



Municipio de Arbeláez
Alcaldía Municipal



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE
ARBELAEZ CUNDINAMARCA**

2013

ASI SE CONSTRUYE EL

FUTURO

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



PRESENTACION

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 Arbeláez Cundinamarca ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 20121, 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.

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo "ASI SE CONSTRUYE EL FUTURO".



ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la corrupción (ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores) constituye una vulneración de los derechos humanos por cuanto que generalmente entraña una violación del derecho a la igualdad ante la ley, y en ocasiones, llega a suponer una vulneración de los principios democráticos, conduciendo a la sustitución del interés público por el interés privado de quienes se corrompen. Es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos el cual afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Este país ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

La Alcaldía Municipal de Arbeláez Cundinamarca se constituye en una propuesta estructurada en relación con las problemáticas que la ciudadanía ha expresado de diferentes maneras. Está comprometida con un esquema centrado en lo social, en la satisfacción de las necesidades básicas, en la construcción de tejido social y en la potencialización del sector agropecuario y productivo a nivel local, tal y como se expresa; Arbeláez para efectos de reafirmar una visión de la gestión pública dirigida al cumplimiento de los objetivos sociales que fundamentan un Estado Social de Derecho, donde todo converge hacia el desarrollo individual y colectivo de todos los ciudadanos.

Desde la Administración Municipal “**ASI SE CONSTRUYE EL FUTURO**” se pretende generar confianza en la comunidad Arbelaeence, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva. Para esto la Alcaldía de Arbeláez 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 procurando mejorar las condiciones de vida de los más pobres y vulnerables y en general de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en todos los sectores. 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” artículo 73., la Secretaría de Planeación Municipal de Arbeláez, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



OBJETIVOS

- ✓ Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando 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 la transparencia.
- ✓ Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- ✓ 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 de la sociedad civil.
- ✓ Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- ✓ Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- ✓ Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- ✓ Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- ✓ Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.
- ✓ Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



METODOLOGÍA DE DISEÑO

1. ASPECTOS GENERALES.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Planeación Municipal, en coordinación con la Secretaria de Gobierno y Oficina de Control Interno ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras:

- El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
- Las medidas antitrámites
- La rendición de cuentas
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Así mismo, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Resulta pertinente resaltar que los componentes incluidos en el presente documento gozan de metodologías propias para su implementación. La aplicación de las iniciativas incluidas en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no implican para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

Cada Secretaría responsable o Jefe de las diferentes dependencias o líderes de los procesos al interior de las entidades, debe elaborar el mapa de riesgo de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Secretaría de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



2. COMPONENTES DEL PLAN.

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 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 referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

a. Identificación de riesgos de corrupción

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

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”², asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional.

La primera de las modalidades delictivas es el **peculado**, que el Código lo define como el “abuso de fondos o bienes” que estén a disposición del funcionario en “virtud o razón de su cargo”. El peculado a su vez puede consistir en el desfalco

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

En principio parecería que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

La segunda modalidad es el **cohecho**, delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa si cabe la expresión, de corromper al funcionario mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, obviamente también comete el delito. La Ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Un delito menos conocido, y que es posiblemente el que más se habría cometido en los últimos meses en el país, es el de **concusión**. En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no partícipe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta Administración Pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

TRIANGULO DE LA CORRUPCION

- OPORTUNIDAD

Controles internos o externos débiles en la organización:

- ✓ Poca transparencia
- ✓ Desorganización de la información
- ✓ Inexistencia de procesos y procedimientos claros
- ✓ Confianza excesiva en los trabajadores
- ✓ Baja exigencia de rendición de cuentas
- ✓ Poca o débil vigilancia

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



- RACIONALIDAD
 - ✓ Actitud del individuo que lo hace pensar que lo que está haciendo está bien (bajos estándares éticos)
 - ✓ “Es solo temporal”
 - ✓ “Todo el mundo lo hace”
 - ✓ “Solo recibo órdenes”
 - ✓ “Me lo merezco”
 - ✓ “Me pagan poco, es lo justo”
- PRESION
 - ✓ Presión Interna: necesidad de sostener un determinado estilo de vida o de responder a dificultades financieras.
 - ✓ Presión Externa: Incentivos, motivaciones o compensaciones producto de acuerdos o amenazas.

b. Descripción del riesgo de corrupción

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento. Mapas de Riesgos, aproximación teórica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción. Bogotá. 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 manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta, por lo que cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción:

- Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).
- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.
- Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).
- Inclusión de gastos no autorizados.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).
- Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- Fallos amañados.
- Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Soborno (Cohecho).
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- Cobrar por el trámite, (Concusión).

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.

c. Análisis del riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes:

- Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
- Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, "la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado" Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al "resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000. Gestión del Riesgo.

Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

d. Valoración del riesgo de corrupción

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



- ✓ Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- ✓ Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse. En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración. Basados en la Guía para la Administración del Riesgo (DAFP-2011)5.

e. Políticas de Administración de riesgos de corrupción

La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”6. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

- Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
- Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla:

- Los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo.
- Los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

f. Seguimiento de los riesgos de corrupción

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

g. Mapa de riesgos de corrupción

ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. **PARÁGRAFO.** 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. El Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011, se encuentra diseñando la

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

La Alcaldía de Arbeláez reactivará la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual defina los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la administración; que identifique los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y defina la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Lo anterior debe ir en consonancia y validado con la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

La Alcaldía Municipal de Arbeláez revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación del municipio.

Divulgación en la página web del municipio www.arbelaez-cundinamarca.gov.co, del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dinamización del link de Quejas y Reclamos <http://www.arbelaez-cundinamarca.gov.co/quejas> y reclamos, con el fin de que los Arbelaeños presenten sus quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción desarrollados por los funcionarios de la Alcaldía Municipal. Con esta estrategia se le da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

En el año de 2013 se publicará semestralmente informes en la página Web del Municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

En la actualidad se encuentra implementado un buzón de sugerencias en la entrada principal de la Alcaldía Municipal con el fin de facilitarle a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad. A continuación se presenta el modelo que deben elaborar las entidades.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración / Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; 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.

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

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

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.
- *Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción.* En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la Administración Municipal de Arbeláez aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación al 100% 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 de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la Alcaldía del Municipio de Arbeláez 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.

La meta para la Administración Municipal para el 2013 es tener definidos en un 100% el diseño del sistema integrado de gestión y el MECI.

- *Estrategia: Mejora Procesos Internos de Comunicación.* Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información de las dependencias de la Alcaldía Municipal, para el 2013 se iniciará el proceso de modernización tecnológica con la puesta en marcha de una (1) intranet que promueva la intercomunicación entre las dependencias de la entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información.
- *Estrategia: Diseño e Implementación del Código de Ética.* La Administración del Municipio de Arbeláez ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Libertad y Orden

Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



conducta personal. Es así que para el año 2013 se diseñará e implementará un código de ética en la Alcaldía de Arbeláez que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

a. Lineamientos Generales

Para dar cumplimiento a la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltarla importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

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

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.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

- **Análisis normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad.¹¹ Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.¹² El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

- **Priorización de trámites a intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

Actividades a adelantar:

- ✓ 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.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías 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

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



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, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información. Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente.

Actividades a adelantar:

- ✓ 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.
- ✓ Estandarización: La Administración Pública debe establecer 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 –SUIT.

- ✓ 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, a través de:

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



- Modernización en las comunicaciones. - Relaciones entre entidades.
 - Aumento de puntos de atención. - Reducir tiempo en puntos de atención.
 - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad. - Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.
- ✓ **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.
- **Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades". Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



b. Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

c. Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites

La política de racionalización de trámites ha facilitado la realización de las siguientes actuaciones en el Orden Nacional:

- ✓ Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades de la Seguridad Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia), de una persona podrán hacerlo a través de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
- ✓ Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados por la DIAN. Para estos casos, se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de adjudicación reduciendo tiempo y costos en este tipo de transacciones.
- ✓ Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el SOAT, la revisión técnico mecánica, la existencia de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido migrados al sistema RUNT por quienes generan la información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas en los trámites del RUNT.
- ✓ Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papel.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

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

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

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

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

A. COMPONENTES:

- Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones.
- Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



B. CONSIDERACIONES:

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

La Alcaldía del Municipio de Arbeláez para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos los Arbelaeños ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página Web www.arbelaez-cundinamarca.gov.co con la cual a partir del 2013 contará con actualización permanente sobre la información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.
- ✓ La atención al público por parte de la Administración Municipal se hace de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 del mediodía y de 1:30 a 5:00 p.m.; sábados de 8:00 am a 12:00 m p con lo cual se quiere que de parte de la Administración sea de puertas abiertas para atender a los ciudadanos y atender sus requerimientos y necesidades.
- ✓ Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento: <http://www.arbelaez-cundinamarca.gov.co/quejas>.
- ✓ Interactúe con la alcaldía municipal a través del correo electrónico contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co
- ✓ Comuníquese o diríjase a la Casa de Gobierno: Calle 4 No. 6 – 15 Barrio Centro, telefax: (091)8686028.
- ✓ Se cuenta con una (1) Secretaria de Gobierno encargada de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, encargada de crear relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



- ✓ Se realizan reuniones periódicas con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.
- ✓ Se conforman veedurías ciudadanas en contratos de obra con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.
- ✓ Se realizarán reuniones para rendición de cuentas, este mecanismo facilita a los ciudadanos el ejercicio de la soberanía popular y la democracia participativa, a través de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Se determina que la Administración Municipal rendirá cuentas a la ciudadanía dos veces al año.
- ✓ Se cuenta con los siguientes servicios para la ciudadanía:

Biblioteca ubicada en la Casa de la Cultura, La biblioteca forma parte del portafolio de servicios de la Alcaldía, facilita la consulta de material bibliográfico en sala de lectura, préstamo de libros, ofrece orientación y asesoría personalizada en los diversos temas, cine foros, manualidades.

Instituto Municipal de Cultura, Deporte y Recreación ofrece escuelas de formación en: danzas, música, deportes, y otros.

Ludoteca.

Coliseo de Deportes.

Villa Olímpica (cancha de fútbol, piscina y otros)

En la tabla se muestra un resumen de los mecanismos y objetivos que la Alcaldía del Municipio de Arbeláez establecerá para el año 2013 y a futuro para que sus ciudadanos hagan valer sus derechos sobre la función pública.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

IV. 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.

A. DEFINICIONES.

- **Petición:** 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.
- 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.
- 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.
- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **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

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política. 17 Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

B. GESTIÓN:

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.
 - La entidad deberá disponer 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.gobiernoenlinea.gov.co).
 - Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
 - Construir 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.
- **Oficina, dependencia o entidad competente:** En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas 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,

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



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.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

C. SEGUIMIENTO. Es necesario:

- ✓ 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. Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.
- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- ✓ 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.
- ✓ Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- ✓ Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- ✓ 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.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



D. CONTROL:

- ✓ Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben 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 (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.
 - b) 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.

E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: SE DEBE:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- 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.

V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

Principios Constitucionales: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Disposiciones Legales y Reglamentarias:

Las normas contenidas en este documento están divididas por sus diferentes enfoques:

- Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública. Bajo este lineamiento encontramos el primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

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

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 270 de 1996: Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

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 las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1.976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



Ley 610 de 2000: Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

Ley 678 de 2001: Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

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

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

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

Decreto - Ley 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



Decreto 2232 de 1995: Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos.

Ley 136 de 1994: Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

Ley 412 de 1997: Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción".

ARTICULO II (Propósitos)

ARTICULO III (Medidas preventivas): crear, mantener y fortalecer:

CAPITULO I (Disposiciones generales): Artículo I (Finalidad)

CAPITULO I (Medidas preventivas): Artículo 5 (Políticas y prácticas de prevención de la corrupción).

ARTICULO 6 (Órgano u órganos de prevención de la corrupción)

ARTICULO 7 (Sector Público)

ARTICULO 8 (Códigos de conducta para funcionarios públicos)

ARTICULO 9 (Contratación pública y gestión de la Hacienda Pública)

ARTICULO 10 (Información Pública)

ARTICULO 13 (Participación de la sociedad)

I. Objetivo General

II. Objetivos específicos

III. Principios

IV. Criterios

V. Programas de acción

4 Contratación Pública

Ley 358 de 1997: Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.

Ley 549 de 1999: Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.

Ley 550 de 1999: Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

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

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

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

Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión Pública:

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

Decreto 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.

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

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



LEY 1474 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.

Estatuto Anticorrupción. Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso; adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

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

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. “La verificación de la elaboración, de su visibilización, 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. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.” Ley 734 de 2002. Artículo 76, Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



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

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO							
ENTIDAD:		AÑO:					
Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Publicación				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgo de corrupción	1. 2. 3.						
Estrategia Antitrámites	1. 2. 3.						
Estrategia de Rendición de Cuentas	1. 2. 3.						
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 2. 3.						
Otros:	1. 2. 3.						
Consolidación del documento.	Cargo: _____ Nombre: _____ Firma: _____						
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____						

VI. RECOMENDACIONES GENERALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública. Para tal efecto, las tecnologías de la información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública. A continuación se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

ASÍ se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



A. GOBIERNO EN LÍNEA.

El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, -especialmente las que carecen de estos mecanismos adelanten las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-.

B. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS.

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

C. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

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

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8



Municipio de Arbeláez

Alcaldía Municipal



procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

D. GESTIÓN DOCUMENTAL.

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal. De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

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

Arq. LUIS FERNANDO QUESADA SALTARIN

Secretario de Planeación Municipal

ASI SE CONSTRUYE EL

Digitó: Dora Soto – Auxiliar Administrativo

FUTURO

ASI se construye el futuro

www.arbelaez-cundinamarca.gov.co E-mail: contactenos@arbelaez-cundinamarca.gov.co

Calle 4 No. 6-15 Teléfono (1) 8686028 NIT.800.093.386-8