



**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**



La política es la coordinación de muchas acciones y, por ello, en esta última hay que tener en cuenta la voluntad de los demás. La política gira en torno a las leyes e instituciones creadas para elaborarlas y administrarlas.

Aristóteles

Porque los recursos del Estado no son de los "políticos", sino que le pertenecen al Pueblo...



**PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DE  
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

**SAN PABLO DE BORBUR**

**LIBIA MARIELA LANCHEROS DURAN  
ALCALDESA MUNICIPAL**

**ARQ. JOSÉ ISRAEL BUITRAGO B.  
SECRETARIO DE PLANEACIÓN**

**2013**



DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL



**Presentación**

La Corrupción como agente degradador de la Institucionalidad del Estado no puede por ningún motivo ser aceptado y tolerado, y mucho menos el servidor público puede ser permisivo de las circunstancias que consideren eventos de riesgo de corrupción.

Por tanto, este documento elaborado de manera participativa por todos los funcionarios de la Entidad compromete de manera irrevocable el sentir y actuar del servidor público que está llamado a brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, creando un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones.

Para la Administración Municipal de San Pablo de Borbur, es imperativo la atención y servicio al ciudadano, como razón de ser del Municipio como Institución, por eso es claro nuestro compromiso con el cumplimiento de este Plan que conforme a las directrices del Gobierno Nacional se forma de cuatro grandes componentes que se materializan en estrategias, acciones y medidas de control, que permitan el desarrollo de políticas encaminadas a cerrar los espacios propensos para la Corrupción y sus promotores, implementar acciones que permitan brindar un servicio más eficaz y eficiente al ciudadano con la racionalización de trámites, informar al ciudadano el actuar de la Entidad Pública y sus servidores mediante la rendición de cuentas y en un último componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar satisfacer sus necesidades.



Libertad y Orden

DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL

*Una Política Sana*



**Marco Normativo**

A continuación, se enuncian algunas de las normas que orientan la racionalización de procesos, procedimientos, trámites y directrices para la lucha contra la Corrupción en las entidades públicas:

- ✦ **Constitución Política de 1991** (Artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- ✦ **Decreto 2150 de 1995**: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- ✦ **Ley 190 de 1995**: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✦ **Ley 489 de 1998** (Artículo 18): Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- ✦ **Documento CONPES 3292 de 2004**: Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- ✦ **Ley 962 de 2005**: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✦ **Decreto 4669 de 2005**: Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- ✦ **Decreto 1151 de 2008**: Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases y se dictan otras disposiciones.



Libertad y Orden

DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL

*Una Política Sana*



- ✚ **Decreto 1879 de 2008:** Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de Comercio para su apertura y operación.
- ✚ **Decreto 235 de 2010:** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- ✚ **Decreto 2280 de 2010:** Por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010.
- ✚ **Ley 1450 de 2011:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
- ✚ **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:** 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.
- ✚ **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✚ **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL



### **Objetivo**

Elaborar la guía práctica para la implementación de la Estrategia de lucha contra la Corrupción y las acciones para la ejecución de la política de Atención al Ciudadano en el marco de la Racionalización de Trámites, rendición de cuentas y el Servicio al Ciudadano.

### **Alcance**

Este Plan debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios de la Administración Municipal.

### **Aspectos Generales**

El plan acorde con la guía "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se arregla de cuatro componentes a saber: i). El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos; ii). Las medidas anti trámites; iii). La rendición de cuentas; iv). Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



**PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS.**

La administración del riesgo para las entidades públicas en todos sus órdenes cobra hoy mayor importancia, dado el dinamismo y los constantes cambios que el mundo globalizado de hoy exige. Estos cambios hacen que dichas entidades deban enfrentarse a factores internos y externos que pueden crear incertidumbre sobre el logro de sus objetivos. Por tanto, hoy más que nunca debemos aunar esfuerzos para controlar y evitar aquellos factores generadores de riesgos de corrupción que permean las Instituciones del Estado y obstruyen el cumplimiento de su finalidad, orientando el logro de intereses particulares en detrimento del patrimonio público y la insatisfacción de las necesidades del ciudadano.

**CONTEXTO ESTRATEGICO**

**A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

**i. Riesgo 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.

**ii. Establecer las causas.**

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", asociadas a cada uno de los procesos y procedimientos de la Entidad. Para el efecto, utilizamos diferentes fuentes de información, como el mapa de riesgos por proceso elaborado en la implementación del Sistema de Control Interno, los Planes de mejoramiento de las Auditorías de los entes de control y en general toda la memoria institucional. De igual forma, consideramos conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.



### iii. Descripción del riesgo de corrupción.

Una vez identificamos las causas, se definieron los riesgos de corrupción de los procesos o procedimientos.

A continuación se señalan los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la Entidad identificó sus riesgos de corrupción.

#### Direccionamiento Institucional

- Concentración de autoridad o exceso de poder
- Extralimitación de funciones
- Ausencia de canales de comunicación
- Amiguismo y clientelismo

#### Control de Gestión

- Establecer privilegios con el actuar de ciertos empleados
- Actuar en beneficio propio o de terceros particulares relacionados con la Entidad.
- No aplicación acorde a la norma de los procesos de evaluación del Desempeño
- Establecer Objetivos a nombre de la Entidad para el aprovechamiento propio

#### Gestión de Calidad y Atención al ciudadano

- No implementación de los procedimientos y políticas de calidad
- Mal trato al ciudadano
- Vencimiento de Términos
- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).



**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**



- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- Obstaculizar y poner trabas a los tramites y/o servicios solicitados por el usuario
- Cobrar por realizar o agilizar un trámite o servicio
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- Recibir dádivas por el cambio de información en Licencias y Certificaciones en relación con los documentos oficiales sin el cumplimiento de todos los requisitos legales (Uso del suelo, Estratificación, Puntaje SISBEN, Nomenclatura).
- Tráfico de influencias

#### **Gestión Financiera**

- ✚ Inclusión de gastos no autorizados.
- ✚ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- ✚ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- ✚ Archivos contables con vacíos de información.
- ✚ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- ✚ Exigir dádivas por agilizar el trámite de cuentas.
- ✚ Recibir dinero por concepto de tributos sin expedir el debido soporte de pago al ciudadano.

#### **Gestión Contractual**

- ✚ Estudios previos o de factibilidad superficiales.





**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**



- ✚ 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.
- ✚ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- ✚ 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.

**Gestión de información y documentación.**

- ❖ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona o personal contratista.
- ❖ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- ❖ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- ❖ Deficiencias en el manejo documental y control de archivo

**De actividades regulatorias**

- ✚ Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- ✚ Tráfico de influencias



Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



- ✦ Soborno por la expedición de permisos influenciados para realizar espectáculos.

**B. 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. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

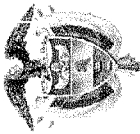
En la terminología de gestión del riesgo, "la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (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 secundarios". 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 la Entidad 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.

**C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.**

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) 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), se tomó el modelo propuesto para ser implementado por la Entidad:



Libertad y Orden

DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS

PROCESO		Direccionamiento Institucional				ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
IDENTIFICACIÓN	ANÁLISIS	VALORACION						
	IMPACTO	PROBABILIDAD		RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADORES	SEGUIMIENTOS 2013	
Concentración de autoridad o exceso de poder	3	2	NIVEL DE RIESGO	CONTROL Y ACCIONES (Evitar, Reducir, Compartir o Transferir y Asumir con enfoques para combatir, minimizar o prevenir el riesgo según el caso)	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De revisiones al Manual de Funciones	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Extralimitación de funciones	3	1	MEDIO-BAJO	ESTUDIO Y ANALISIS DE LAS COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES DE CADA CARGO	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De capacitaciones / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Ausencia de canales de comunicación	3	3	A-TO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE EL EJERCICIO DE SUS CARGOS Y COMPETENCIAS	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. Evaluaciones realizadas sobre el Componente por parte de la OACI con resultado adecuado	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Amiguismo clientelismo	3	1	MEDIO-BAJO	IMPLEMENTAR LA POLITICA DE COMUNICACION Y EL COMPONENTE DE COMUNICACION PUBLICA	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

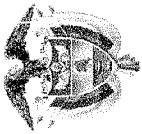


Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**



PROCESO		Control de Gestión		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO			
IDENTIFICACIÓN	ANALISIS	VALORACION	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO				
RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO				
	Establecer privilegios con el actuar de ciertos empleados	2	1	CONTROL Y ACCIONES (Evitar, Reducir, Compartir o Transferir y Asumir con enfoques para combatir, minimizar o prevenir el riesgo según el caso)	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones Programadas sobre el tema
Actuar en beneficio propio o de terceros particulares relacionados con la Entidad	3	3	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA LEY 1474 DE 2011	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones Programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
No aplicación acorde a la norma de los procesos de evaluación del Desempeño	2	3	CAPACITAR A LOS RESPONSABLES DE REALIZAR LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO EN LA CORRECTA EJECUCION DEL PROCESO CON EL APOYO DEL DAFF	SECRETARIOS DE DESPACHO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones Programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Establecer Objetivos a nombre de la Entidad para el aprovechamiento propio	3	2	CAPACITAR A TODOS LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD SOBRE EL ALCANCE DE LA LEY 1474 DE 2011	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones Programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
PROCESO		Gestión de Calidad y Atención al ciudadano		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO			
IDENTIFICACIÓN	ANALISIS	VALORACION	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO				



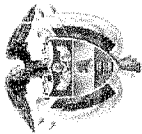
Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO	CONTROL Y ACCIONES (Evitar, Reducir, Compartir o Transferir y Asumir con enfoques para combatir, minimizar o prevenir el riesgo según el caso)	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADORES	SEGUIMIENTOS 2013
No implementación de los procedimientos y políticas de calidad	2	1	BAJO	ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL MODELO DE OPERACION POR PROCESOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNC	RESPONSABLES DE PROCESO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Mal trato al ciudadano	3	2	A_TO	ADOPTAR E IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA Y PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO CON EL APOYO DEL DNP	TODOS LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vencimiento de Términos	3	1	MEDIO-BAJO	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA Y UN TABLERO DE ALARMAS PARA LOS REQUERIMIENTOS QUE POSEEN TERMINOS PERENTORIOS	TODOS LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De requerimientos con términos vencidos / total requerimientos recibidos	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Cobro por realización del trámite	3	2	A_TO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LAS NORMAS QUE PROHIBEN EL COBRO POR LA REALIZACION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS Y SOBRE TEMAS DE ETICA PUBLICA	TODOS LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Tráfico de influencias	3	3	A_TO	ESTABLECER CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS QUE PERMITAN HACER SEGUIMIENTO AL DEBIDO PROCESO DEL ACTUAR ADMINISTRATIVO	TODOS LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De Controles implementados	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	2	2	MEDIO	FORTALECER LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO DE FACIL ACCESO AL CIUDADANO	SECRETARIOS DE DESFACHO Y ENLACE DE GOBIERNO EN LINEA	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De sistemas de información implementados	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



Obstaculizar y poner trabas a los trámites y/o servicios solicitados por el usuario	3	1	MEDIO-BAJO	PUBLICAR EN LUGAR DE FACIL ACCESO AL CIUDADANO LOS REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES DE MANERA QUE NO SEA POSIBLE ESTABLECER REQUISITOS MEDIÁTICOS POR EL FUNCIONARIO AL MOMENTO DE TRAMITAR UN SERVICIO.	RESPONSABLES DE PROCESO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De quejas recibidas sobre la demora o obstaculización de algún trámite o servicio sin justificación legal	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Cobrar por realizar o agilizar un trámite o servicio	3	1	MEDIO-BAJO	ESTABLECER LOS TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE UN TRÁMITE O SERVICIO SEGUN LA COMPETENCIA	RESPONSABLES DE PROCESO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De Trámites resueltos dentro del término legal / Total de trámites recibidos	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.	3	1	MEDIO-BAJO	DAR A CONOCER AL CIUDADANO MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE INFORMACION EL PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE LICENCIAS Y/O PERMISOS, ASI COMO EL TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA	SECRETARIO DE PLANEACION	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De quejas recibidas sobre la obstaculización de algún trámite o servicio relacionado con licencias o permisos sin justificación legal	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Recibir datos por el cambio de información en Licencias y Certificaciones en los documentos oficiales sin el cumplimiento de todos los requisitos legales (Uso del sello, Estructuración, Puntaje SISBEN, Nomenclatura).	3	3	A.T.O	PUBLICAR EN LUGAR DE FACIL ACCESO AL CIUDADANO LOS REQUISITOS PARA LA REALIZACION DE TRÁMITES Y SI EXISTE ESTABLECIDO EN EL ESTATUTO DE RENTAS ALGUN CANON QUE SE DEBE CANCELAR Y LA OFICINA DONDE SE DEBE REALIZAR EL PAGO DE IGUAL FORMA EL SO-PORTE DEL MISMO	SECRETARIO DE PLANEACION	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De denuncias sobre la falsificación de documentos publico	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Tráfico de influencias	3	3	A.T.O	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LOS ALCANCES DE LA LEY 1474 DE 2011	TODOS LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



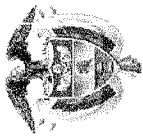
**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

Libertad y Orden

*Una Política Sana*



PROCESO		Gestión Financiera						
IDENTIFICACIÓN		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO						
		ANÁLISIS		VALORACIÓN				
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO				
<b>RIESGO</b>								
Inclusión de gastos no autorizados.	2	1	BAJO	CONTROL Y ACCIONES (Evitar, Reducir, Compartir o Transferir y Asumir con enfoques para combatir, minimizar o prevenir el riesgo según el caso)	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	SEGUIMIENTOS 2013  En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.	3	1	MEDIO-BAJO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES DEL PROCESO FINANCIERO SOBRE LAS ALTERNATIVAS DE FONDOS DE INVERSIÓN DE EXCEDENTES E IMPLEMENTAR PROCESOS DE AUDITORIA CONTINUA SOBRE LOS RECURSOS PÚBLICOS	SECRETARIA DE HACIENDA	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.	2	1	BAJO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES DEL PROCESO PRESUPUESTAL SOBRE LEY DE PRESUPUESTO Y SU CORRECTA ESTRUCTURACIÓN	SECRETARIA DE HACIENDA	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Archivos contables con vacíos de información	2	2	MEDIO	FORTALECER LOS SISTEMAS DE INFORMACION PRESUPUESTAL Y CONTABLE	SECRETARIA DE HACIENDA	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De sistemas de información financiera contable implementados	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



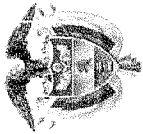
**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*

Libertad y Orden

PROCESO		ANÁLISIS		VALORACIÓN		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
IDENTIFICACIÓN	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADORES	SEGUIMIENTOS 2013	
Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	3	2	ALTO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO CONTRACTUAL Y DE PRESUPUESTO SOBRE LOS USOS PERMITIDOS POR LA NORMA DE CADA UNA DE LAS FUENTES DE RECURSOS E IMPLEMENTAR PROCESOS DE AUDITORIA CONTINUA AL PROCESO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.	SECRETARIOS DE DESPACHO Y ALCALDE	01 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De capacitaciones / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Exigir dádivas por agilizar el trámite de cuentas	3	2	ALTO	PONER A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO EL PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE CUENTAS JUNTO CON LOS REQUISITOS PREVIOS E IMPLEMENTAR PROCESOS DE TRANSFERENCIA EN LÍNEA PREVIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.	SECRETARIOS DE DESPACHO	01 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De quejas o denuncias recibidas relacionadas con el evento de riesgo	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Recibir dinero por concepto de tributos sin expedir el debido soporte de pago al ciudadano.	3	2	ALTO	IMPLEMENTAR SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE IMPIDAN LA MANIPULACIÓN Y LA ALTERACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES	SECRETARIA DE HACIENDA	01 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De quejas o denuncias recibidas relacionadas con el evento de riesgo	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
<b>RIESGO</b>	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO	CONTROL Y ACCIONES: (Evitar, Reducir, Compartir o Transferir y Asumir con enfoques para combatir, minimizar o prevenir el riesgo según el caso)	RESPONSABLES DE PROCESO	01 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De capacitaciones / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano





Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que beneficien a una firma en particular).	3	3	ALTO	DESDE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTAR AUDITORIA Y EVALUACION A LOS PROCESOS PRECONTRACTUALES DE MANERA QUE SE PUEDAN DETECTAR LAS ALARMAS DE POSIBLES EVENTOS DE CORRUPCION, FORTALECER LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De Auditorias Realizadas al Proceso / N°. De Auditorias Planeadas	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Plegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	3	3	ALTO	DESDE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTAR AUDITORIA Y EVALUACION A LOS PROCESOS PRECONTRACTUALES DE MANERA QUE SE PUEDAN DETECTAR LAS ALARMAS DE POSIBLES EVENTOS DE CORRUPCION FORTALECER LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De Auditorias Realizadas al Proceso / N°. De Auditorias Planeadas	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Disposiciones establecidas en los plegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.	3	3	ALTO	DESDE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTAR AUDITORIA Y EVALUACION A LOS PROCESOS PRECONTRACTUALES DE MANERA QUE SE PUEDAN DETECTAR LAS ALARMAS DE POSIBLES EVENTOS DE CORRUPCION FORTALECER LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De Auditorias Realizadas al Proceso / N°. De Auditorias Planeadas	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el plego de condiciones.	3	2	ALTO	DESDE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTAR AUDITORIA Y EVALUACION A LOS PROCESOS PRECONTRACTUALES DE MANERA QUE SE PUEDAN DETECTAR LAS ALARMAS DE POSIBLES EVENTOS DE CORRUPCION FORTALECER LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	SECRETARIO DE PLANEACION	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De Auditorias Realizadas al Proceso / N°. De Auditorias Planeadas	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	3	3	ALTO	DESDE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTAR AUDITORIA Y EVALUACION A LOS PROCESOS PRECONTRACTUALES DE MANERA QUE SE PUEDAN DETECTAR LAS ALARMAS DE POSIBLES EVENTOS DE CORRUPCION FORTALECER LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De Auditorias Realizadas al Proceso / N°. De Auditorias Planeadas	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



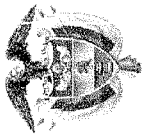
Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



Urgencia inexistente	3	1	MEDIO-BAJO	CAPACITACION A LOS DIRECTIVOS DE LA ENTIDAD SOBRE LAS NORMAS QUE REGLAMENTAN SOBRE LOS MOMENTOS QUE SUSTENTAN LA EXISTENCIA DE UNA URGENCIA MANIFIESTA	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función	3	3	ALTO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE PROCESO SOBRE LAS NORMAS DE INTERVENTORIA Y EN CONSEJO DE GOBIERNO DESIGNAR LOS INTERVENTORES O A LOS PROCESOS QUE SE ENCUENTREN EN ETAPA CONTRACTUAL DE ACUERDO AL PERFIL DE CADA FUNCIONARIO	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Concentrar los labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	3	3	ALTO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE PROCESO SOBRE LAS NORMAS DE INTERVENTORIA Y EN CONSEJO DE GOBIERNO DESIGNAR LOS INTERVENTORES O A LOS PROCESOS QUE SE ENCUENTREN EN ETAPA CONTRACTUAL DE ACUERDO AL PERFIL DE CADA FUNCIONARIO	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero	3	2	ALTO	DESDE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTAR AUDITORIA Y EVALUACION A LOS PROCESOS PRECONTRACTUALES DE MANERA QUE SE PUEDAN DETECTAR LAS ALARMAS DE POSIBLES EVENTOS DE CORRUPCIÓN FORTALECER LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De Auditorias Realizadas al Proceso / Nº. De Auditorias Planeadas	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
<b>PROCESO</b>								
<b>Gestión de información y documentación</b>								
<b>IDENTIFICACION</b>			<b>ANALISIS</b>	<b>VALORACION</b>	<b>ADMINISTRACION DEL RIESGO</b>			



Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**



RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO	CONTROL Y ACCIONES: (Evitar, Reducir, Compartir o Transferir y Asumir con enfoques para combatir, minimizar o prevenir el riesgo según el caso)	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADORES	SEGUIMIENTOS 2013
Concentración de información de determinadas actividades en una persona o personal contratista.	3	2	ALTO	IMPLEMENTAR SISTEMAS DE INFORMACIÓN ROBUSTOS QUE PERMITAN PERIODICAMENTE LA INFORMACIÓN PRODUCIDA EN LOS PROCESOS. ADEMAS, DE ESTABLECER EN LOS CONTRATOS QUE CONTEMPLAN LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA ENTIDAD LA RESPONSABILIDAD DE ENTREGAR LOS INFORMES EN MEDIO FISICO Y MAGNETICO	RESPONSABLES DE PROCESO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De Sistemas de información implementados para fortalecer el procesos de gestión documental	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Sistemas de información susceptibles de manipulación aduiteración	3	2	ALTO	EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE SE IMPLEMENTEN, ESTABLECER LOS CONTROLES DE ACCESO Y EDICIÓN DE LA INFORMACIÓN ALLI CONTENIDA	RESPONSABLES DE PROCESO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. De denuncias sobre la falsificación de documentos publico	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	3	3	ALTO	FORMATLEGER LOS PROCESOS Y MEDIOS DE COMUNICACION PUBLICA PARA UNA ADECUADA DIVULGACION DE LOS ACTOS Y DOCUMENTOS QUE NO CONTENGAN RESERVA ALGUNA	RESPONSABLES DE PROCESO Y ALCALDE	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	NA	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Deficiencias en el manejo documental y control de archivo	3	3	ALTO	CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS EN TEMAS DE ARCHIVO Y GESTION DOCUMENTAL.	RESPONSABLES DE PROCESO	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	N°. capacitaciones realizadas / N°. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL

Libertad y Orden

Una Política Sana



PROCESO		Actividades regulatorias				
IDENTIFICACION		ADMINISTRACION DEL RIESGO				
RIESGO	ANALISIS	VALORACION	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADORES	SEGUIMIENTOS 2013
	IMPACTO	PROBABILIDAD				
Decisiones eludidas a intereses particulares	3	ALTO	3	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De audiencias de procesos regulatorios	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Tráfico de influencias	3	ALTO	3	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Soborno por la expedición de permisos influenciados para realizar espectáculos	3	ALTO	3	02 de Mayo al 31 de Diciembre de 2013	Nº. De capacitaciones realizadas / Nº. De capacitaciones programadas sobre el tema	En los Consejos de Gobierno realizar seguimiento y evaluación al estado de avance de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



### SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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, esta 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.
- ❖ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ❖ Mejorar la competitividad del país, a través de una gestión eficiente y eficaz de las Entidades descentralizadas.
- ❖ Contribuir a construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Los trámites y servicios de la Entidad, deberán en lo posible y mientras la existencia y desarrollo de las tecnologías de la información lo permitan, estar en línea a través de la página web de la Entidad, lo cual se fortalecerá mediante la adopción e implementación de la estrategia de gobierno en línea.

El Municipio establecerá como política la aplicación, en lo que le compete, del Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

#### A. Inventario de Trámites

PROCESO	TRAMITE	SOPORTE LEGAL	REQUISITOS	TIEMPO DE RESPUESTA
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Certificación de Experiencial Laboral	de	Numero de documento de identidad	Cinco días hábiles
GESTIÓN FINANCIERA	Certificado de Retenciones	de	Numero de Identidad (C.C o NIT)	Tres días hábiles



DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL

*Una Política Sana*



	Paz y Salvos			Numero de Identidad (C.C, NIT o Código Predial)	Un día hábil
<b>PLANEACIÓN Y PROYECTOS</b>	Certificado de Estratificación			Código predial	Tres días hábiles
	Licencia de Construcción			Copia de escritura, copia de cédula, ...	Diez días hábiles
	Certificado de uso de suelos			Identificación del predio – Código predial	Cinco días hábiles
	Certificado de nomenclatura			Identificación del predio – Código predial	Tres días hábiles
	Certificado de subdivisión			Identificación del predio – Código predial	Tres días hábiles
	Certificado de viabilidad Banco de Proyectos			Nombre del proyecto – Número de Radicado	Un día hábil
	Revisión de Estrato			Identificación del predio – Código predial	Tres días hábiles
<b>GESTIÓN SERVICIOS PUBLICOS AAA</b>	Certificado de Disponibilidad de servicios			Identificación del predio – Código predial	Tres días hábiles
	Facturación por consumo de algún servicio publico domiciliario	Ley 142 de 1994		Identificación del predio – Código predial	Un día hábiles
	Matrícula para la prestación de un servicio público domiciliario	Resolución 151 de 2001		Identificación del predio – Código predial, Copia de la Cédula, Certificado de Estratificación	Tres días Hábiles
<b>GESTION DE LA</b>	Certificado de registro			Número de	Un día hábil



DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL

*Una Política Sana*



<b>INFORMACION SISBEN</b>	- en el SISBEN y puntaje	Cédula	
	Solicitud de encuesta o reencuesta	Copia de Cédula, copia de un recibo de servicios públicos	Cinco días hábiles
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Certificación de Sana Posesión de predios	Identificación del predio – Código predial, copia de cédula	Tres días hábiles
	Certificado de Supervivencia	Copia cédula	Tres días hábiles
	Certificado de residencia en la jurisdicción del Municipio	Copia cédula	Tres días hábiles

## B. Priorización de Trámites

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.

### Cronograma de Actividades

#### *Diagnóstico de los trámites a intervenir*

Para tal efecto tendremos 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.



**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



- 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 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 proceso de racionalización de trámites se determinó implementar el siguiente plan de acción que permite dar ejecución al cronograma de actividades a desarrollar.

Se tomará en el siguiente cuadro los trámites priorizados para intervenirlos de modo que podamos en el transcurso de la vigencia simplificarlos, estandarizarlos, automatizar algunos y optimizar el servicio al ciudadano como fin último.

PROCESO	TRAMITE	ACCION DE MEJORA	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
PLANEACIÓN Y PROYECTOS	Certificado de Estratificación	de Con el apoyo de la estrategia de gobierno en línea cargar la base de datos a	02 de mayo a diciembre 31 de 2013	Secretario de Planeación y Asistente de Despacho





**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



			la plataforma de la Entidad para que el trámite pueda realizarse desde allí.		
	Licencia de Construcción	Reducir los tiempos de respuesta con la implementación de un Software.	los de diciembre 2013	a 31 de mayo de 2013	Secretario de Planeación, Asistente de Despacho, Secretaria de Hacienda
	Certificado de uso de suelos	Reducir los tiempos de respuesta con la implementación de un Software.	los de diciembre 2013	a 31 de mayo de 2013	Secretario de Planeación, Asistente de Despacho, Secretaria de Hacienda
	Certificado de nomenclatura	Implementación del Decreto Ley 019 de 2012		02 de mayo a diciembre 31 de 2013	Secretario de Planeación
	Certificado de subdivisión	Reducir los tiempos de respuesta con la implementación de un Software	los de diciembre 2013	a 31 de mayo de 2013	Secretario de Planeación
	Certificado de viabilidad Banco de Proyectos	Reducir los tiempos de respuesta con la implementación de un Software	los de octubre 2013	a 31 de mayo de 2013	Secretario de Planeación
<b>GESTIÓN SERVICIOS PUBLICOS AAA</b>	Certificado de Disponibilidad de servicios	Reducir los tiempos de respuesta con la automatización del tramite	los de diciembre 2013	a 31 de mayo de 2013	Coordinador de Servicios Públicos y Secretario General y de Gobierno
	Matrícula para la prestación de un servicio público domiciliario	Reducir los tiempos de respuesta con la automatización del tramite	los de diciembre 2013	a 31 de mayo de 2013	Coordinador de Servicios Públicos y Secretario General y de Gobierno
<b>ATENCIÓN AL</b>	Certificado de Supervivencia	Reducir los tiempos de respuesta con la automatización	los de diciembre 2013	a 31 de mayo de 2013	Secretario de Despacho



Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



**USUARIO**

Certificación de Sana	Reducir	los	02	de	mayo	a	Secretario	de
Posesión de predios	tiempos	de	diciembre	31	de	Despacho		
	respuesta con la	2013						
	automatización							
	del tramite							

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Para el desarrollo de este componente la Entidad adoptará los lineamientos establecidos en el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, el cual 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 para nuestra administración debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere implementar acciones de capacitación que orienten al ciudadano sobre su rol en el control social a la Administración Pública y al funcionario público sobre su responsabilidad de hacer público su actuar en la administración de lo público.

Por tanto, de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción nuestra administración municipal dará cumplimiento a su responsabilidad de rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Las acciones a implementar son:

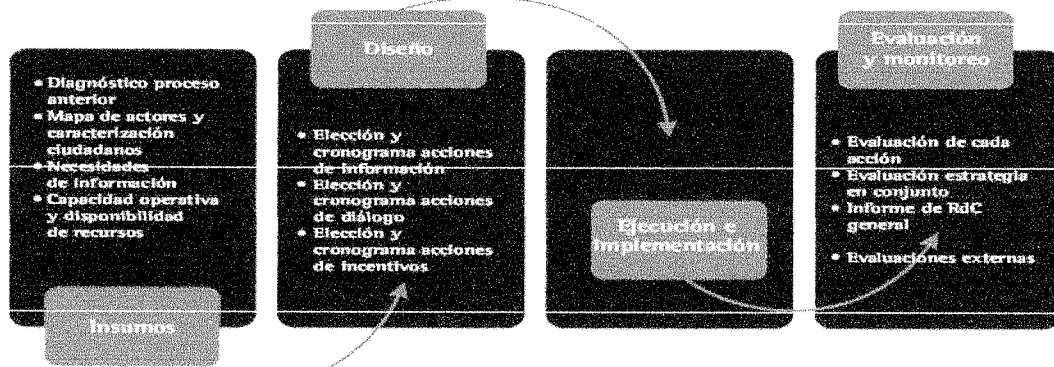
- ✓ Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ✓ Diálogo: Se refiere a: (i) justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) 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.

Para la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas estableceremos como guía el siguiente esquema planteado por el DAFP en el documento estrategia para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:



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

En concordancia con el documento estrategia para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

**DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

- ✦ Implementar la Oficina de Servicio al Ciudadano
- ✦ Capacitar a los funcionarios sobre buenas prácticas de Servicio y Atención 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.



Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



- ✚ 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 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.

**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.

**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.

De igual forma se adoptan los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, planteados en el documento Estrategia para la Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**



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.

### **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 profesional.

**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.

### **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.



Libertad y Orden

**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR**  
**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



- 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](http://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, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 201121, 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 trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.



**DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL**

*Una Política Sana*



### **SEGUIMIENTO**

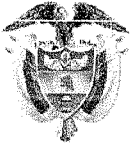
- ❖ Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ❖ 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.

### **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: (i) 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.
- ❖ 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.

### **VEEDURÍAS CIUDADANAS**

- ❖ 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.



Libertad y Orden

DEPARTAMENTO DE BOYACA  
MUNICIPIO DE SAN PABLO DE BORBUR  
ALCALDIA MUNICIPAL

Una Política Sana



Asimismo, se adoptará como herramienta de control y seguimiento a la ejecución del Plan, el formato establecido en el documento, cuadro 3, "**Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**", el cual será trabajado en los Consejos de gobierno periódicos que se realizarán, se realizará acta del avance de acuerdo al informe presentado por cada responsable involucrado en las actividades del Plan y ésta será publicada en la página web del Municipio.

Consolidación del documento      Cargo Secretario de Planeación  
Nombre: Arq. José Israel Buitrago Bonilla

Firma: \_\_\_\_\_

Seguimiento de la Estrategia      Jefe de Control Interno  
Nombre: Arq. José Israel Buitrago Bonilla