



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 – 1

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN ANDRES 2013**



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

**DECRETO N° 097  
(26 de abril de 2013)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
EN EL MUNICIPIO DE SAN ANDRES SANTANDER**

**LA ALCALDESA MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS SANTANDER**

En uso de las atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por las Leyes 136 de 1994, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1551 de 2012, los Decretos 2145 de 1999, el Decreto 2482 de 2013, y

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno y las funciones a cumplir por los Comités Asesores de Control Interno de las entidades oficiales, entre las que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el Artículo 73 de la de la Ley 1474 de 2011, dispuso que 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que a su vez el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ordena que 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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que mediante el Decreto N° 4637 de 2011, se creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, la de "señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... ".

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan, de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que mediante la Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, ordena que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

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

Que se ha presentado a consideración y para su aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y la Alcaldesa considera pertinente y procedente aprobar dicho plan.

Por lo expuesto,

**DECRETA**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el Municipio de San Andrés Santander, contenido en el documento anexo el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

**Parágrafo Primero.** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el Municipio de San Andrés Santander, estará integrado por los siguientes componentes: *i)* Primer Componente:

**Calle 6 No. 4-07 Teléfono 6624216 [alcaldia@sanandres-santader.gov.co](mailto:alcaldia@sanandres-santader.gov.co)  
"Unidos Seguiremos Dejando Huella" 2012-2015**



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, *ii*) Segundo Componente: Estrategia Antitrámites, *iii*) Tercer Componente: Rendición de cuentas, *iv*) Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Parágrafo Segundo.** Se nombrara como líder para gestionar las acciones y evitar los riesgos de corrupción al responsable de Control Interno o quien haga sus veces al interior de la Alcaldía de San Andrés.

**Parágrafo Tercero.** Este Plan por imperativo legal será anualizado y es obligación del Comité de Ética actualizarlo y velar por su cumplimiento.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los responsables de las dependencias, líderes de proceso, son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de la Alcaldía.

**ARTÍCULO TERCERO:** Conforme a la normatividad vigente, el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces al interior de la entidad, deberá publicar cada seis (6) meses en el sitio web de la entidad, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

**ARTÍCULO CUARTO** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición.

**PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en San Andrés Santander, a los veintiséis (26) días del mes de Abril de dos mil trece (2013).

**Ing. LUZ CONSUELO ORTIZ ROJAS**  
Alcaldesa Municipal



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN .....	7
Objetivo y Alcance. ....	7
Marco Legal .....	8
II. METODOLOGÍA DE DISEÑO .....	10
Aspectos Generales. ....	10
Componentes del Plan. ....	10
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO. ....	10
a) Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. ....	10
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES. ....	11
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS. ....	11
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....	12
a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano. ....	12
III. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. ....	14
a) Definiciones. ....	14
b) Gestión. ....	15
c) Seguimiento. ....	16
d) Control. ....	16
e) Veedurías ciudadanas. ....	17



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

I----- 18

V. PLAN ANTICORRUPCIÓN 2013 ----- 19

VI. ANEXOS ----- ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Alcaldía Municipal de San Andrés, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, creando un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos.

La Estrategia de Participación Ciudadana considera distintas actividades desarrolladas con el propósito de lograr establecer canales de comunicación con la población para su participación en el proyecto ya sea aportando sus propuestas, presentando observaciones, preocupaciones, lo que permite mejores condiciones para la toma de decisiones con relación a la población impactada.

### **Objetivo y Alcance.**

La Alcaldía Municipal de San Andrés pretende afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público, optimizar los canales de atención al ciudadano, mejorar el conocimiento de la Administración Pública del Ciudadano y viceversa, así como consolidar la articulación interinstitucional.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

## **Marco Legal**

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), la entidad adoptó el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, (artículo 32). Democratización de la Administración Pública.

Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los Procesos de Responsabilidad Fiscal de competencia de las CONTRALORÍAS.

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.





**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas 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, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Documento Conpes Social 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de 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.

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

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



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

## **II. METODOLOGÍA DE DISEÑO.**

### **Aspectos Generales.**

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente plan se actualizara anualmente y contemplara los siguientes temas; mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas antitrámites, rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **COMPONENTES DEL PLAN.**

#### **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

La Alcaldía Municipal de San Andrés establece la metodología para la identificación de los criterios generales y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

##### **a) Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.**

En el mapa de riesgos de corrupción definido por la alcaldía se identifican y analizan los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, se establecen las causas, se realiza descripción del riesgo y se analiza la probabilidad de materialización de estos, realizando una valoración del riesgo, una política de administración y seguimiento de los riesgos de corrupción, con el fin de tener un adecuado manejo de los riesgos.

Cada área realizó un levantamiento de los posibles riesgos de corrupción, identificando las causas (debilidades - factores internos y amenazas - factores externos) que puedan influir, realizando una descripción, análisis y valoración de cada uno de los riesgos identificados y así definir una política de administración de riesgos de corrupción teniendo en cuenta las acciones para evitar y reducir el riesgo.

La Alcaldía Municipal para dar cumplimiento con este componente diseño la Guía de Administración del Riesgo donde se establece la metodología para la identificación, priorización y valoración del riesgo. Esta metodología se construyó bajo los lineamientos establecidos por el Departamento administrativo de la Función Pública, el documento contienen como anexos los formatos de identificación, priorización y evaluación de los riesgos y el mapa de riesgos institucional. **(Ver anexo 1)**



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la Alcaldía en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, registró en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, los trámites y suscribió la Estrategia de Racionalización de Trámites con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en el cual se registraron los trámites de: Registro de publicidad exterior visual y Licencias de intervención y ocupación del espacio público; también se registraron los servicios de Consulta del SISBEN y obtención del carné en línea, Paz y Salvo de Industria y Comercio, Concepto de Uso del Suelo, Certificado de Residencia o Municipio, Certificado de Estratificación Socioeconómica, Sistema Único de Información Normativa del Estado colombiano, Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, Consolidado de Hacienda e Información Financiera Pública (CHIP), para optimizar y/o automatizar, teniendo en cuenta los procedimientos y regulaciones necesarias para que no afecten la eficiencia, eficacia y transparencia en la Entidad, el cual se puede consultar en la siguiente ruta:

**<http://www.sanandres-santander.gov.co/tramites.shtml?apc=ttxx-1-&s=t&m=l>**

La entidad continua trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir un Estado moderno y amable con el ciudadano

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

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, el documento Conpes Social 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.<sup>1</sup>

Con el fin de afianzar la comunicación con los ciudadanos, la Entidad se encuentra adelantando la estrategia de comunicación para conocer las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, con respecto a los trámites y procedimientos que se tienen en la Entidad, los cuales se encontraran en el plan de rendición de cuentas el cual será puesto a disposición de los ciudadanos para llegarle a todos los grupos de interés y así lograr un proceso continuo y bidireccional, generando espacios de diálogo.

---

<sup>1</sup> Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

El Plan de Rendición de Cuentas abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación, este plan esta orientado a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones para lo cual se contemplará las necesidades y requerimientos de acuerdo con la caracterización de usuarios, identificando los medios por los cuales se informará, explicará y se dará a conocer los resultados de la gestión en temas específicos, dando información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La rendición de cuentas 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.<sup>2</sup>

Para dar cumplimiento con este componente la Alcaldía diseño un procedimiento para la rendición de cuentas donde encontramos de inicio a fin las actividades que se han de realizar para dar cumplimiento con la normatividad vigente, además se diseñó la encuesta de satisfacción que se aplicará a las personas que participen de la rendición de cuentas y así identificar las falencias, debilidades y fortalezas del ejercicio, con el ánimo de buscar la satisfacción del usuario y aplicar la mejora continua.

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

En el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Alcaldía Municipal se ha sumado a los esfuerzos en la búsqueda de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de mecanismos que fortalezcan la calidad de los servicios que se prestan.

De acuerdo a los lineamientos del Gobierno se ha incluido en el Plan Institucional una línea estratégica para la gestión de servicios al ciudadano.

##### **a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.**

La Alcaldía ha definido y difundirá a los ciudadanos el portafolio de servicios, herramienta que permite a los ciudadanos contar con información básica acerca de la Entidad así como los canales de comunicación con la misma.

---

<sup>2</sup> Conpes: Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

La Entidad ha implementado procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, así como procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente, para ello se diseñó el Manual de Quejas, Reclamos y Sugerencias que está armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

Con el fin de medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad se realiza una encuesta de satisfacción del usuario anualmente, los resultados obtenidos son primordiales para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

Para la Alcaldía de San Andrés, es importante identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, por lo que se han dispuestos canales de comunicación tanto presenciales como virtuales, los cuales permiten una adecuada identificación de las mismas.

La Entidad pone a disposición de la ciudadanía

- 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 público a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Buzón de sugerencias físico y virtual

La Alcaldía por medio de programas de capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

### III. 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 el 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<sup>3</sup>

**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<sup>4</sup>

**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<sup>5</sup>

**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 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.

---

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011. Artículo 13.2

<sup>4</sup> Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

<sup>5</sup> 19 Ibídem cit. 18



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

**b) GESTIÓN.**

**Recepción:** La Alcaldía cuenta con el Grupo de Atención Ciudadano, el cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación, escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Entidad, así mismo, con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, la Entidad cuenta con un aplicativo que asigna un radicado, el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.

La Entidad dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

La Alcaldía se encuentra en el desarrollo de un aplicativo que permitirá contar con un 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.

**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, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011<sup>6</sup> los términos para resolver son:

- ✓ Para cualquier petición: Quince (15) días siguientes a la recepción.
- ✓ Para la petición de documentos: Diez (10) días siguientes a la recepción.
- ✓ Consultas de materias a su cargo: Treinta (30) días siguientes a la recepción.
- ✓ Peticiones entre autoridades: Diez (10) días siguientes a la recepción.

---

5 Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

6 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

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 trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

**c) SEGUIMIENTO.**

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.

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

**d) CONTROL.**

**El Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los proceso disciplinarios en contra de sus servidores públicos.<sup>7</sup>

Las oficinas de control disciplinario, deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley; (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



\*\*\*\*\*

NIT: 890.207.022 - 1

ii. **Oficina de Control Interno:** Vigilará 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.**

i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

iii. 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.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

#### **IV. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La Secretaría de Planeación Municipal de la Alcaldía, colaboró con el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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 cuales 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.



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

**V. PLAN ANTICORRUPCIÓN 2013**

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES REALIZADAS	CRONOGRAMA		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		Inicia	Termina		
Mapa de riesgos de corrupción	Capacitación de riesgos por procesos	22/04/2013	22/04/2013	Secretaría de Gobierno	Con apoyo del contratista que colaboro en su formulación.
Mapa de riesgos de corrupción	Identificación de los riesgos por dependencias y revisión de los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación del Municipio. Se publicará bimensualmente en la página WEB de la Institución el informe de contratación que se presente a la Contraloría Departamental.	22/04/2013	24/06/2013	Secretaría de Gobierno	Con apoyo del contratista que colaboro en su formulación.
Mapa de riesgos de corrupción	Socialización de los y valoración riesgos	25/04/2013	25/04/2013	Secretaría de Gobierno	Con apoyo del contratista que colaboro en su formulación.
Mapa de riesgos de corrupción	Socialización del Plan anticorrupción y el mapa de riesgos	02/05/2013	02/05/2013	Secretaría de Gobierno	Con apoyo del contratista que colaboro en su formulación.
Mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento a los riesgos por dependencias	02/05/2013	31/12/2013		
Estrategia anticorrupción	Divulgación en la página web del Municipio, <a href="http://www.sanaandres-santander.gov.co">www.sanaandres-santander.gov.co</a> del Plan Anticorrupción y la Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	30/04/2013	30/04/2013	Auxiliar de Tesorería	Encargado de Gobierno en Línea – Web Master
Estrategia Anti trámites	En consonancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, la Administración Municipal de San Andrés 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.	02/05/2013	02/05/2013	Secretaría de Gobierno	Con apoyo del contratista que colaboro en su formulación.
Estrategia Antitrámites	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, se implementó para el 2013 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.	29/11/2013	29/11/2013	Alta Dirección	



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

Estrategia Antitrámites	Fomento a la Vocación de Servicio en las Conductas del Servidor Público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia, por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.	15/06/2013	15/12/2013	Secretario de Gobierno y Jefe de Personal	Apoyo Interinstitucional
Estrategia Antitrámites	La Alcaldía de San Andrés para el periodo 2012 – 2015 facilitará el desarrollo de programas de capacitación para los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública, entre otros que permitan brindar un buen clima laboral y servicio al cliente.	09/06/2013	21/12/2013	Secretario de Gobierno y Jefe de Personal	
Estrategia Antitrámites	Implementación del Código de Ética. La Administración del Municipio de San Andrés 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 conducta personal	25/06/2013	21/12/2013	Secretario de Gobierno y Jefe de Personal	
Estrategia Antitrámites	Diseño de portafolio de servicios de la administración y entrega del mismo a la comunidad	21/05/2013	30/06/2013	Secretario de Gobierno y Jefe de Personal	
Estrategia de rendición de cuentas	Socialización del procedimiento de rendición de cuentas	21/05/2013	21/05/2013	Secretario de Gobierno y Jefe de Personal	
Estrategia de rendición de cuentas	Preparación de la información por dependencias del cumplimiento del plan de acción para la rendición de cuentas	06/06/2013	10/12/2013	Jefes de Despacho	
	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.	07/06/2013	15/12/2013	Alcalde y Jefes de Despacho	
Estrategia de rendición de cuentas	Convocatoria por escrito y difusión de la rendición de cuentas por la página web y emisora local del lugar y fecha	07/06/2013	15/12/2013	Secretario de Gobierno	Con apoyo del encargado de Gobierno en Línea



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

	del evento				
Estrategia de rendición de cuentas	Publicación del informe de rendición de cuentas en la página web	30/06/2013	30/12/2013	Auxiliar de Tesorería	
Estrategia de rendición de cuentas	Exposición del informe de rendición de cuentas a la comunidad y diligenciamiento de la encuesta de satisfacción	07/06/2013	15/12/2013	Alcalde y Jefes de Despacho	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Socialización del manual de quejas, reclamos y sugerencias.	03/05/2013	03/05/2013	Secretario de Gobierno	
	Se implementará 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.	03/05/2013	03/05/2013	Secretario de Gobierno	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Página WEB <a href="http://www.sanandres-santander.gov.co">www.sanandres-santander.gov.co</a> la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.	03/05/2013	31/12/2013	Auxiliar de Tesorería encargado de Gobierno en Línea	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Dinamización del link de Quejas y Reclamos <a href="http://www.sanandres-santander.gov.co/quejas.shtml?apc=ae-xx--2710150&amp;s=q&amp;m=l">http://www.sanandres-santander.gov.co/quejas.shtml?apc=ae-xx--2710150&amp;s=q&amp;m=l</a> con el fin de que los Clientes 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.	03/05/2013	31/12/2013	Auxiliar de Tesorería encargado de Gobierno en Línea	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	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.	03/05/2013	31/12/2013	Auxiliar de Tesorería encargado de Gobierno en Línea	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m. lo cual garantiza que la Administración Municipal sea de puertas abiertas.	03/05/2013	31/12/2013	Secretario de Gobierno	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Se realizan reuniones bimensuales 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.	03/05/2013	31/12/2013	Secretario de Gobierno y Secretario de Desarrollo Social y Comunitario	
Mecanismo de transparencia y	Se publicara en la página web y en la cartelera institucional el presupuesto	03/05/2013	31/12/2013	Auxiliar de Tesorería encargado de	La Tesorera será quien facilite



**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO SAN ANDRÉS  
ALCALDÍA MUNICIPAL**



\*\*\*\*\*

**NIT: 890.207.022 - 1**

control de presupuesto publico	aprobado y la ejecución presupuestal de la vigencia			Gobierno en Línea	oportunamente la información a publicar
Mecanismo de transparencia y control de presupuesto publico	Se publicará en el SECOP y en la cartelera institucional el listado de contratos	03/05/2013	31/12/2013	Secretario de Planeación	
Mecanismo de transparencia y control de presupuesto publico	Se conforman veedurías ciudadanas para el control de la ejecución de la contratación y en especial para 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.	01/06/2013	15/06/2013	Secretario de Planeación	
Consolidación del documento	<p align="center">Cargo : SECRETARIO DE PLANEACION MUNICIPAL Nombre: <b>JOSÉ ROSEMBERG ROJAS MORENO</b></p> <p>Firma: _____</p>				
Seguimiento de la Estrategia.	<p align="center">Jefe de Control Interno: SECRETARIO DE GOBIERNO Nombre: <b>FREDY ALONSO CACERES GARCIA</b></p> <p>Firma: _____</p>				