



|  |                                  |                                 |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DE<br>SANTANA | GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO |                           |
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN     | REGISTRO                        |                           |
|  |                                  | R-SIG-GDA-09<br>Versión 1       | Página 1 de 4<br>04-28-11 |
| ACTOS ADMINISTRATIVOS  |                                  |                                 |                           |

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

**JESUS ANTONIO BARRERA FANDIÑO**  
Alcalde Municipal de Santana-Boyacá

|  |  |  |                      |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |  |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 2 de 4</b> |  |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                      |  |

## MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto N° 19 de 2012” Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”


Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Decreto Nacional 2145 de 1999” por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones

Decreto Reglamentario 1599 de 2005 Adopción MECI 1000:2005

RESOLUCIÓN Nro.066 (21 de Marzo de 2.007) Código de Ética

Plan de Desarrollo 2012-2015 “Santana Próspera y solidaria”

|  |  |  |                      |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |  |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 3 de 4</b> |  |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                      |  |


## PRESENTACION

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, la Alcaldía Municipal de Santana ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad de servicio que ésta entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población; a través del establecimiento de controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación del estatuto de contratación del Municipio y del normograma Institucional que permita la elaboración y presentación permanente de Informes de gestión a los organismos de control y rendición de cuentas a la comunidad en general, en especial a los actos administrativos y las acciones desarrolladas en cumplimiento de su misión institucional.

Por tal razón, se expide el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, para la vigencia 2013, de conformidad a lo establecido en el 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.”

**ATENCIÓN AL CIUDADANO** En cumplimiento a lo establecido en el **ARTÍCULO 76**. De la Ley 1474 de 2011, que establece; **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**. *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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con*

|  |  |  |                      |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |  |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 4 de 4</b> |  |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                      |  |

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. La Alcaldía Municipal de Santana, pese a que no dispone del recurso necesario, dispuso a partir del 19 de abril de un responsable de la atención al ciudadano, receptora de la documentación entrante a la Alcaldía, quien se encargara a su vez las Quejas, Sugerencias y Reclamos con el objeto de darles respuesta, conforme a los términos establecidos en la ley colombiana.

En este contexto, la administración municipal presenta con detalle la visión, la misión y, en particular, los objetivos, las estrategias de trabajo y las acciones que se deberán realizar como elementos subyacentes a la ejecución de un Plan Anticorrupción.

En razón a lo anterior, la Administración Municipal de Santana- Boyaca, en cabeza del Alcalde Sr. JESUS ANTONIO BARRERA FANDIÑO, se encuentra comprometida con la sociedad en general a impulsar, desarrollar y ejecutar el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, en aras de fomentar en cada uno de nuestros servidores públicos las estrategias del Buen Gobierno y atención al ciudadano.


## PLATAFORMA ESTRATEGICA ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA

### MISION

El Municipio de Santana como entidad de la división política del Estado Colombiano le corresponde prestar los servicios públicos que determine la Ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo del territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir con las demás funciones que le asigne la Constitución y la Ley.

### VISION

Para el año 2015 Santana se convertirá de acuerdo a su posición geoestratégica dentro de la Región en un centro de desarrollo aprovechando su vocación turística y su potencial agropecuario; proyectado hacia un desarrollo sostenible en armonía con el medio ambiente y priorizando la inversión social, bajo la prevalencia de los derechos de la niñez, la adolescencia, la mujer y la familia.


|  |                                      |  |  |                      |  |
|--|--------------------------------------|--|--|----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |  |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 5 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                      |  |

## VALORES

- **Honestidad** Administrar con transparencia, responsabilidad y equidad los recursos del Municipio buscando el beneficio general y no el individual.
- **Servicio** afianzar un equipo Humano en donde la eficiencia promueva el compromiso conjunto, dedicado a realizar el ejercicio de sus funciones accionando el espíritu de servicio comunitario.
- **Respeto** Por los valores comunes de un pueblo, sus ideas, sus costumbres y creencias religiosas, políticas, culturales; hacia los habitantes del municipio.
- **Equidad** (Igualdad de oportunidades), actuar con base en la verdad y autentica justicia, de tal manera que puedan valorar y desarrollar sus capacidades para el lograr un equilibrio social.
- **Solidaridad** este gobierno impulsara y apoyara todas las expresiones de solidaridad, para la construcción de la vida en comunidad.
- **Tolerancia** El respeto por la persona humana dialogo para resolver los desacuerdos mediante la reconciliación y los conflictos de diferente índole, para lograr el respeto a la vida y a la dignidad humana.
- **Transparencia** brindar confianza seguridad y franqueza entre los gobernantes y gobernados.

## OBJETIVOS

1. Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión
3. Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos
4. Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la Alcaldía asegurando la confiabilidad de los procesos y la información
5. Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos
6. Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten. Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz

|  |  |  |                      |  |
|--|--|--|----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |  |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 6 de 4</b> |  |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                      |  |

### CONDICIONES NECESARIAS

1. Construir y mantener un liderazgo del Estado que exprese clara y vigorosamente la voluntad política de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la ética.
2. Construir una alianza entre la sociedad política y la sociedad civil en contra de la corrupción y a favor de la ética:

No basta con la voluntad política de las autoridades. Esta tiene que tener arraigo en la sociedad civil si se quiere que las decisiones políticas tengan suficiente legitimidad social ante los embates de aquellos intereses corruptos que se vean afectados. Debe existir una retroalimentación entre los actores políticos y la sociedad civil, un diálogo y un trabajo conjunto, potenciando las iniciativas sociales y las políticas que promuevan la transparencia de la gestión pública, la vigilancia ciudadana y la denuncia de actos de corrupción.

### ELEMENTOS DEL PLAN

Para dar cumplimiento a las políticas institucionales contempladas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Santana, busca desarrollar siguientes políticas institucionales, pedagógicas anticorrupción y de atención al ciudadano, a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos:


1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION
2. MEDIDAS DE MITIGACION DEL RIESGO
3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
4. ESTRATEGIAS ANTI TRAMITES

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

### ESTRATEGIAS PLAN DE ACCION ANTI CORRUPCION

- Institucionalizar en la Administración Pública las Prácticas de Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
- Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción

|  |  |  |                      |
|--|--|--|----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 7 de 4</b> |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                      |

- Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción
- Implementación de la Estrategias Antitramites

## **MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO**

Identificar las determinantes causales que dan inicio a actos de corrupción, de igual forma identificar la ineficiencia y negligencia en los procesos administrativos con el fin de generar mecanismos contribuyan al mejoramiento funciones interadministrativas

Proponer, estructurar y poner en marcha los planes y demás mecanismos que apoyen los valores institucionales como la ética, eficiencia innovación tecnológica y transparencia con el fin luchar integralmente contra la corrupción.

Ejecutar proyectos que vinculen las diferentes entidades estatales mediante con el propósito de proporcionar a la población la información necesaria acerca de la gestión pública mediante dispositivos electrónicos para la realización de trámites en línea y demás procesos que vinculan al ciudadano con plataformas virtuales.

Desarrollar planes, proyectos medidas que afloren la utilización de dispositivos electrónicos con el fin de apresurar los procedimientos administrativos obteniendo competitividad, y calidad del servicio, que mediante indicadores de gestión permitan evaluar y medir dichas eficiencias.

Generar sistemas que usen la información contable y presupuestal, permitiendo establecer rangos de gestión, para evaluar y calificar la eficiencia administrativa.


Dirigir mecanismos que propicien el efectivo control interno disciplinario y de gestión con el fin de evaluar la efectividad de los procesos administrativos y en caso tal de estos sean negativos establecer nuevos métodos que permitan mejorar el desempeño municipal.

Implementar junto con los organismos de control, técnicas que identifiquen procesos erróneos o procesos que no cumplan los principios institucionales especialmente con el de transparencia y de tal forma castigar a sus propiciadores

Desarrollar mecanismos que fortalezcan la veeduría cívica en los diferentes órdenes.

Implementar herramientas que permitan dar conocer las políticas del municipio de Santana en temáticas de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa



|  |                                      |  |  |                      |  |
|--|--------------------------------------|--|--|----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |  |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 8 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                      |  |

Llevar a cabo programas que incentiven la educación, concientización, fundamentación de valores y principios de una cultura de responsabilidad social y defensa del bien público, orientado a todos los sectores del municipio de Santana.

Formular sistemas que generen una evaluación, seguimiento y control en los procesos contractuales llevados a cabo por cualquier entidad estatal.

Generar un sistema de quejas y reclamos, que permita evaluar la gestión de las funciones de los empleados públicos, además de las medidas correctivas que dichos casos merezcan para realizar los seguimientos respectivos.

Promover el seguimiento de procesos mediante la rendición de cuentas periódicamente ante las entidades de control, proporcionando información acerca de efectividad de los procesos, así como los resultados y metas alcanzadas.

## IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación Colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

**Abuso de poder:** es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.

**Falencia y/o debilidades:** se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.

**Marcos legales:** debilidad en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica


**Impunidad:** excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

**Corrupción política:** es inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

**Corrupción administrativa pública:** Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

**Corrupción corporativa:** Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.



|  |                                      |  |  |                      |  |
|--|--------------------------------------|--|--|----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                      |  |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                      |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 9 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>      |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                      |  |

**Corrupción privada:** tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.

## **MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN A NIVEL LOCAL**

Violación de controles internos, que conllevan a la creación de beneficios personales, familiares o grupales.

La Debilidad de los organismos de control financiero, se presenta por la falta de personal técnico idóneo y de mecanismos e instrumentos que permitan la prevención los fraudes o detectarlos.

Ineficacia de los marcos normativos o legales que previenen, controlan y sancionan la corrupción administrativa.

Carencia de información y ausencia de espacios organizados que permitan realizar una rendición de cuentas de los funcionarios y funcionarias públicas, así como la participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.

Degradación moral y falta de ética en el cumplimiento del ejercicio de las funciones públicas, debido a que se accede a éste tipo posiciones para agigantar el patrimonio personal.

La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, hecho que muestra que la trasgresión de las normas no conduce a una condena penal.


La complicidad en los diferentes sectores en los que se evidencie la corrupción.

En el ámbito electoral, la continuidad se ve involucrada en el uso de fondos o rubros públicos para el desarrollo de las campañas electorales, así como la ausencia de mecanismos que fiscalicen la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.

En el ámbito legislativo, las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores se convierten en una constante.

La administración municipal de Santana ha establecido herramientas internas y externas que optimizan los procesos administrativos transparentes contando con instrumentos como:

- La Administración municipal de Santana cuenta con un esquema de Control Interno, en el cual se encuentra determinado por procesos y técnicas de implementación, al cual lo soportan el mapa de riesgos por procesos, en el cual se identifican los riesgos


|  |                                      |  |  |                       |  |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |  |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 10 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |  |

asociados a cada proceso su causa, acciones, indicadores y políticas de manejo, adicionalmente se ha asignado personal para el monitoreo del riesgo y sus indicadores.

- La Administración municipal de Santana ha implementado audiencias públicas para realizar la rendición de cuentas y de esta forma reavivar la participación comunitaria que contribuya a la mejora continua en busca de una administración libre de corrupción.
- La Administración municipal de Santana estará atenta a los lineamientos trazados por El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en el 2013 con el Propósito de seguir los nuevos lineamientos que se trazan.
- La alcaldía cuenta con una página web [www.Santana-boyaca.gov.co](http://www.Santana-boyaca.gov.co), en la cual se informa a la comunidad sobre los proyectos, planes, programas y demás actividades que esté realizando, con el fin de involucrar a los pobladores en sus actividades y demostrar la transparencia de cada uno de ellos.
- Compra de Pólizas de cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global y de transporte que protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección.

La administración municipal de Santana además de las políticas trazadas pretende fortalecer:

- Los procesos de contratación, a través de capacitaciones orientadas a la actualización de normas relacionadas, de igual forma con pólizas de garantía como cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, de acuerdo al tipo de contrato con el fin cubrir a la entidad estatal por los posibles perjuicios que sobrevengan del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.
- Fortalecer el sistema de control interno en la entidad con la implementación de un sistema de gestión
- Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías.
- Publicación de todos los actos administrativos, tramites y contratos que genere la alcaldía, a través del portal único de contratación [www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)
- Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.


|  |  |  |                       |
|--|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 11 de 4</b> |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                       |

- Se divulgará a través de la página web de la Alcaldía, el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Alcaldía, como por la comunidad en general
- Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
- Se publicara constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
- Se garantizara la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere la Alcaldía, con calidad, oportunidad y eficacia.
- Se publicara semestralmente en un sitio visible los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.

### **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorara los siguientes instrumentos:

- Página Web con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad
- En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica
- Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el el punto de atención al ciudadano y resueltas ante los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Ética.
- Implementación de Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los ciudadanos, y o veedores y serán tabulados por el punto de atención al ciudadano y evaluadas por los integrantes del Comité de ética.
- Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.
- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general

|  |  |  |                       |
|--|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 12 de 4</b> |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                       |

- Se realizará la rendición de cuentas en el primer trimestre del año siguiente con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad santanera, líderes, veedores, juntas de acción comunal y ciudadanía en general.
- Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.
- Se suscribirán los acuerdos de gestión como prácticas de responsabilidad social empresarial


#### **HABILITACIÓN DE ESPACIOS WEB.**

Portal web institucional [www.santana-boyaca.gov.co](http://www.santana-boyaca.gov.co), disposición de un link para la recepción de QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.

#### **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**


Establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos de la Alcaldía, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios de la Alcaldía con estrategias como:

- Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la Alcaldía para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
- Se adoptara el punto único de atención al usuario.
- La entidad remitirá toda la correspondencia por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
- Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la Radicación de oficios físicos.
- Se adoptaran las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación del manual General de Archivo.
- Se simplificara los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar
- Adoptar un aplicativo AVA (ambientes virtuales de aprendizaje) para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.


|  |  |  |  |                       |
|--|--|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  | <b>REGISTRO</b>                          |  |  |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 13 de 4</b> |
|  |  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |  |                       |

### MAPA DE RIESGOS

| DEPENDENCIA              | PROCESO                            | ACTIVIDAD   | CATEGORÍA DEL RIESGO | EVENTOS   | CAUSAS   | EFECTO/ CONSECUENCIAS   | CONTROLES  | NIVEL DE RIESGO | IMPACTO |
|--------------------------|------------------------------------|---|----------------------|---|--|---|--|-----------------|---------|
| SECRETARIA DE PLANEACION | Contratación de bienes y servicios | Proyectar la contratación y seleccionar la oferta | Decisiones erróneas  | al revisar y valorar los estudios y documentos previos que se solicitan para el trámite de contratación | 1. Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documento. 2. Fallas en la elaboración de los estudios previos. 3. No realizar de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de ofertas. 4. Cambios en la normatividad o decisiones jurisdiccionales. 5. Demoras en la radicación de la solicitud de contratación. 6. Incoherencia del objeto del contrato con el rubro económico asignado. 7. Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal con un rubro diferente al solicitado | 1. Desgaste Administrativo. 2. Fallas en la atención de requerimientos, que se podrían traducir en pérdidas económicas y/o sanciones legales. 3. Pérdida de credibilidad por incumplimiento de objetivos. | 1. Valoración por parte del equipo de Contratación | MEDIO           | Alto    |


|  |                                  |  |                                 |                |
|--|----------------------------------|--|---------------------------------|----------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DE<br>SANTANA |  | GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO |                |
|  |                                  |  | REGISTRO                        |                |
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN     |  | R-SIG-GDA-09                    | Página 14 de 4 |
|  |                                  |  | Versión 1                       | 04-28-11       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                  |  |                                 |                |

|                          |                                    |                                  |  |   |  |   |   |       |      |
|--------------------------|------------------------------------|----------------------------------|--|---|--|---|---|-------|------|
| SECRETARIA DE PLANEACION | Contratación de bienes y servicios | Elaborar y Legalizar el Contrato | Decisiones erróneas                          | Al elaborar el contrato sin atender los pliegos de condiciones o estudios previos sobre los cuales se estableció la elaboración del contrato. | 1. Presiones para la pronta elaboración y legalización de contratos. 2. Falta de control en las versiones de los documentos que soportan la contratación. 3. Error en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos del contrato. 4. Incumplimiento de los requisitos legales 5.No realizar el registro presupuestal a los compromisos adquiridos | 1. Desgaste Administrativo (duplicidad y aumento en las tareas u objetos a desarrollar) 2. Pérdida de credibilidad, de la imagen institucional. 3. Posibles sanciones legales | 1. Revisión por parte del Grupo de Contratación. 2. Revisión por parte del contratista. 3. Revisión por parte del Ordenador del Gasto.  | MEDIO | Alto |
| SECRETARIA DE PLANEACION | Contratación de bienes y servicios | Supervisar el Contrato           | Incumplimiento de Obligaciones contractuales |   | 1. Falta de idoneidad por parte del supervisor en aspectos jurídicos y financieros. 2. Concentración de supervisión e interventoría de contratos en un solo funcionario. 3. Fallas en la comunicación entre el contratista y el supervisor. 4. Ausencia o deficiencias en un cronograma de trabajo   | 1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional. 2. Desgaste Administrativo. 3. Posibles sanciones legales. 4. Detrimiento del patrimonio de la entidad                 | 1. Revisión de actividades ejecutadas y documentos de soporte por parte del Interventor o Supervisor, Así como de los Informes que entregue el Contratista. 2. Revisión de los productos. | MEDIO | Alto |


|  |  |  |  |                       |
|--|--|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  | <b>REGISTRO</b>                          |  |  |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 15 de 4</b> |
|  |  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |  |                       |

|                          |   |   |   |  |  |   |  |       |          |
|--------------------------|---|---|---|--|--|---|--|-------|----------|
| SECRETARIA DE PLANEACION | Contratación de bienes y servicios                      | Liquidar el contrato                              | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | En liquidación del contrato.               | 1. El supervisor del contrato no solicita oportunamente la liquidación porque no da prioridad a esta actividad. (Vencimiento de términos). 2. El supervisor del contrato no envía la solicitud de liquidación. 3. Sobre carga de trabajo para los abogados que apoyan la liquidación.                                  | 1. Pérdida de oportunidad para llevar a cabo la liquidación del contrato. 2. Posibles sanciones legales   | 1. Revisar la base de datos de Contratación para establecer fecha de vencimiento de términos legales para liquidar de conformidad con las normas vigentes.   | MEDIO | Alto     |
| SECRETARIA DE PLANEACION | Formulación y seguimiento a la planeación institucional | Elaborar el plan de acción y los planes asociados | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | En la presentación de los planes de acción | 1. Baja prioridad en la formulación y presentación de los planes en las dependencias. 2. Acumulación de tareas y cargas laborales en la fecha indicada para la formulación y presentación de los planes. 3. Desconocimiento del Marco Legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes. | 1. Sanción por incumplimiento Legal<br>2. Desgaste administrativo debido a las solicitudes reiteradas para que las áreas presenten el plan.<br>3. Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante el año por parte de los funcionarios | 1. Recordar la entrega de planes en forma oportuna mediante el uso de Medios de divulgación<br>2. Recordatorios en el Correo electrónico<br>3. Lista de chequeo (por dependencias y estado de revisión)<br>4. Orientaciones para la planeación institucional | MEDIO | Moderado |




|  |                                      |  |  |                       |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  | <b>REGISTRO</b>                      |  |  |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 16 de 4</b> |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |


|                          |  |   |   |  |  |   |   |  |  |
|--------------------------|--|---|---|--|--|---|---|--|--|
| SECRETARIA DE PLANEACION | Evaluación y Seguimiento al Sistema de Control Interno | Presentar, revisar y ajustar el informe de evaluación o seguimiento | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | Ante los términos establecidos para la entrega del informe de seguimiento o evaluación conforme la normativa vigente. DAFP | 1. Ausencia o retraso en la entrega de la información, debidamente soportada. 2. Tiempo insuficiente. 3. Olvido-- Negligencia. 4. Desconocimiento de la normativa aplicable. 5. Información errada 6. Acumulación de tareas en la fecha indicada para la presentación del informe. | Perjuicio de la imagen de la Administración . 2. Pérdida de credibilidad y confianza. 3. Sanciones legales. 4. Pérdidas económicas representadas en multas. 5. Desgaste administrativo. | 1 Programación de la revisión de los informes, resultados de las evaluaciones o seguimientos. (Plan Operativo de CI). 2. Revisión previa de la normativa vigente y aplicable (normograma) LEY 1474 DE 2011 etc. 3. Registro de compromisos en medios electrónicos, utilizando los correos institucionales. 4 Revisiones del desarrollo del plan operativo de CI por parte del Responsable de CI (Plan Operativo de CI). |  |  |
|--------------------------|--|---|---|--|--|---|---|--|--|

|  |                                  |  |                                 |                |
|--|----------------------------------|--|---------------------------------|----------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DE<br>SANTANA |  | GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO |                |
|  |                                  |  | REGISTRO                        |                |
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN     |  | R-SIG-GDA-09                    | Página 17 de 4 |
|  |                                  |  | Versión 1                       | 04-28-11       |
| ACTOS ADMINISTRATIVOS  |                                  |  |                                 |                |


|   |                  |                                       |   |                                  |  |  |  |       |          |
|---|------------------|---------------------------------------|---|----------------------------------|--|--|--|-------|----------|
| SECRETARIA GENERAL Y DE DESARROLLO SOCIAL | Gestión Judicial | Consolidar contestación de la demanda | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | en la contestación de la demanda | 1. Inoportunidad en la notificación de la demanda. 2. Descuido del apoderado (factor humano). 3. Falta de vigilancia judicial. 4. Fallas en las herramientas tecnológicas (fax). | 1. La decisión dentro del proceso es desfavorable para la Alcaldía. 2. Acciones pertinentes a que allá lugar, en contra del Abogado. (Acción de Repetición entre otras) 3. Pérdida de credibilidad. 4. Detrimiento Patrimonial | 1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en el Circuito de Santana- Moniquira y Tunja, así como en el Tribunal por parte del apoderado | MEDIO | Moderado |
| SECRETARIA GENERAL Y DE DESARROLLO SOCIAL | Gestión Judicial | Elaborar escrito de alegatos          | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | en presentación de alegatos      | 1. Descuido del apoderado (factor humano) 2. Falta de vigilancia judicial.   | 1. No se interponen los recursos dentro de los términos de ley. 2. No se realiza la defensa adecuada de los intereses del Municipio. 3 La decisión dentro del  | 1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en el Circuito de Santana- Moniquira y Tunja  | MEDIO | Moderado |

|  |                                  |  |                                 |                |
|--|----------------------------------|--|---------------------------------|----------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DE<br>SANTANA |  | GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO |                |
|  |                                  |  | REGISTRO                        |                |
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN     |  | R-SIG-GDA-09                    | Página 18 de 4 |
|  |                                  |  | Versión 1                       | 04-28-11       |
| ACTOS ADMINISTRATIVOS  |                                  |  |                                 |                |


|   |                          |                                     |       |                                |   |   |  |      |      |
|---|--------------------------|-------------------------------------|-------|--------------------------------|---|---|--|------|------|
|   |                          |                                     |       |                                |   | proceso puede ser desfavorable para la Alcaldía.  |  |      |      |
| SECRETARIA GENERAL Y DE DESARROLLO SOCIAL | Administración de Bienes | Recibir, revisar y almacenar bienes | HURTO | en almacenamiento de bienes    | 1. Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad 2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias | 1. Pérdida de bienes. 2. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes 3. Posibles pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad. | 1. Tomas físicas de inventario. (Acta de inventario) 2. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia. 3. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén. (Comprobante de movimiento) 4. Acceso restringido al almacén. 5. Pólizas de seguro. | BAJO | Leve |
| SECRETARIA GENERAL Y DE DESARROLLO SOCIAL | Administración de Bienes | Suministrar bienes                  | HURTO | En el suministro de los bienes | 1. Actos de Deshonestidad por parte de quien entrega y/o recibe el bien. 2. Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad 3. Descuido por  | 1. Pérdida de bienes 2. Sanciones legales   | 1. Solicitud de bienes a través formato. 2. Revisión de bienes durante la toma   | BAJO | Leve |

|  |                                  |  |                                 |                |
|--|----------------------------------|--|---------------------------------|----------------|
|  | ALCALDIA MUNICIPAL DE<br>SANTANA |  | GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO |                |
|  |                                  |  | REGISTRO                        |                |
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN     |  | R-SIG-GDA-09                    | Página 19 de 4 |
|  |                                  |  | Versión 1                       | 04-28-11       |
| ACTOS ADMINISTRATIVOS  |                                  |  |                                 |                |


|   |                             |                            |  |                                       |  |   |   |      |      |
|---|-----------------------------|----------------------------|--|---------------------------------------|--|---|---|------|------|
|   |                             |                            |  |                                       | parte del responsable del bien.<br>4. Error Humano   |   | física de<br>inventarios 3.<br>Sistema de<br>vigilancia y<br>supervisión.   |      |      |
| SECRETARIA<br>GENERAL Y<br>DE<br>DESARROLLO<br>SOCIAL | Administración de<br>Bienes | Inventario<br>de<br>bienes | HURTO  | Inventario de<br>bienes               | 1. Actos de Deshonestidad por<br>parte de quien entrega y/o<br>recibe el bien. 2. Fallas en los<br>sistemas de vigilancia y<br>seguridad 3. Descuido por<br>parte del responsable del bien.<br>4. Error Humano | 1. Pérdida de<br>bienes 2.<br>Sanciones<br>legales 3.<br>Detrimiento<br>patrimonial   | 1. Solicitud de<br>bienes a través<br>formato. 2.<br>Revisión de bienes<br>durante la toma<br>física de<br>inventarios 3.<br>Sistema de<br>vigilancia y<br>supervisión. | BAJO | Leve |
| SECRETARIA<br>GENERAL Y<br>DE<br>DESARROLLO<br>SOCIAL | Administración de<br>Bienes | Adquisición de<br>bienes   | INCUMPLIMIENTO DE LAS<br>DISPOSICIONES LEGALES | En la<br>adquisición<br>de los bienes | Adquisición de bienes y<br>servicios sin certificado del<br>Plan de Compras  | 1. Sanciones<br>legales para el<br>responsable<br>de almacenar<br>los bienes 2.<br>Posibles<br>pérdidas<br>económicas o<br>detrimento del<br>patrimonio de<br>la entidad. | 1. Tomar medidas<br>correctivas con<br>control interno  | BAJO | Leve |

|  |                                      |  |  |                       |  |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |  |
|  | <b>REGISTRO</b>                      |  |  |                       |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 20 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |  |

|                        |   |  |   |   |  |   |   |      |          |
|------------------------|---|--|---|---|--|---|---|------|----------|
| TODAS LAS DEPENDENCIAS | Atención al ejercicio del Derecho de Constitución de petición | Preparar, proyectar y Dar Respuesta de Fondo y Oportuna a las Peticiones | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | Dentro de los términos establecidos en el CCA | 1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento 2. Desorganización al interior de la dependencia. 3. No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente. 4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en cuanto al tema objeto de la petición. 5. Carga Laboral Excesiva. 6. Fallas en la revisión periódica del sistema de Seguimiento a la Respuesta Derechos de Petición | 1. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición Sanción legales por violación del derecho de petición 3. Perdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario | 1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta 3. Uso del Correo electrónico Institucional. Alerta al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento. 4. Plantilla de seguimiento y control Derechos de Petición. | ALTO | Moderado |
|------------------------|---|--|---|---|--|---|---|------|----------|


|  |                                      |  |  |                       |  |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|--|
|  | <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |  |
|  | <b>REGISTRO</b>                      |  |  |                       |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 21 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |  |

|                        |                                |   |   |  |   |   |  |      |          |
|------------------------|--------------------------------|---|---|--|---|---|--|------|----------|
| TODAS LAS DEPENDENCIAS | Quejas, Reclamos o sugerencias | Atención, Preparación, remisión y Respuesta de la queja, reclamo o sugerencia | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | De los términos establecidos para atender la queja, reclamo o sugerencia | 1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Desorganización y falta de criterio para atender las peticiones. 3. No trasladar la queja, reclamo o sugerencia en caso de que se haya asignado equivocadamente. 4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la queja, reclamo o sugerencia asignada. 5. Exceso en la carga laboral | 1. Investigación disciplinaria por violación del derecho de petición. 2. Sanción legales por violación del derecho de petición. 3. Pérdida de la credibilidad e imagen institucional e insatisfacción por parte del quejoso | 1 Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta 2 Llamada preventiva alertando el vencimiento del Correo electrónico Institucional. Informe al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento. 4. Disposición de Buzones de Sugerencias 5. Disposición de Formato Único de PQRS para la Alcaldía Municipal de Santana. 6. Planilla de Seguimiento y Control PQRS. 7. Acta de Apertura de Buzón | ALTO | Moderado |
|------------------------|--------------------------------|---|---|--|---|---|--|------|----------|


|  |                                      |  |  |                       |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 22 de 4</b> |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |

|   |                                     |   |   |                 |  |   |  |       |           |
|---|-------------------------------------|---|---|-----------------|--|---|--|-------|-----------|
| COMITÉ DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | Gestión del Talento humano          | Quejas contra funcionarios por la comisión de faltas disciplinarias | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES | LEY 734 DE 2002 | Desatención de las quejas contra funcionarios, por la presunta comisión de faltas disciplinarias   | 1. Incumplimiento de las normas de carácter disciplinario   | 1. Informe mensual del Número de Quejas contra funcionarios. 2. Actas de Reunión Comité Interno Disciplinario. 3. Seguimiento al estado de los procesos disciplinarios | MEDIO | Modera do |
|   |                                     |   |   |                 |  | 2. Sanciones Legales por la violación del Debido Proceso  |  |       |           |
|   |                                     |   |   |                 |  | 3. Fallas en la atención de las quejas de la ciudadanía en contra de los Funcionarios de la Administración Municipal                        |  |       |           |
| TESORERIA                               | Gestión administrativa y financiera | ingresos y egresos almacén  | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES |                 | 1. Actos de Dishonestidad por parte de quien entrega y/o recibe el bien. 2. Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad 3. Descuido por parte del responsable del bien. 4. Error Humano | 1. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes 2. Posibles pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad. | 1. Tomar medidas correctivas con control interno   | BAJO  | Alto      |




|  |                                      |  |  |                       |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 23 de 4</b> |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |

|           |                                     |                                  |   |  |   |   |   |      |      |
|-----------|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|---|---|---|------|------|
| TESORERIA | Gestión administrativa y financiera | Ejecución presupuestal de gastos | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES |  | Liquidación inadecuada del ingreso  | 1. Sanciones legales<br>2. Detrimiento patrimonial  | Realizar inspecciones documentales        | BAJO | Alto |
|           | Gestión administrativa y financiera | Ejecución presupuestal de gastos | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES |  | Pagos sin los requisitos exigidos por la legislación                      | 1. Sanciones legales<br>2. Detrimiento patrimonial<br>3.1. Incumplimiento de las normas de carácter disciplinario | Realizar inspecciones documentales        | BAJO | Alto |
|           | Gestión administrativa y financiera | Presupuesto                      | INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES |  | Efectuar los excedentes de liquidez sin el análisis de riesgos pertinente | 1. Sanciones legales<br>2. Detrimiento patrimonial<br>3.1. Incumplimiento de las normas de carácter disciplinario | Tomar las medidas correctivas pertinentes | BAJO | Alto |


|  |                                      |  |  |                       |  |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |  |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 24 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |  |

## ESTRATEGIAS


|                       |   |                            |   |   |
|-----------------------|---|----------------------------|---|---|
| <b>Estrategia: 1.</b> | <b>INSTITUCIONALIZAR EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LAS PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO, LA ÉTICA, LA TRANSPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>  |                            |   |   |
| <b>Objetivo</b>       | Desarrollar la función pública como un instrumento en la lucha contra la corrupción.  |                            |   |   |
|                       | Mejorar el desempeño y desarrollar la transparencia en la gestión pública   |                            |   |   |
|                       | Desarrollar fortalezas en la lucha contra la corrupción a nivel municipal   |                            |   |   |
| <b>ITEM</b>           | <b>ACCION</b>   | <b>MEDIDA DE DESEMPEÑO</b> | <b>META</b>                               | <b>RESPONSABLE</b>  |
| 1.1                   | Selección y capacitación de los servidores y funcionarios públicos de la Administración   | # de capacitación          | 02 capacitación x año                     | Alcalde y Secretario General y de desarrollo social                             |
| 1.2                   | Diseño de requisitos del ingreso a la carrera pública de acuerdo a principios básicos como publicidad, transparencia, imparcialidad, fiabilidad, eficacia y eficiencia, de los procesos de reclutamiento y selección                        | # estudios técnicos        | 01 estudio x año                          | Alcalde y Secretario General y de desarrollo social                             |
| 1.3                   | Realización de auditorias integrales y específicas a los diferentes procesos de gestión   | # auditorias integrales    | 01 auditoria por proceso de gestion anual | Alcalde -Secretario General y de desarrollo social- Responsable control interno |
| 1.4                   | Cultura institucional de las entidades públicas se basa en principios y valores y en una orientación al servicio del cliente o una orientación al servicio del cliente Capacitación institucional y adoptarlo, mediante acto administrativo | # de capacitación          | 02 capacitación x año                     | Alcalde y Secretario General y de desarrollo social                             |
| 1.5                   | Estándares éticos de la función pública generalizados. Códigos de ética de entidades públicas responden a la lucha contra la corrupción   | # Estándares               | 06 estándares x año                       | Alcalde y responsable control interno   |

|  |                                      |  |  |                       |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 25 de 4</b> |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |


|      |   |  |                             |   |
|------|---|--|-----------------------------|---|
| 1.6  | Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción  | # de reglamentos implementados                                   | 01 reglamento en el trienio | Alcalde, Secretario General y de desarrollo social y responsable control interno                        |
| 1.7  | Se crean mecanismos que faciliten la rendición de cuentas por parte de la Entidad Territorial; así como el acceso de dicha información al ciudadano.  | # informes de rendición  | 02 rendiciones x año        | Alcalde y responsable control interno   |
| 1.8  | Se implementan programas de educación, información y comunicación, accesibles, sencillos y claros, que proporcionen a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, poniendo énfasis en los estándares éticos que la dependencia o entidad se compromete a cumplir, además de incluir formas de participación ciudadana | # de programas implementados                                     | 03 programas x año          | Alcalde, responsable atención al usuario y responsable control interno                                  |
| 1.9  | Implementación manual de interventoría y o supervisión de contratos   | # de manuales implementados                                      | 01 manual en el trienio     | Alcalde Municipal- Secretario de planeación   |
| 1.10 | Adopción Manual de contratación para definir todas las etapas de contratación y los diferentes procesos contractuales   | # de manuales implementados                                      | 01 manual en el trienio     | Alcalde Municipal- Secretario de planeación   |
| 1.11 | Contratación del MECI y de asesoría en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad   | Grado de avance MECI e implementación sistema gestión de calidad | 20% x año                   | Alcalde- secretario general y desarrollo social- secretario de planeación y responsable control interno |

|  |  |  |                       |
|--|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE<br/>SANTANA</b> | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>      | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 26 de 4</b> |
|  |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |  |  |                       |

|                       |  |                            |                          |                                       |
|-----------------------|--|----------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| <b>Estrategia: 2.</b> | <b>PROMOVER EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>  |                            |                          |                                       |
| <b>Objetivo</b>       | <b>Fortalecer el órgano rector que viabilice el Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción en forma articulada y eficaz</b>        |                            |                          |                                       |
| <b>ITEM</b>           | <b>ACCION</b>  | <b>MEDIDA DE DESEMPEÑO</b> | <b>META</b>              | <b>RESPONSABLE</b>                    |
| 2.1                   | Capacitación a los distintos sectores que ejercen control social en lucha contra la corrupción   | # de capacitación          | 02 capacitación x año    | Alcalde y Responsable control interno |
| 2.2                   | Programa de sensibilización y difusión sobre alcances del marco legal de fortalecimiento del sistema Anticorrupción , Ley 1474 de 2011 | # de campañas              | 01 campaña x año         | Alcalde y Responsable control interno |
| 2.3                   | Realización y socialización del manual de ética para el Municipio  | # de manuales realizados   | 01 manual en el trienio  | Alcalde y Responsable control interno |
|                       |  | # de socializaciones       | 01 socializaciones x año |                                       |

|  |                                      |  |  |                       |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 27 de 4</b> |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |

| <b>LOGRAR EL COMPROMISO DE LA SOCIEDAD EN LA PARTICIPACIÓN Y FISCALIZACIÓN ACTIVA EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> |   |                            |                       |  |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--|
| <b>Objetivo</b>  |   |                            |                       |  |
| <b>Desarrollar una cultura anticorrupción en la sociedad, fortaleciéndola con valores éticos</b>                       |   |                            |                       |  |
| <b>ITEM</b>  | <b>ACCION</b>   | <b>MEDIDA DE DESEMPEÑO</b> | <b>META</b>           | <b>RESPONSABLE</b>   |
| 3.1  | Campañas de promoción de valores en el círculo familiar que impulsen su participación activa como primer ámbito de formación ética y de socialización del niño, del aprendizaje de las reglas de la vida en sociedad y del despertar de la conciencia moral | # de campañas realizadas   | 02 campañas x año     | Alcalde -Secretario General y de desarrollo social-<br>Comisaria de familia        |
| 3.2  | Líderes de opinión comprometidos en crear conciencia en la población sobre la importancia de la práctica de valores en nuestra vida cotidiana   | # de capacitación          | 03 capacitación x año | Alcalde y Secretario General y de desarrollo social                                |
| 3.3  | Se crean comisiones, con participación de todos los sectores (iglesias, ONGs, encargadas de la vigilancia y fiscalización de la gestión pública y de la promoción de a ética pública instituciones educativas, etc.) del Municipio                          | # de comisiones creadas    | 02 comisiones al año  | Alcalde -Secretario General y de desarrollo social-<br>Responsable control interno |
| 3.4  | Se difunde masivamente la normatividad, los procedimientos y los beneficios en materia de gestión pública transparente, así como los derechos del ciudadano acceso a una información publica y veraz contra la corrupción                                   | # de jornadas de difusión  | 02 difusiones x año   | Alcalde y Secretario General y de desarrollo social                                |

|  |                                      |  |  |                       |  |
|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------|--|
|  | <b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTANA</b> |  | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b> |                       |  |
|  |                                      |  | <b>REGISTRO</b>                        |                       |  |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>  |  | <b>R-SIG-GDA-09</b>                    | <b>Página 28 de 4</b> |  |
|  |                                      |  | <b>Versión 1</b>                       | <b>04-28-11</b>       |  |
| <b>ACTOS ADMINISTRATIVOS</b>   |                                      |  |  |                       |  |

| <b>IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ANTITRAMIRES</b>  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| <b>Objetivo</b>  |  |  |  |   |
| <b>Desarrollar una cultura anticorrupción en la sociedad, fortaleciéndola con valores éticos</b> |  |  |  |   |
| <b>ITEM</b>  | <b>ACCION</b>  | <b>MEDIDA DE DESEMPEÑO</b>                           | <b>META</b>                                | <b>RESPONSABLE</b>                                  |
| 4.1  | Programa de sensibilización y difusión sobre alcances del marco legal de fortalecimiento del sistema Antitramites , Decreto 19 de 2012 | # de campañas  | 01 campaña x año                           | Alcalde y Responsable control interno               |
| 4.2  | Capacitación a los distintos sectores que ejercen control social frente a la ley antitramites  | # de capacitación                                    | 02 capacitación x año                      | Alcalde y Responsable control interno               |
| 4.3  | Adopción e implementación del manual antitramites para el Municipio. Mediante acto administrativo                                      | # de manuales adoptados mediante acto administrativo | 01 manual en el trienio                    | Alcalde y Secretario General y de desarrollo Social |
| 4.4  | Adopción de la resolución de atención al ciudadano y disposición del horario de los secretarios y personal de apoyo para la comunidad  | # de resoluciones proferidas                         | 1 resolución de horario de atención al año | Alcalde y Secretario General y de desarrollo Social |

*ORIGINAL FIRMADO*

**JESUS ANTONIO BARRERA FANDIÑO**

Alcalde Municipal