



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

## PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 LEY 1474 DE 2011



**ANA CRISTINA JARAMILLO**  
Alcaldesa

Supía Caldas, Enero de 2013



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*  
Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

### PRESENTACIÓN

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la administración Municipal de Supía Caldas ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

En el marco del Plan Municipal de Desarrollo “LA RENOVACION SOCIAL PARA UN SUPIA MEJOR”: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Lo anterior se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

*Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)*



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

### MISION

Planificar, regular y garantizar la ejecución de planes, programas y proyectos, por parte de la Administración Municipal en asocio con la Gobernación de Caldas y la Nación, mediante procesos de construcción de la Democracia Participativa, legitimada por la Constitución Política Nacional, promoviendo los valores de la dignidad humana, la moral, la ética y el respeto de patrimonio y tradiciones histórico - culturales, fortaleciendo el talento humano, que preste un servicio con eficacia, equidad y celeridad, comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de la Población.

### VISION

Ser para el 2015, una Entidad Territorial con altos índices de transparencia, en el que imperen la ética y la probidad, y con una administración pública comprometida con la comunidad en el proceso de crecimiento y desarrollo sostenible con fuerte componente de participación comunitaria para la generación de empresas competitivas en los sectores agrícola, pecuario, agroindustrial, cultural, turístico, entre otros.



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

*Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)*



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

### FUNDAMENTACION LEGAL Y JUSTIFICACION

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2013 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

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



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

*Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)*



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

### VALORES CORPORATIVOS

**Honestidad:** Es el valor que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.

**Responsabilidad:** La responsabilidad es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.

**Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser.

**Lealtad:** Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.

**Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.

**Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.

**Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades.

**Pertenencia:** Es identificarme con la ALCALDIA MUNICIPAL DE SUPIA CALDAS, a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.

**Tolerancia:** Es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las mías.



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

*Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)*



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

### OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

#### GENERAL

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

#### ESPECÍFICOS

- Implementar una estrategia anti trámites, para el fortalecimiento de la gestión pública.
- Diseñar un mecanismo efectivo para la atención eficiente y oportuna de los ciudadanos.
- Garantizar los espacios para que la ciudadanía acceda a los servicios y conozca de la gestión.
- Garantizar los espacios de control social por parte de los ciudadanos a la gestión pública.

### ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Departamento y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes ejes centrales en el Municipio de Supía Caldas:



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.

Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.

Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el Gobernante y los Ciudadanos.

Se inculcara en los funcionarios de la Alcaldía Municipal el compromiso de trabajar con coherencia, responsabilidad y compromiso social.

Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Para esto la Alcaldía Municipal de Supía Caldas 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, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

*Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)*





## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

### VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

El manejo de los riesgos de corrupción, además de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, tiene como propósitos la creación de una cultura de la transparencia, la adopción de medidas concretas para mitigar dichos riesgos y el desarrollo de los principios contenidos en los Código de Ética y Buen Gobierno.

En Colombia, las recientes estrategias de lucha contra la corrupción y, en general la función de la vigilancia del interés público, han hecho del control uno de los mecanismos privilegiados de autoevaluación del funcionamiento del sistema. De ahí que el control responda por lo menos a un doble propósito:

1. Coadyuvar a la consolidación de una administración pública transparente mediante la implantación de lineamientos que orienten los procesos de planeación, gestión, ejecución, seguimiento y manejo de los recursos presupuestales, para que garanticen el cumplimiento del interés público, la razón de ser de las instituciones del aparato estatal, lo que se traduce en el fortalecimiento de estructuras modernas de función pública.
2. Ofrecer al aparato estatal mecanismos de autoevaluación de su gestión, acudiendo a los resultados de la lucha anticorrupción, al comportamiento de los factores estructurales, como indicadores del avance, logros y funcionamiento de la estructura del sistema público.

En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración, se presenta el siguiente cuadro para ser implementado por la Alcaldía de Supía.



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Controles			Criterios	
Área	Factor de riesgo	Descripción	Criterio de Medición	Valoración del riesgo. Rango de 1 a 5. Donde Alto es >4 Medio entre >3 < 4.. Bajo > 1 > 3.
Área Gerencial	<b>Alta Centralización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exceso de poder o autoridad concentrado en un área, cargo o funcionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discrecionalidad y posible extralimitación de funciones.</li> <li>Dificultad para implantar controles</li> <li>Ineficiencia administrativa</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Descentralización sin control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgamiento de responsabilidades, autoridad y capacidad para decidir, sin criterios bien definidos y no hay rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de controles</li> <li>Desorden administrativo por ausencia de políticas claras</li> <li>Derroche o desaprovechamiento de recursos</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Adaptación subjetiva de las normas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los directivos y otras instancias hacen uso de las normas según sus intereses particulares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretación y uso de las normas para favorecer intereses personales políticos o de otro tipo.</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Ausencia de normas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existen reglamentación o normas que permitan la actuación transparente de funcionarios, otras personas o entidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cualquier funcionario actúa en forma indebida amparado en la existencia de las normas que debiera observar</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Exceso de Normas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proliferación de regulaciones que dificultan el quehacer administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios o particulares pueden aprovechar para ofrecer, con manejos corruptos, la violación de las normas a su inobservancia</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Falta de transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe la percepción de que la información divulgada es manipulada o acomodada por la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay credibilidad en la honestidad administrativa frente a la información divulgada.</li> </ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

Á R E A G E R E N C I A L	<b>Falta de una estrategia de comunicación</b>	♦ La directiva no muestra interés en que la información fluya a lo largo y ancho de la entidad	♦ La falta de una estrategia directiva frente a la comunicación, hace que cada instancia maneje la información a su acomodo.	<b>BAJO</b>
	<b>Inadecuada selección de personal</b>	♦ Los procesos de selección, incluyendo las instancias de dirección no cumplen con el rigor técnico y administrativo.	♦ Influencia indebida de criterios politiqueros y de intereses particulares en la selección de funcionarios	<b>BAJO</b>
	<b>Desmotivación</b>	♦ Los funcionarios no están satisfechos con la organización	♦ Bajo compromiso de los funcionarios con la transparencia en el manejo de la organización	<b>BAJO</b>
	<b>Falta de profesionales idóneos</b>	♦ Personas sin las condiciones requeridas para desarrollar su trabajo con calidad y la entidad no se preocupa por prepararlas	♦ Desgüeño administrativo y manejo indebido de las funciones en las diferentes instancias. Mayor gravedad cuando se presenta en el nivel directivo.	<b>BAJO</b>
	<b>Mala remuneración</b>	♦ El pago a los funcionarios no se ajusta a sus niveles de formación, profesionalismo y capacidad.	♦ Los funcionarios hacen uso indebido de los recursos de la organización para mejorar sus ingresos	<b>BAJO</b>
	<b>Inestabilidad Directa</b>	♦ Hay alta rotación del personal en el nivel directivo	♦ Falta de manejo adecuado de las funciones y aprovechamiento indebido por parte de funcionarios de otros niveles	<b>BAJO</b>
	<b>Discrecionalidad</b>	♦ La alta dirección tiene control excesivo en el manejo del recurso humano	♦ Intromisión de las directivas en las funciones de otras instancias para manipular las decisiones según sus propios intereses	<b>BAJO</b>
	<b>Complacencia</b>	♦ Falta de autoridad o capacidad directiva para tomar decisiones en contra de quienes contravienen las normas	♦ No hay respeto de los funcionarios por los principios éticos, con la certeza de que pueden ser cubiertos por la impunidad	<b>BAJO</b>
	<b>Amiguismo</b>	♦ Los criterios para defender la ética son remplazados por favoritismos personales o políticos de los directivos	♦ Los funcionarios y particulares prefieren atender los intereses de los amigos causando detrimento a la entidad	<b>BAJO</b>
	<b>Falta de programas que</b>	♦ La dirección no muestra interés ni responsabilidad	♦ Cualquier comportamiento indebido puede ser tolerado, imitado o	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

	<b>promueven la ética pública</b>	para mantener programas a favor de la ética	compartido	
	<b>Falta de probidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los directivos no son el mejor ejemplo de respeto por las normas éticas y, por el contrario, ofrecen mal ejemplo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los funcionarios se sienten en libertad de cometer actos corruptos porque saben que a sus directivos no les conviene castigarlos, por la falta de autoridad moral</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Ausencia de participación ciudadana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se estimula o se restringe la presencia de la ciudadanía o de la comunidad en la vigilancia o acompañamiento de las actividades de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los funcionarios o los particulares hacen uso indebido de los intereses o recursos de la entidad, aprovechando la falta de control ciudadano</li> </ul>	<b>BAJO</b>
<b>Área Financiera</b>	<b>Falta de Planeación Presupuestal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de principios básicos en la elaboración y ejecución del presupuesto y la gestión financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de términos.</li> <li>Ordenar gastos sin facultad legal.</li> <li>Retardar el pago de obligaciones legales.</li> <li>Traslado irregular de fondos.</li> <li>Prolongar la vigencia fiscal.</li> <li>Compra de bienes innecesarios.</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Estacionalidad de fondos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altas sumas de dinero son mantenidas en cuentas corrientes o en caja sin generar ningún rendimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorecimiento a entidades bancarias con el propósito de obtener beneficios personales (préstamos, comisiones, etc).</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Jineteo de fondos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los dineros recaudados no se registran ni se consignan oportunamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apropiación de dineros públicos.</li> <li>Negligencia en los recursos de rentas.</li> <li>Cambiar la destinación de los recursos</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Inversiones indebidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La falta de discrecionalidad de ciertos funcionarios permite hacer inversiones en sectores que no la requieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos con ciertos grupos a cambio de beneficios indebidos para funcionarios.</li> <li>Perdida de recursos del Estado.</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Falta de control sobre los bienes del estado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La falta de control y las pocas medidas de seguridad para su protección hacen frecuente la pérdida de bienes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de Inventarios.</li> <li>Utilización de bienes del Estado para actividades particulares.</li> <li>Inventarios obsoletos</li> </ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

<b>Recursos tecnológicos inapropiados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Los equipos de sistemas así como el software utilizado no corresponden a las necesidades requeridas por la entidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Sobrecostos por alquiler o compra de equipos no acordes con los requerimientos.</li><li>◆ Generación de informes imprecisos y poco confiables que no revelan la verdadera situación financiera de la entidad.</li><li>◆ Manipulación de la base de datos para inflar pagos y obligaciones así como la anulación de rentas por cobrar.</li></ul>	<b>MEDIO</b>
<b>Atraso en la información contable y financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ La falta de coordinación, la mala calidad de la información y la ausencia en algunos casos, hacen que el proceso contable sea dispendioso, poco confiable y los estados financieros se presenten tardíamente y no sean tenidos en cuenta para la toma de decisiones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Información inoportuna e incompleta.</li><li>◆ Carencia de registros auxiliares que permitan el análisis y depuración de saldos especialmente en cuentas por cobrar o por pagar.</li><li>◆ Falta de control y conocimiento real de los bienes o activos fijos de la entidad.</li><li>◆ Falta de conciliaciones bancarias y por ende desconocimiento de los recursos disponibles.</li></ul>	<b>BAJO</b>
<b>Trámites dispendiosos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ El exceso de procedimientos y papeleos diluyen la responsabilidad de los funcionarios y fomentan el cobro de "peajes" para el pago de cuentas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Pagos dobles.</li><li>◆ Demora en el pago de obligaciones legalmente contraídas por favorecer aquellas previamente acordadas.</li><li>◆ Pérdida de credibilidad en las entidades.</li></ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

<b>Área de Contratación</b>	<b>Direccionamiento desde el pliego de condiciones o términos de referencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ En la elaboración de los pliegos de condiciones o términos de referencia se establecen reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Facilita el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a una determinada persona.</li><li>◆ Romper el principio de igualdad entre los diferentes proponentes.</li><li>◆ Crea inseguridad jurídica en las evaluaciones.</li><li>◆ Se adjudica a ofertas menos convenientes.</li><li>◆ Dificulta determinar una irregularidad de carácter administrativo o penal.</li><li>◆ Sobrecostos.</li><li>◆ Obras mal ejecutadas.</li><li>◆ Mala calidad.</li></ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Aclaraciones, adiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ El ente público mediante pronunciamiento y adquisición favorece intereses particulares</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Quebranta el principio de igualdad.</li><li>◆ Desconoce principios de transparencia y adquisición.</li><li>◆ Incumplimiento en la adquisición del contrato.</li><li>◆ Sobrecostos.</li><li>◆ Obras mal ejecutadas.</li></ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Falta de estudios serios de factibilidad y conveniencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se ha generalizado la práctica de ordenar gastos, sin que exista un análisis de adquisición y por ende de estudios de factibilidad y conveniencia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Erogaciones patrimoniales innecesarias que conllevan detrimento del erario público.</li><li>◆ Sobrecostos.</li><li>◆ Violación al principio de la selección</li><li>◆ Favorecimiento a determinados contratistas conocidos a través de contratos innecesarios.</li></ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

<b>Fraccionamiento técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Con el fin de evadir los procesos licitatorios, el objeto de adquisición es fraccionado o dividido para facilitar en esta forma la escogencia a dedo de los contratistas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Sobrecostos.</li><li>◆ Desgaste administrativo injustificado.</li><li>◆ Dificultad en los controles y organismos de control.</li><li>◆ Ausencia de pluralidad de ofertas.</li><li>◆ Ausencia de uniformidad en la calidad de la obra.</li><li>◆ Diluye responsabilidad.</li><li>◆ Implica mayor número de interventoría.</li><li>◆ Violación al principio de igualdad y transparencia.</li></ul>	<b>BAJO</b>
<b>Monopolio de contratistas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se han conformado grupos de contratistas considerados como los únicos capaces de ofrecer determinados productos y bienes al Estado, estableciendo una posición dominante en el mercado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Maneja el mercado en cuanto a precios, condiciones, calidad.</li><li>◆ No permite el ingreso de otros oferentes como practica de la libre competencia.</li><li>◆ Violación al principio de igualdad.</li><li>◆ No permiten selección objetiva.</li><li>◆ Impiden la adquisición de bienes o servicios en mejores condiciones de calidad y precios.</li></ul>	<b>MEDIO</b>
<b>Época electoral y transferencias regionales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ En épocas de campaña se incrementan las transferencias destinadas para ser utilizados como mecanismo para atraer o cautivar electorado dejando de lado los fines y objetivos de la administración</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Desvirtúa fines y objetivos de la función estatal.</li><li>◆ Genera desidia administrativa y despilfarro de los recursos del Estado.</li><li>◆ Contratar por contratar para cautivar electorado</li></ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

Área de Trámites y Procedimientos	<b>Ausencia de controles para fijar precios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Al no existir controles para la adquisición de bienes, los precios y calidades, son dados por el contratista y el posible “servidor corrupto” quienes fijan estas condiciones a su libre albedrío.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Alto costo de productos y servicios que adquiere el estado.</li><li>◆ Detrimiento patrimonial del erario público.</li><li>◆ Práctica tolerada y aceptada por todos que repercute en la comunidad.</li><li>◆ Adquisición de bienes y servicios no indispensables y en mayores cantidades.</li></ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Urgencia manifiesta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Se exagera su uso para prescindir de los mecanismos de selección objetiva de contratación; aduciendo causales, al arbitrio del jefe u ordenador del gasto, se escoge directamente el contratista, sin límite de cuantía, sin controles o autorizaciones previas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Abuso de la figura a tal punto que se podría convertir en regla general y no de excepción para la contratación.</li><li>◆ Se adquieren compromisos económicos injustificados.</li><li>◆ Permite pagar favores a políticos y amigos.</li><li>◆ Desconoce principios de selección objetiva y transparente.</li><li>◆ No le permite a la administración acceder a mayores productos o servicios.</li><li>◆ Afectaciones del nivel de inversiones.</li><li>◆ Conlleva un peligro por cuanto el contratista no requiere estar inscrito en la Cámara de Comercio.</li></ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Los procedimientos y los métodos para ejecutar las acciones no son conocidos, no están definidos en manuales; se improvisan las condiciones y criterios de decisión; la entidad está sujeta a factores y agentes externos de interacción. Se registra cruce de competencias entre los niveles y áreas decisionales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Alta discrecionalidad y concentración de poder en las decisiones que afectan la gestión de los recursos.</li><li>◆ Sobreestimación de costos en la determinación del presupuesto.</li><li>◆ Se politizan la visión y los controles que orientan la gestión.</li><li>◆ El negociador no cuenta con apoyo efectivo para la toma de decisiones.</li><li>◆ Se dificulta el seguimiento y evaluación de los factores que inciden sobre la eficacia y eficiencia.</li></ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)





# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

	<b>Baja capacidad tecnológica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ No se han incorporado desarrollos tecnológicos para responder a los requerimientos, exigencias, objetivos y compromisos adquiridos por la entidad. Se registra un mayor contacto con el público porque éste no puede obtener información por medios tecnológicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Incide en el procedimiento y calidad de la información, en la agilidad, costos y credibilidad en cuanto a los procedimientos y seguridad de los mismos.</li><li>◆ Se impide la ejecución exitosa de otros procesos y afecta la competitividad de la entidad.</li></ul>	<b>MEDIO</b>
	<b>Evaluación y seguimiento de los trámites y procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Los riesgos y/o puntos críticos de los procedimientos no están identificados ni están acompañados de estrategias o indicadores de evaluación.</li><li>◆ Se desconoce la relación entre los procedimientos internos y externos y no se ejerce control sobre los mismos.</li><li>◆ Los procedimientos no son adoptados ni conocidos por lo que no son implementados o están sujetos a constantes modificaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ No es posible identificar los errores causados por la mala administración de los que obedecen a actos contrarios a la ética del servidor público.</li><li>◆ Se favorece el tráfico de influencias y el pacto entre intereses particulares en desmedro de los bienes y recursos de la entidad.</li><li>◆ Presencia de disfunciones e indiferencia frente a las finalidades que persiguen los procedimientos y/o indisposición de los funcionarios para ejecutarlos.</li></ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

	<b>Formas o modelos empleados para elaborar, regular, racionalizar y sistematizar los procedimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ No se cuenta con parámetros que favorezcan una administración racional de los trámites y procedimientos.</li><li>◆ Los requisitos, tiempos y condiciones de atención de los servicios no están determinados.</li><li>◆ Los ciudadanos desconocen las condiciones, trámites y servicios que ofrece la entidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Propicia la exigencia de dádivas o el ofrecimiento de las mismas.</li><li>◆ Se afecta la credibilidad del ciudadano en las entidades prestadoras de servicios.</li><li>◆ Se genera un elevado índice de autorizaciones y aprobaciones.</li><li>◆ Afecta la generación de una cultura organizacional para la eficacia y la eficiencia.</li></ul>	<b>BAJO</b>
	<b>Injerencia de la estructura de poder organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Conveniencia entre los altos funcionarios de la entidad para la alteración o cambios frecuentes o coyunturales en los procedimientos.</li><li>◆ La finalidad y forma de los trámites y procedimientos puede ser alterada sin dar lugar a sanciones en virtud del poder que confiere un alto cargo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Permite la toma de decisiones amarradas a intereses económicos, políticos, de status o de grupo dentro de una entidad.</li><li>◆ Se afecta la agilidad, costos, imagen, confianza y credibilidad en las decisiones y actos administrativos y financieros.</li></ul>	<b>BAJO</b>
<b>Área de Control</b> Interno	<b>Influencia en las auditorías</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Ofrecimiento de dádivas para impedir visitas de seguimiento, evaluación y/o control.</li><li>◆ Pagos a los funcionarios investigadores, con el fin de evitar la detección y sanción de indebidos manejos.</li><li>◆ Amenazas encaminadas a impedir cualquier tipo de visita de inspección</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Consolidación de prácticas en la selección de áreas y procesos a controlar.</li><li>◆ Impunidad que favorece a los corruptos.</li><li>◆ Pérdida de recursos y de confiabilidad.</li></ul>	<b>BAJO</b>



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

<b>Inadecuado manejo de expedientes y documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Inseguridad en el cuidado y custodia de expedientes y documentos.</li><li>◆ Tráfico de influencias en la consulta, utilización, manipulación y administración de expedientes.</li><li>◆ Demora injustificada en el estudio, análisis, pruebas y evaluación de los expedientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Deficiencia en la determinación de responsabilidades.</li><li>◆ Pérdida de recursos fiscales.</li></ul>	<b>BAJO</b>
<b>Desviación de poder</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Centralización y discrecionalidad en las decisiones.</li><li>◆ Carencia de reglamentos relacionados con competencias.</li><li>◆ Falta de claridad en torno a productos y resultados, a cargo de dependencias y funcionarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Desorden y caos administrativo.</li><li>◆ Ejecución presupuestal ineficiente.</li><li>◆ Alto nivel de discrecionalidad en la determinación del gasto y en los pagos.</li></ul>	<b>BAJO</b>
<b>Uso indebido de información</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Desorganización y caos en los flujos de información.</li><li>◆ Carencia de variables e indicadores de gestión y resultados.</li><li>◆ Tráfico de influencia en la obtención y manipulación de la información.</li><li>◆ Deficiencias en la entrega oportuna de información confiable y segura.</li><li>◆ Demora y retardos injustificados de datos e informes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Fraudes en las actividades.</li><li>◆ Cambios indebidos de datos e informes.</li><li>◆ Desconocimiento de resultados e incremento injustificado de los gastos.</li><li>◆ Bajo nivel de respuesta operativa.</li></ul>	<b>BAJO</b>

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.**

La Alcaldía Municipal de Supía Caldas se fortalecerá el Modelo estándar de control interno MECI, iniciara implementación de un Sistema de Gestión, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Se actualizará el mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga la Alcaldía Municipal de Supía Caldas, del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.

Se divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción y de atención al ciudadano, para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Alcaldía y la comunidad en general.

Página Web [www.supia-caldas.gov.co](http://www.supia-caldas.gov.co) con actualización permanente donde se presenten información relacionados con los planes, programas de la Alcaldía Municipal.

Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio de la ciudadanía a través de la página Web ingresando al enlace, Quejas y Reclamos.

Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación –SECOP.

Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Municipio con calidad, oportunidad, y eficacia.



*LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE*

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a los entes de control.

### 2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración Municipal de Supía aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios 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. Estrategia:

Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del municipio de Supía pretende la Racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Estrategia: mejora procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la Alcaldía Municipal.

#### ACTIVIDADES A ADELANTAR:

- **Revisión de los procesos:** consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento.

Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

- **Diagnóstico de los trámites a intervenir:** Para tal efecto se propone **tener en cuenta los factores internos y externos** que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

### Factores Internos:

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

### Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

- **Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican:

**Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- REDUCCIÓN DE COSTOS OPERATIVOS EN LA ENTIDAD.	- REDUCCIÓN DE COSTOS PARA EL USUARIO.
- Reducción de documentos.	- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.	- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.
Modernización en las comunicaciones.	- Relaciones entre entidades.



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

- Nuevas formas de comunicación	- Reducir tiempo para ser atención
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.	- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

### **Estandarización:**

La Alcaldía Municipal, establecerá trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos.

### **Eliminación:**

Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

### **Optimización:**

Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros.

### **Fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea.**

Implementar los procesos de trámites a través de la plataforma tecnológica de Gobierno en Línea.

## **3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

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

La rendición de cuentas social requiere de una actitud de transparencia en el sector público. Esto remite a la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, la cual debe ser de buena calidad y estar efectivamente publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés.

El proceso de la información comprende al menos tres etapas: la producción de información, la publicación y difusión y el seguimiento o control de su efectiva disponibilidad para los ciudadanos

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de Supía Caldas.

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 RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)





## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La alcaldía del Municipio de Supía Caldas para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

Página Web [www.supia-caldas.gov.co](http://www.supia-caldas.gov.co) la cual cuenta con Actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio.

La alcaldía del Municipio de Supía Caldas para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

Página Web [www.supia-caldas.gov.co](http://www.supia-caldas.gov.co) la cual a partir del 2013 contará con actualización permanente sobre la información relacionada con quejas y reclamos y denuncias de la comunidad.

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la alcaldía. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la administración.



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

### ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

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

Con el fin de asegurar la existencia de un **registro y número de radicado único de las comunicaciones**, la Alcaldía Municipal de Supía Caldas, facilita el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de **recepción, radicación y registro de documentos** se realizan únicamente en el despacho de la Alcaldía Municipal.

La dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán **cumplir con los términos legales**: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, **quejas, denuncias y reclamos** e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
- Para la petición de **documentos: 10 días** siguientes a la recepción.
- **Consultas** de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
- **Peticiones entre autoridades: 10 días** siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

---

- Además la Alcaldía de Supía Caldas, dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.supia-caldas.gov.co](http://www.supia-caldas.gov.co)).

- Cuenta con el diseño de formatos electrónicos que facilitan la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

-Un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

La verificación de la elaboración, de su visibilizarían, **el seguimiento y el control** a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno

### **Acciones del Seguimiento.**

1. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
2. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
3. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
4. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
5. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
6. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



## ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

### Responsables del Control:

1. **Oficina de Control Disciplinario Interno:** La entidad debe organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: **a)** incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y **b)** quejas contra los servidores públicos de la entidad.

2. **Oficina de Control Interno:** vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

### Acciones con relación a las Veedurías ciudadanas:

1. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
2. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
3. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal

## CONSOLIDACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La **consolidación** del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

### Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad: <u>ALCALDIA MUNICIPAL DE SUPÍA CALDAS</u>			Año: <u>2013</u>		
Estrategia,	Actividades	Publicació	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

mecanismo, medida, etc.		n					
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de corrupción	<p>Se actualizara el mapa de riesgos de los procesos en que intervenga la Alcaldía Municipal</p> <p>Se divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción y de atención al ciudadano, para que sea conocido por la comunidad en general</p> <p>Se promulgará porque la ciudadanía puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación</p>						
Estrategia Antitrámites	<p>Simplificación de procedimientos Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI</p> <p>Reducción de documentos Modernización en las comunicaciones.</p> <p>Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos</p>						
Estrategia de rendición de cuentas	<p>Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de Supía Caldas</p> <p>Responder los Derechos de petición en el tiempo</p>						



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

Supía Caldas

Nit 890.801.150-3

	reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	mejor atención a las quejas reclamos y denuncias Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos Permitir a los ciudadanos o a las organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública						
Otras :	1. 2. 3.						
Consolidación del documento	<b>Cargo</b> _____ <b>Nombre:</b> _____ <b>Firma:</b> _____						
Seguimiento de la Estrategia	<b>Jefe de Control Interno</b> <b>Nombre:</b> _____ <b>Firma:</b> _____						



LA RENOVACIÓN SOCIAL ES POSIBLE

Calle 32 Nro. 6-11 Tel. 8560215 e-mail: [alcaldia@supia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@supia-caldas.gov.co)