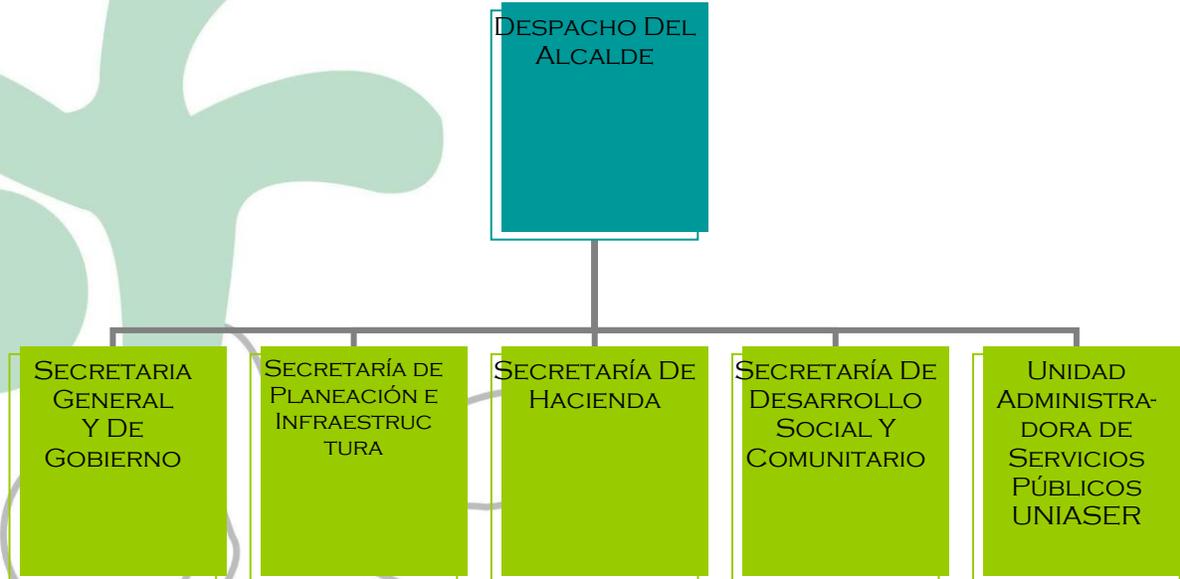
efectivas, con personal competente, enmarcado en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

1.2.8. MAPA DE PROCESOS

Dentro de los procesos cabe destacar gestión de la organización como planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de medición, análisis y mejora. Estos últimos incluyen procesos para medir y obtener datos sobre el análisis del desempeño y mejora de la efectividad y eficiencia, pueden incluir la medición, seguimiento y procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas y ser aplicados a todos los procesos de la organización siendo una parte integral en la gestión.



1.2.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE SAN BENITO



Fuente: Manual de Funciones

1.3. ANÁLISIS DOFA.

A continuación se presenta un resumen del estado de vulnerabilidad de la Alcaldía Municipal de San Benito, a partir del cual se puede evidenciar:

	FACTORES INTERNOS	
	DEBILIDADES.	FORTALEZAS
	1 Falta de operatividad de los Comités y Consejos.	1. Equipo directivo con comprometido en la actualización de los procesos y la mejora continua con idoneidad y experiencia.
	2. Manuales de procesos, procedimientos, funciones y planta de cargos desactualizados	2 Se cuenta con asesores externos, y personal comprometido con la actualización jurídica. Y la existencia de los entes de control
	3. falencias en el auto control Interno.	3-Recuperación de la confianza de la comunidad en la administración Municipal. Y se implementa el concepto de legalidad y transparencia
FACTORES EXTERNOS	ESTRATEGIAS - DO	ESTRATEGIAS-FA

AMENAZAS	1. Retraso en los procesos disciplinarios de los entes de control.	1. Revisar funciones e informes de los diferentes Comités y Consejos. Realizar las reuniones periódicas de los diferentes comités con sus actas	1. Oportunidad y calidad de informes y atención de PQRS
	2. Cambios constantes de legislación.	2. Ajustar oportunamente los manuales de funciones, procesos y procedimientos	2. Desarrollar Intranet generando cultura de cero papel, mejorando tiempos de respuesta en la comunicación interna e incrementación de las capacitaciones
	3. Falta de compromiso de la comunidad con la administración pública	3. Actualizar, implementar y socializar el modelo estándar de control interno- I MECI	3. Publicar todos los actos de la Gestión de la Administración Pública Local
OPORTUNIDADES	1. aprovechamiento de los medios de comunicación. Y el avance de la tecnología.	4. Ofrecer trámites y servicios en línea	4. Fortalecer y vincular entes de control y comunidad a las capacitaciones de chats o foros.
	2. Auditorías regulares y express de la Contraloría	5. Implementar planes de mejoramiento a procesos e institucional	5. Comunicación constante con entes de control
	3. Presencia institucional de los entes de control	6. Recibir asesoría permanente de los entes de control.	6. Rendir en forma oportuna informes y cuentas a la Comunidad

2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS: Estas medidas comprenderán:

2.1 Implementar y adoptar:

- a) El Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011.
- b) El Decreto Ley Antitrámite 019 de 2012 y la Ley 962 de 2005 (racionalización de trámites y procedimientos administrativos).
- c) Los mecanismos de mitigación a cada riesgo en particular.

2.2 Promocionar y Adoptar el Estatuto Anticorrupción, teniendo en cuenta:

- a) Responsabilidad penal, fiscal y disciplinaria por hechos de Corrupción
- b) Medidas en la Contratación
- c) Medidas Administrativas

FINALIDAD DE LA ESTRATEGIA: lo son:

- a) Promover y fortalecer medidas para prevenir más eficazmente la corrupción.
- b) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos.

OBJETIVOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN.

Constituyen los objetivos de la presente Estrategia anticorrupción del Municipio de San Benito, los siguientes:

- a) Atender las principales causas que generan corrupción
- b) Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública municipal.
- c) Incentivar el compromiso de actores públicos y privados en la lucha contra la corrupción
- d) Capacitar en el marco normativo que regula la materia.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS DE LA ESTRATEGIA. Constituyen los objetivos generales y específicos de la Estrategia Anticorrupción del Municipio de San Benito, los siguientes:

Objetivo General de la formulación de la estrategia anticorrupción para el Municipio de San Benito, con su respectivo plan de acción, es contar con instrumentos para ser utilizados por la administración pública, la empresa privada, la ciudadanía en general y los medios de comunicación; para prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción en el marco de un Estado Social de Derecho.

Los Objetivos Específicos son los siguientes:

- a) Promover sistemáticamente en los funcionarios públicos y en la sociedad civil el autocontrol, la cultura de la legalidad y los valores éticos como fundamento del uso adecuado de los recursos públicos, la convivencia y el orden social.
- b) Impulsar la rendición de cuentas en el Municipio de San Benito, como instrumento para fortalecer la gobernabilidad.
- c) Aumentar el nivel de transparencia en la administración pública
- d) Fortalecer y modificar el mapa de riesgos del Municipio.

METODOLOGÍA. Se fija como metodología para la implementación de la estrategia anticorrupción del Municipio de San Benito, la siguiente:

PRIMERA ETAPA: Se procederá a identificar todo el conjunto de normas del orden nacional, departamental y municipal que persiguen la regulación y reglamentación de la

lucha contra la corrupción, a partir de los principios y disposiciones constitucionales y las disposiciones legales y reglamentarias.

SEGUNDA ETAPA: Se procederá a la determinación de la información secundaria, la cual está conformada por:

- a) La Propuesta de una Política de Estado para el control de la corrupción.
- b) Los Estudios sobre corrupción.
- c) El Informe sobre corrupción, desempeño, institucional, y gobernabilidad: desarrollando una estrategia anticorrupción para Colombia.
- d) Los Indicadores de gobernabilidad del Banco Mundial

TERCERA ETAPA: El análisis y presentación de la información y propuesta de la estrategia anticorrupción para el Municipio de San Benito.

CAUSALES A PARTIR DE LAS CUALES SE ESTRUCTURA LA ESTRATEGIA:

1. Deficiente planeación y escasa técnica de mapas de riesgo del ente territorial
2. Baja cobertura de presupuestos vigilados y entidades vigiladas
3. Falta de personal idóneo
4. Cultura de control formalista
5. Omisiones relevantes en materia de exámenes financieros
6. Inadecuada supervisión.

RUTA LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN PARA EL MUNICIPIO DE SAN BENITO ASÍ:

1. Aplicación e implementación de normas.
2. Cultura de la legalidad.
3. Prevención y promoción
4. Participación ciudadana. Los mecanismos que permiten reivindicar la participación son los siguientes: Veedurías ciudadanas, Rendición de Cuentas y Audiencias Públicas
5. Evaluación y seguimiento.
6. Efectividad del gobierno.

ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA:

1. Actuación sobre los sistemas: se deben detectar los sistemas que permiten la concreción de la corrupción, lo cual implica trabajar en los mecanismos de organización del ente territorial para reducir las oportunidades de corrupción.
2. Actuación integral: se debe trabajar tanto en la prevención como en la corrección del acto corrupto.
3. Enfrentar los riesgos que pueden generar corrupción:

- Adulteración de documentos
- Incurrir en faltas disciplinarias por respuesta inoportuna a los derechos de petición
- Falta de autocontrol en las actividades que realiza cada secretaria
- Incurrir en las causales de faltas disciplinarias o incumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.
- Pérdidas de expedientes o partes del mismo que hacen ineficaz o dificultan la acción disciplinaria
- Operación del proceso sin acción de mejoramiento
- Aplicación de normas o reglamentación no vigente
- Incumplimiento de términos, objeto y disposiciones en materia de contratación
- No ajustar y replantear los mapas de riesgo de acuerdo al estatuto anticorrupción y a la ley antitrámites
- Incumplimiento de metas del plan de desarrollo
- No presentación oportuna al señor alcalde
- Falta de planeación en la entidad territorial
- Inadecuada gestión de la entidad territorial
- Omisión en la realización de la rendición de cuentas
- Escasa participación comunitaria en programas y proyectos
- Omisión en las irregularidades advertidas en el empalme por cambio de administración

3. FUNDAMENTO LEGAL:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA:

Artículo 3º.- La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece.

Artículo 6º.- Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

LEY 1474 DE 2011 (julio 12)

D.O. 48.128, julio 12 de 2011- Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

LEY 1437 DEL 18 DE ENERO 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

LEY 489 DE 1998 - Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas

generales para el ejercicio de la atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

LEY 872 DE 2003 (diciembre 30) - 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.

LEY 594 DE 2000 - Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

LEY 850 DE 2003 - Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

DECRETO LEY NÚMERO 0019 DE 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

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.

DECRETO 4485 DE 2009 - Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

DECRETO 1599 DE 2005 - Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:

- 4.1. **AUTOMATIZACIÓN (REQUISITO AUTOMATIZADO):** Es el uso de las TIC's para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites (Programa Gobierno en línea).
- 4.2. **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- 4.3. **DOCUMENTO SOLICITADO:** Es el documento que requiere una entidad para la realización de alguno de sus trámites.
- 4.4. **LISTADO OFICIAL DE TRÁMITES (LOT):** Es el listado de trámites producto del análisis de la información recibida de cada una de las entidades. Dicho listado de trámites será estándar, y de ahí en adelante se les nominará de igual forma.
- 4.5. **OPTIMIZACIÓN:** Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una Cadena de Trámites
- 4.6. **PRINCIPIOS:** En ética, los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general,

máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.

- 4.7. **PETICION:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- 4.8. **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 4.9. **RACIONALIZACIÓN:** Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos al interior de cada entidad.
- 4.10. **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 4.11. **RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular
- 4.12. **RENDICIÓN DE CUENTAS:** como 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.
- 4.13. **REQUISITOS:** Son los documentos, pasos o condiciones necesarias para la ejecución del trámite.
- 4.14. **SERVICIO:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- 4.15. **SIMPLIFICACIÓN:** Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, transversales que integran más de una entidad del Estado.
- 4.16. **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- 4.17. **TRÁMITE:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- 4.18. **VALORES ETICOS:** Los valores éticos son un conjunto de normas establecidas en nuestra mente, este conjunto de valores son la guía que nos ayuda a actuar de manera responsable frente a diversas situaciones.

5. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1. Objetivo General

Adoptar en la Alcaldía Municipal de San Benito el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

5.2. Objetivo Específicos

Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de San Benito – Santander y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.

Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad. Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.

Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Administración Municipal.

5.3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de San Benito.

6. COMPONENTES DEL PLAN

6.1. PRIMER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

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

El Municipio de San Benito, cuenta con una Política de Administración del Riesgo; la cual según el párrafo del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

De acuerdo a lo anterior se relaciona la Política de Administración del Riesgo del Municipio:

OBJETIVO

La política de Administración del Riesgo del Municipio de San Benito, tiene como propósito orientar las acciones necesarias que conduzcan a disminuir la vulnerabilidad, frente a situaciones que puedan interferir en el cumplimiento de sus funciones y en el logro de sus objetivos institucionales.

Objetivos específicos

- Consolidar el ambiente de control necesario para la entidad, que fije la orientación clara y planeada de la gestión de los riesgos, como fundamento para el adecuado desarrollo de las actividades de control.
- Reducir la vulnerabilidad y fortalecer la prevención y mitigación de los efectos de los riesgos.
- Evitar que se creen situaciones de crisis en el Municipio de San Benito.
- Proteger los recursos del Municipio de San Benito, resguardándolos contra la materialización de riesgos.

Lineamientos de la política de administración del riesgo

El referente para la construcción del mapa de riesgos es la metodología de la administración del riesgo NTC 5254, la cual está inmersa en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”, como producto de su aplicación obtenemos el mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, nuestro ejercicio, respeta las categorías de único impacto para el riesgo evaluado como lo establece el documento antes mencionado. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios de probabilidad de materialización del riesgo: posible y casi seguro.

6.2. CONTEXTO.

La Alcaldía Municipal de San Benito cuenta con un Sistema de Control Interno definido por los subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación. Así mismo en el componente de administración del riesgos de dicho Sistema se materializan los elementos de identificación, análisis y valoración, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores (anexo 1).

Por lo anterior, la Alcaldía Municipal de San Benito considera la metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tal como lo señala el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; para la construcción de dicho Plan en la Administración Municipal.

Bajo este contexto para identificar los riesgos, el mapa de procesos se constituye en la línea base para esta actividad; diseñando tanto las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de análisis interno, como aquellas que

contribuyen a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

6.3. RIESGO DE CORRUPCIÓN.

La guía define como Riesgo de Corrupción “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

La Alcaldía Municipal está llamada a participar activamente en el afianzamiento de una sociedad informada, y su papel fundamental está dado en la formulación de políticas, normas y condiciones para que la información, en todos los ciclos de su desarrollo, tenga las características de confiabilidad y calidad que la hagan utilizable, efectivamente, en la toma de decisiones y en la garantía de los derechos y deberes de los ciudadanos. En el numeral 3.5 se especifican las estrategias para mitigar los riesgos.

6.4. CAUSAS.

Busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad”.

Para establecer las causas esta la matriz DOFA que relacionamos en el numeral 1.3 dado a que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgo de corrupción.

6.5. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

A la Administración Municipal le corresponde asumir nuevos retos en el direccionamiento y articulación de las acciones que deban tomarse, a fin de garantizar la continuidad y preservación de la información electrónica que ofrece evidencia de la gestión de las entidades públicas. Para lograr este objetivo, la Alcaldía Municipal deberá alinearse con las demás entidades del Estado en la promoción de un Estado más eficiente y competitivo, la conexión de todos los ciudadanos, la capacitación para que la población interactúe con el Estado, la generación de información oportuna y confiable para el Estado y los ciudadanos y, la transparencia y gobernabilidad, lo que indudablemente redundará en una sociedad mejor informada.

Se describen de forma puntual los riesgos, las estrategias y los objetivos a implementar, para darle cumplimiento a las expectativas de la Colombia actual y proyectarla a los retos

que le exige la ley, el Gobierno y la sociedad de hoy, caracterizada cada vez más por acciones transparentes que legitimasen el quehacer de la función Pública.

La valoración del riesgo se hace bajo el modelo de la exposición que se tiene al riesgo de corrupción mismo, tanto en trámites como en servicios que se ofrecen a las Entidades del Estado, Entidades privadas que cumplen funciones públicas, Entidades públicas del orden nacional, Entidades públicas del orden territorial.

6.6. ESTRATEGIA PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Alcaldía Municipal de San Benito está determinado por su función de servicio público en torno a la información, entendida esta, como derecho de los ciudadanos y como instrumento básico para el logro de los fines esenciales del Estado, el desarrollo del País y de sus habitantes, por esta razón se está comprometido con la construcción de una administración orientada a que los recursos lleguen a los ciudadanos. Una administración para la gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Una administración que genere confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que se pueden evidenciar la destinación de sus impuestos en obras de beneficio a los sectores más pobres y vulnerables.

La administración municipal ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior el Alcaldía Municipal, tiene las siguientes estrategias para la mitigación del riesgo de corrupción:

- Elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para su mitigación.
- Realizar el control y seguimiento del mapa de riesgos de contratación del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Divulgar periódicamente el Estatuto Anticorrupción a cargo de la Oficina de Control Interno.
- Publicar en la página Web www.sanbenito-santander.gov.co el seguimiento a las denuncias por hechos de corrupción, así como las acciones tomadas por la entidad para su prevención.
- Establecer como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad a través del seguimiento y control al cumplimiento tanto del código de ética como el código de buen gobierno, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los Servidores Públicos para dar un adecuado servicio a la ciudadanía en general.
- Desarrollar una (1) capacitación a los Servidores Públicos sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Aplicación del Decreto 4170 de 2011 “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado”.
- Aplicación del Decreto 4632 de 2011 “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”, en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Establecer protocolos de seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos y garantizar la seguridad de las bases de datos asignando perfiles de acceso exclusivos a los administradores de las mismas.
- Adoptar un Manual de Protocolos de Seguridad que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación en la Entidad.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudiesen presentarse y dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.
- Seguir aplicando el Decreto 4567 de 2011, sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, en los procesos de vinculación y evaluación de las competencias de los candidatos.
- Continuar realizando las audiencias Públicas en los Proceso de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos. de Permitir a los ciudadanos o a las diferente organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones a través del Buzón de quejas y reclamos poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún Servidor Público o área de la Administración Municipal.
- Responder las Acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los Derechos de Petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- La Alcaldía Municipal de San Benito promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la “estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal”.

No obstante la administración municipal 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.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", la administración municipal elabora la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013

ESTRATEGIAS ANTICORRUPCION

OBJETIVO. Habilitar un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y transparencia

Estrategia 1. Revisar funciones e informes de los diferentes Comités y Consejos Acciones

- El Gerente Control Interno debe realizar inventario de todos los Comités y Consejos establecidos en la Administración Municipal
- El Gerente de Control Interno debe establecer cronograma con la periodicidad de las reuniones de cada Comité y Consejo.
- Los Secretarios Técnicos de cada Comité y Consejo deben citar a las respectivas reuniones
- Los Secretarios Técnicos deben levantar las respectivas actas y compromisos de los funcionarios responsables.

Estrategia 2. Ajustar de manuales de funciones, procesos y procedimientos

Acciones

- El Jefe de Personal debe realizar estudio de para nueva planta de personal, funciones y competencias laborales
- El Alcalde debe presentar proyecto acuerdo para la ajustar la planta de personal, funciones y competencias laborales
- Los responsables de cada proceso deben revisar y ajustar los manuales de procesos y procedimientos

Estrategia 3. Actualizar y socializar los elementos del MECI

Acciones

- El Gerente de Control Interno debe revisar todos los elementos de Modelo Estándar de Control Interno y proceder a su actualización.
- El Gerente de Control Interno debe socializar los elementos del MECI

Estrategia 4. Implementar planes de mejoramiento a procesos e institucional

Acciones

- Los responsables de cada proceso deben elaborar plan de mejoramiento a sus procesos y procedimientos
- Los Secretarios de Despacho deben elaborar plan de mejoramiento institucional

partiendo de las visitas efectuadas por los diferentes entes de control

Estrategia 5. Oportunidad y calidad de informes y atención de PQRS

Acciones

- El Gerente de Control Interno debe realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos, presentando un informe semestral al Alcalde

OBJETIVO. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.

Estrategia 6. Fortalecer y vincular a entes de control y a la comunidad en las capacitaciones a través de la Sala Satelital ESAP

Acciones

- El Secretario de Gobierno debe invitar a los organismos oficiales y privados a los diferentes diplomados, talleres y foros programados por la ESAP a través del Sistema Satelital

Estrategia 7 Rendir en forma oportuna de cuentas a la Comunidad

Acciones

- El Director Administrativo de Planeación debe programar semestralmente las audiencias de rendición de cuentas a la comunidad

OBJETIVO. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones comunales.

Estrategia 8. Comunicación constante con entes de control

Acciones

- Los Secretarios de Despacho deben buscar asesoría permanentemente a los entes de control.
- Los Secretarios de despacho deben responder oportunamente y con claridad los requerimientos de los entes de control

Estrategia 9. Recibir asesoría permanente de los entes de control

Acciones

- El Secretario de Gobierno solicitará capacitaciones en temas de veedurías ciudadanas y control social.

Estrategia 10. Publicar todos los actos de la Gestión de la Administración Pública Local

Acciones

- Los Secretarios de Despacho deben suministrar la información al Administrador de la página Web para el cumplimiento de los criterios de la página.

- El Administrador de la página Web actualizara diariamente la información.

Además, para el tratamiento de los riesgos, además de la aplicación del procedimiento para la gestión del riesgo, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a) Los líderes de los procesos, deben identificar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos propuestos.
- b) Los líderes de los procesos misionales deben identificar los riesgos que puedan afectar cada uno de los instrumentos de política formulados y determinar los controles que permitan disminuir su impacto y/o la probabilidad de ocurrencia.
- c) Le corresponde a todos los líderes de procesos, identificar e implementar acciones preventivas, cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo alto o catastrófico.
- d) Cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo bajo, no requerirá implementar acciones preventivas, sin embargo se debe continuar con la aplicación de los controles establecidos y el monitoreo permanente del comportamiento del riesgo.
- e) Cuando el impacto de la materialización del riesgo residual sea catastrófico, los líderes de los procesos deben establecer planes de contingencia que permitan continuar con el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos propuestos.
- f) Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñar controles para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo.
- g) Las acciones preventivas, deben fundamentarse en la comprensión y origen de las causas que generan el riesgo, así como en el análisis de las interrelaciones de los procesos, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento.
- h) Dado que todos los procesos son susceptibles de ser afectados por la ocurrencia de eventos de riesgo, los líderes de los procesos deben adelantar la gestión de sus riesgos y reportar al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, la materialización de ellos cada vez que se presenten, para efectos de los controles, registros y monitoreo correspondientes.
- i) Cuando se diseñen nuevos controles, los líderes de los procesos deben comunicarlo a la Secretaría encargada de coordinar el Sistema Integrado de Gestión –SIG-, para efectos de actualización de los mapas de riesgos.

- j) Con base en la valoración de los riesgos, los líderes de los procesos, deben tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la administración de los riesgos de sus procesos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:
- Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
 - Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto.
 - Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones o la distribución de una porción del riesgo con otra entidad.
 - Asumir el riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso acepta la pérdida residual probable.
- k) Los líderes de los procesos deben realizar la medición de sus controles en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para determinar la pertinencia, la necesidad de ajuste o modificación en caso de presentarse.
- l) Los líderes de los procesos que incurran en incumplimiento de los lineamientos de esta política, deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento. De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, para que tome las decisiones pertinentes.
- m) La Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos, se revisarán al menos una vez al año y se ajustarán si es necesario para adaptarlos a los cambios, situaciones o circunstancias por las que pueda atravesar la Entidad

Desarrollo:

Ver anexo N°1 Mapa de Riesgos de Corrupción.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad: ALCALDIA DE SAN BENITO SANTANDER									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso Objetivo	y Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo Control				

6.7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998, las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites.

Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012.

Para tal efecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP pone a disposición los lineamientos y el formato de la “Estrategia de Racionalización de Trámites”, consignados y publicados en la página web del DAFP (www.dafp.gov.co), en la Guía para la Racionalización de Trámites (botón Guías y Cartillas, N° 27) y el formato (botón Gran Cruzada, opción formatos), para que las entidades puedan determinar las acciones y registro de los trámites que planean racionalizar.

6.8. TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES

“La transparencia es un principio jurídico que se concreta especialmente en el derecho fundamental de acceder a la información pública; la aplicación del principio de transparencia y el respeto y garantía del derecho de acceder a ella, son elementos indispensables para afirmar que existe un verdadero Estado Social de Derecho, en el cual todas las personas pueden participar activamente en los asuntos que las afecten, y una Administración Pública comprometida con el bienestar general que busca generar confianza, credibilidad y gobernabilidad.

Esta labor encierra además de un compromiso social y ético, una responsabilidad en términos de calidad, de inversión social y de veracidad e imparcialidad de la información”.

En el Municipio de San Benito, ha creado un procedimiento dentro de su sistema de control interno el procedimiento un Procedimiento para la Rendición de Cuentas, el cual se presenta a continuación:

Procedimiento para la Rendición de Cuentas

PROCEDIMIENTO PARA RENCION DE CUENTAS:

1. PROPÓSITO

Informar a la comunidad de manera oportuna, clara y detallada, en cada vigencia fiscal, sobre las diferentes inversiones que realiza la Administración Municipal, durante el

periodo de mandato de cada gobernante para contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

2. ALCANCE

Permite una planificación asertiva y sincronizada con todos los facilitadores de las diferentes Secretarías de la Administración Municipal, con el fin de rendir cuentas a la comunidad sanbenitña anualmente.

El procedimiento para la rendición de cuentas es una actividad que hace parte del Proceso de Dirección Estratégica.

El procedimiento para la rendición de cuentas es una actividad que está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Gobierno.

3. RESPONSABLES

Secretarios de Despacho, Subsecretarios y Jefes de Oficina: Garantizar la adecuada información de manera oportuna para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas por Secretaría.

Servidor Público: Entregar la información correspondiente de la gestión realizada por cada dependencia al término de cada semestre.

4. GENERALIDADES

4.1. DEFINICIONES

Audiencia pública: Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la Formulación, Ejecución, Evaluación de Políticas y Programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas. Fuente: Guía para la rendición de cuentas a la ciudad.

Instancias y autoridades de planeación: Son aquellas personas naturales y/o jurídicas, estipuladas por ley que forman parte del proceso de planeación.

Proyecto: Los proyectos representan la estrategia de acción con la que se busca el logro de los objetivos de la entidad, dada su capacidad institucional y los recursos disponibles. Un proyecto se concreta en un conjunto de actividades coherentes que pueden conformar desde unidades estratégicas que responden a un ciclo clásico de inversión, en un lugar y con una población definida, hasta estrategias de acción que corresponden a labores o procesos asociados con las funciones de la entidad. Por lo tanto, no se debe

limitar el alcance del Plan Indicativo a los proyectos que se financian con recursos de inversión; todo conjunto de actividades que responden al logro de un objetivo definido como prioritario, se incluye en el Plan Indicativo bajo la categoría de proyecto, no importa si se financia o cofinancia con recursos de funcionamiento o de inversión del Presupuesto General de la Nación¹. Recuerde que normalmente los proyectos de inversión comprometen recursos humanos, técnicos o administrativos de la entidad, y por lo tanto consumen recursos de funcionamiento de la entidad.

Rendición de cuentas de gestión: Se explica el objeto social de la entidad, con el fin de demostrar la debida focalización para resolver en forma estructural problemas de la población. Igualmente se presentan las metas e indicadores de resultados frente a los resultados obtenidos. Fuentes: Guía para la rendición de cuentas a la ciudad.

Socialización y divulgación: Se entiende, la apertura de escenarios de diálogo y participación permanente de los actores involucrados en los procesos de planificación. Estos diálogos tienen como finalidad el intercambio de percepciones, propuestas y proyectos que contribuyan a enriquecer el acumulado de experiencias que se construyen en las instituciones y dinámica de la ciudad. La Divulgación es entendida como la puesta en consideración ante la comunidad y la opinión pública en general, de los diferentes logros alcanzados por la política pública y que están dirigidos a generar ambientes favorables a las iniciativas que todos los actores están desarrollando en materia de planificación social, económica, ambiental, espacial, cultural, entre otras. El aprendizaje por experiencia es un elemento de doble vía, por lo cual la participación de líderes, funcionarios, expertos en los diferentes foros, congresos y seminarios sobre el tema

4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Notificar a cada uno de los servidores públicos de cada una de las Secretarías de la Administración Municipal, sobre la importancia de la elaboración y presentación del Informe de Rendición de Cuentas.
- Cumplir con los plazos establecidos en la Ley, para la entrega del Informe sobre la Rendición de Cuentas y su respectiva socialización.
- Convocar las instancias y autoridades respectivas para difundir y socializar los resultados del proceso de elaboración de la Rendición de Cuentas con servidores públicos, comunidad, personas jurídicas, entre otros.

5. CONTENIDO

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Notificar a cada servidor: Notifica mediante oficio con el formato de Rendición de Cuentas al Secretario de despacho para que cada funcionario recolecte la información que este maneja de cada proceso para la elaboración informe de Rendición de Cuentas por dependencia.	Profesional Universitario
02	Revisar y ajustar la información: Revisa y realiza ajustes de la información remitida por cada funcionario de su respectiva Secretaría.	Profesional Universitario
04	Procesar información: Consolida de la información para la elaboración el Informe de Rendición de Cuentas correspondiente a cada Secretarías de la Administración.	Profesional Universitario
05	Remitir informe: Remite el respectivo informe de Rendición de Cuentas por Secretaria a la Oficina de Comunicaciones.	Profesional Universitario
06	Revisar y ajustar: Revisa y ajusta el informe de Rendición de Cuentas por secretaría	Secretarías de Despacho
07	Presentar informe definitivo: Presenta el informe definitivo y consolidado de rendición de cuentas de toda la Administración Municipal al Alcalde Municipal	Secretarías de Despacho
08	Radicar el informe: Radica el Informe final de Rendición de Cuentas ante el Honorable Concejo Municipal.	Secretarías de Despacho
09	Publicar el informe: Publica del Informe de Rendición de Cuentas en la Gaceta del Concejo Municipal.	Secretarías de Despacho
10	Socializar Informe: Hace publicidad sobre la Socialización del Informe de Rendición de Cuentas a los servidores públicos y comunidad en general y se realiza la presentación en las fechas indicadas.	Alcalde Secretarías de Despacho

7. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

La atención al ciudadano en la Administración pasada estaba enmarcada dentro de la Política de Comunicación Pública, en su capítulo II, llamado Manual de Servicio; pretende la Administración actual dar un viraje a este tema y aplicar de acuerdo a la normatividad establecida el Manual de Atención al Ciudadano.

En este sentido, la definición de los aspectos a tener en cuenta para el logro de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, es una de las primeras tareas a emprender.

Por esta razón, el Manual de Atención al Ciudadano(a) de la Administración Municipal del Municipio de San Benito es un instrumento que compendia los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye la forma adecuada de dirigirse a la Ciudadanía, llámese ciudadano(a) o entidad pública o privada, el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de las peticiones, quejas y reclamos al interior de la Administración Municipal.

Se busca que quien acuda a la Administración Municipal quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que el servicio o trámite que esperaba se le resolviera, llenara sus expectativas, además que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio de la claridad en la respuesta que le debió haber sido suministrada.

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano(a), para que todos aquellos que atienden ciudadanos(as) de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la Administración Municipal.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano(a), está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el (a) ciudadano(a).

Adicional a lo anterior también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal, en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano(a) que nos permita “convertir las

calidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre”.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Administración Municipal en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión.

Con este Manual la Administración Municipal pretende, como fin principal, brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano(a), especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, entre otras y finalmente poner a disposición la estrategia o plan de atención al ciudadano(a), que guiará a la Administración Municipal durante los años venideros.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El Plan de Estímulos e Incentivos que desarrolla el Municipio de San Benito, se enfoca principalmente a la disminución del estrés en el entorno laboral y al mejoramiento de la productividad laboral, como eje fundamental de toda entidad en cumplimiento de su misión institucional.

Es por ello, que el objetivo principal lo constituye el brindar a los servidores públicos un ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo de aspectos fundamentales como lo son la interacción en equipo, el sentido de pertenencia por la institución, participación creativa en todas las acciones institucionales, los cuales buscan la prestación de un mejor servicio, además tener en cuenta situaciones relacionadas con la integración de la familia del funcionario con acciones donde se perciba que ésta hace parte de alguna manera de todo lo que es el entorno institucional.

Además establecer un sistema de estímulos para los servidores públicos del Municipio de San Benito, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, disposiciones legales y programas de bienes e incentivos, que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Entidad en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.



Así mismo el Municipio de San Benito tiene como objetivo principal de la capacitación en la administración pública es mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general y la consecución de los fines que le son propios, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los empleados públicos y en las entidades.

**ALCALDÍA DE
SAN BENITO**



Republica de Colombia
Departamento de Santander



ANEXOS

Alcaldía de San Benito - Palacio Municipal Pedro Antonio Ardila Mateus

Calle 4 No. 2 – 40 - **Telefax 097 7565465**

E- mail: alcaldia@sanbenito-santander.gov.co