

MUNICIPIO DE SANTO TOMAS

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BLAS RAMÓN FRUTO MALDONADO - ALCALDE

2014



Calle 3 No. 11-13 – Plaza Principal  
[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## SECRETARIOS DE DESPACHO/ RESPONSABLES

**MARIO RAFAEL CABALLERO P.**  
SECRETARIO DE GOBIERNO

**MARTHA CECILIA GARZÓN GÓMEZ**  
SECRETARIA DE PLANEACIÓN

**LESMES ACOSTA**  
SECRETARIO DE HACIENDA

**MARICELYS BARANDICA**  
SECRETARIA DE SALUD

**YESENIA ACUÑA SALAS**  
JEFE OFICINA JURIDICA

**LEONIDAS BERDUGO**  
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## CONTENIDO TEMATICO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPIOS Y VALORES</b>	<b>7</b>
<b>3. RETOS NACIONALES CONTRA CORRUPCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>4. DIAGNÓSTICO GENERAL</b>	<b>12</b>
<b>5. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMAS</b>	<b>15</b>
<b>5.1. MISIÓN</b>	<b>15</b>
<b>5.2. VISIÓN</b>	<b>15</b>
<b>5.3. OBJETIVO GENERAL</b>	<b>15</b>
<b>5.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>15</b>
<b>5.5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>16</b>
<b>5.5.1. Avances en gestión estratégica – vigencia 2013</b>	<b>16</b>
<b>5.5.2. Seguimiento del Plan – vigencia 2013</b>	<b>18</b>
<b>5.6 MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN</b>	<b>22</b>
<b>5.7 MEDIDAS ANTI TRÁMITES</b>	<b>30</b>
<b>5.8 RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>32</b>
<b>5.9 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>34</b>
<b>6. SEGUIMIENTO DEL PLAN</b>	<b>37</b>
<b>7. ANEXOS</b>	<b>38</b>



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)





# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y el artículo 7 del Decreto 2641 de 2012, donde se define que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año y que para el año 2013, en la vigencia inmediatamente anterior publicó en su página web el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, el cual fue formulado por parte de la oficina de Planeación Municipal, a través de un proceso participativo con todas y cada una de las dependencias de la Administración y considerando la actual estructuración de los procesos y los principios y valores éticos necesarios en la administración pública.

Es así como hoy con el ánimo de seguir avanzando en este proceso de la lucha contra la corrupción y a través de un informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – vigencia 2013, se procederá a formular y establecer nuevos retos en cada uno de los cuatro (4) componentes, así como del mejoramiento de los procesos de eficiencia administrativa y de transparencia al ciudadano, como una de las estrategias de buen gobierno, lo cual ha sido pilar fundamental de nuestro Plan de Desarrollo Municipal (2012-2015) **GESTIÓN LOCAL CONFIABLE, NUESTRO COMPROMISO.**



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## 1. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

El Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Las Asambleas Departamentales, los Concejos Distritales y Municipales dispondrán la conformación de los Comités de Desarrollo Administrativo, según su grado de complejidad administrativa, sin perjuicio de la autonomía de que gozan las entidades territoriales.

El Sistema de Desarrollo Administrativo está fundado: a. En las políticas de desarrollo administrativo formuladas por el DAFP adoptada por el Gobierno Nacional y articuladas con los organismos y entidades de la Administración Pública y b. En el Plan Nacional de Formación y Capacitación formulado por el DAFP en coordinación con la ESAP.

El Gobierno Nacional, adoptó cinco (5) Políticas de Desarrollo Administrativo, conforme artículo 3 Decreto 2482/12:

**a) Gestión misional y de Gobierno.** Orientada al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno defina.

**b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano.** Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros:



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

1. *Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano:* Contiene una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474/11.
2. *Transparencia y acceso a la Información Pública:* Los principios de transparencia y de máxima publicidad para titular universal exponen que toda información en posesión, bajo control o custodia del Estado es pública y no podrá ser reservada o confidencial, salvo que esté contemplada en la ley o en la Constitución y que sean acordes con los principios de una sociedad democrática. La información se debe proporcionar y facilitar en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos más expeditos y de fácil comprensión al ciudadano. El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar activamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.

Es esencial disponer de sistemas de información efectivos que garanticen al ciudadano un fácil acceso a la información y que estén siempre encaminados a la transparencia como una herramienta que sirve para la garantía de derechos fundamentales; económicos, sociales y culturales y, aun, colectivos y del medio ambiente. Es decir, es fundamental que la información pública sea útil para los ciudadanos, poniendo a las personas como beneficiarios principales de la misma, y a las instituciones como usuarios complementarios.

3. *Participación Ciudadana:* La gestión institucional debe realizarse con principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Ello implica la obligación de abrir espacios de participación e



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

involucrar a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

4. *Rendición de Cuentas*: Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la Administración Pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Para tal fin es fundamental adelantar acciones de sensibilización, promoción y capacitación de la participación ciudadana en la rendición de cuentas y concertar espacios de diálogo con actores claves en el proceso.

5. *Servicio al Ciudadano*: Política orientada a garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Reconociendo que el eje central del quehacer de las entidades es el Ciudadano y entendido éste como las personas naturales y jurídicas que requieren acceder a los servicios o trámites del Estado, se identifican dos frentes de trabajo: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”.





## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

**c) Gestión del talento humano.** Orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes;

**d) Eficiencia administrativa.** Orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y ceropapel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental;

**e) Gestión financiera.** Orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto. Incluye, entre otros, el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC, programación y ejecución presupuestal, formulación y seguimiento a proyectos de inversión y el Plan Anual de Adquisiciones.



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## 2. PRINCIPIOS Y VALORES

Según artículo 209 C.P y artículo 5 de la ley 136/94, la organización y el funcionamiento de los municipios se desarrollarán con arreglo a los postulados que rigen la función administrativa y regulan la conducta de los servidores públicos, y en especial; con sujeción a los principios de eficacia, eficiencia, publicidad y transparencia, moralidad, responsabilidad e imparcialidad.

Los Valores Éticos Públicos son cualidades que otorga la entidad a formas de ser y de actuar que las hace deseables como características propias y de los demás, puestos que posibilitan la construcción de una convivencia democrática, plural e incluyente, en el marco de los Derechos Humanos.

- **Honestidad:** El servidor público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la entidad y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.
- **Respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no mellar la dignidad humana.
- **Responsabilidad:** Es cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.
- **Compromiso:** El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la entidad y con la comunidad en su condición de empleados públicos.
- **Lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la institución y con amplio sentido de pertenencia.
- **Solidaridad:** Entendida ésta como el sentimiento que impulsa a los servidores y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y empresarial.



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

- **Transparencia:** Es actuar y asumir un comportamiento evidente y recto. La conducta de los servidores públicos de la entidad es visible, sin dudas ni ambigüedades, y por lo tanto está abierta al escrutinio público.
- **Participación:** Es facilitar o hacer parte del desarrollo de la misión institucional. La entidad propicia una efectiva participación y veeduría ciudadana a la gestión pública.
- **Vocación de Servicio:** Es la disposición para satisfacer las necesidades públicas. La entidad orienta sus procesos y proyectos hacia la respuesta adecuada y efectiva a las demandas sociales. Todo servidor público debe destinar sus capacidades y potencialidades hacia la satisfacción óptima de las necesidades generales de la población en los diferentes sectores sociales que la integran.
- **Confianza:** Es la proyección de credibilidad en el actuar. La entidad compromete todo su empeño con la comunidad, en la obtención de mejores resultados, a fin de consolidar en ésta un sentimiento de seguridad frente a su gestión. Los servidores públicos desempeñan sus funciones con idoneidad y transparencia, de manera que en el ejercicio de su función pública representan y propenden por el bienestar general.



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## 3. RETOS NACIONALES CONTRA CORRUPCIÓN

Como resultado de los análisis, evaluaciones y propuestas de diversos sectores de la sociedad colombiana, se ha llegado a un consenso acerca de los Retos o Desafíos contra la corrupción, que a continuación se sintetizan en este Decálogo:

9

- 1. Volver a posicionar la corrupción como prioridad en la agenda pública.** La corrupción no es percibida como el mal mayor y los colombianos no parecen percibir las conexiones y los efectos de este fenómeno sobre la efectividad y legitimidad de las instituciones, la equidad y la justicia social, el acceso a los derechos, la generación y distribución de riqueza, el fortalecimiento de la democracia, y sus propias vidas.
- 2. Vencer el círculo perverso entre violencia, narcotráfico y delincuencia organizada como escenarios para corrupción:** El narcotráfico y el fortalecimiento de los grupos armados ilegales como expresiones de la violencia, han conducido al debilitamiento de la gobernabilidad, han movido la frontera de la ética en el país y han presionado una mutación mucho más peligrosa de la corrupción: la captura y la reconfiguración cooptada del Estado.
- 3. Comprender y actuar con decisión y audacia para cerrar las puertas a la captura y la reconfiguración cooptada del Estado.** La corrupción en Colombia ha evolucionado a formas más sofisticadas y complejas, los actores son más diversos, organizados y con frecuencia están vinculados a redes delincuenciales con objetivos de largo plazo que buscan afectar aspectos neurálgicos del Estado. Combatir este fenómeno creciente requiere comprender cómo y dónde se manifiesta, y diseñar reformas y medidas más complejas, profundas e integrales que las convencionalmente aplicadas.
- 4. Romper con la cultura del atajo y la ilegalidad.** Hay cierta tolerancia social de parte de los colombianos a la 'cultura del atajo', entendida como la obtención de resultados mediante la utilización de métodos



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

10

ilegítimos sin considerar las consecuencias. Con frecuencia, los comportamientos no éticos siguen siendo vistos como actos de audacia y astucia. Además, una proporción importante de la población justifica la corrupción en función de los fines perseguidos; desconfía de las actuaciones de sus conciudadanos y justifica sus comportamientos en el inadecuado comportamiento de la mayoría.

### 5. Ser más estrictos en el cumplimiento de la legislación existente.

Colombia ha ratificado Convenciones internacionales anti-corrupción y cuenta con un conjunto de lineamientos constitucionales, leyes y normas para avanzar en la lucha contra la corrupción. La tarea consiste en ser más estrictos en su cumplimiento y en cerrar la brecha entre la existencia de normas y su poca aplicación en la práctica.

### 6. Estimular una sociedad civil vibrante motivada por el cuidado a lo público.

Los ciudadanos cada vez creen menos que es posible derrotar la corrupción. Esto genera un desaliento a exigir compromisos y resultados de los gobernantes y empresarios. Es necesario hacer esfuerzos para crear conciencia colectiva sobre el impacto nefasto de la corrupción y el rechazo social a ella; e igualmente incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

### 7. Los empresarios deben asumir un fuerte y claro liderazgo en la lucha contra la corrupción.

La condición básica de una empresa socialmente responsable es la conducción de sus negocios con principios éticos y de transparencia. Los empresarios pueden asumir su corresponsabilidad en la lucha contra la corrupción poniendo en marcha de programas de ética organizacional al interior de sus empresas y sus cadenas de valor, e implementando esquemas para prevenir el soborno en la gestión empresarial.

### 8. Consolidar un sistema de pesos y contrapesos.

Es necesario revertir en el país la tendencia de concentración de poder en el Ejecutivo y alcanzar un mayor equilibrio e independencia entre los poderes. La



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

lucha contra la corrupción requiere que estos controles operen de forma efectiva y que la interacción entre los actores se ciña a reglas democráticas y transparentes.

### 9. Sellar las fisuras de la institucionalidad estatal que expresan los escenarios de riesgo de corrupción en la gestión administrativa de las entidades públicas.

La institucionalidad colombiana, especialmente en el nivel territorial, presenta fallas en los terrenos de la visibilidad, el cumplimiento de las normas y la existencia de pesos y contrapesos. Todo esto favorece la ocurrencia de hechos de corrupción. Es urgente equilibrar el desarrollo institucional del país, profundizar la descentralización y posicionar la lucha contra la corrupción como una de las primeras tareas para el logro de la autonomía local.

### 10. Recuperar la legitimidad y confianza en la institucionalidad democrática y en la política.

La falta de transparencia y rendición de cuentas atenta contra la democracia, pues lleva a que las instituciones públicas colombianas no gocen de confianza ciudadana y sean percibidas como proclives a la corrupción. Entre otras medidas, es preciso impulsar en ellas mayor transparencia y rendición de cuentas, regular el *lobby* y el manejo adecuado del conflicto de intereses, implantar del voto nominal y cerrar las posibilidades a la filtración de intereses indebidos en la formación de las leyes.



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

### 4. DIAGNÓSTICO GENERAL

*“La corrupción es un problema y estamos dispuestos a hacer algo por erradicarlo”*

12

En Colombia el fenómeno de la corrupción es un problema estructural que afecta al país. Tanto los ciudadanos consultados por LAPOP (Proyecto de Opinión Pública de Latino América) como los expertos que participan en las encuestas que conforman el Índice de Percepción de Corrupción – IPC, así lo señalan.

Según LAPOP, Colombia obtiene la mayor percepción de corrupción del continente con 81.7 puntos<sup>1</sup>, mientras que en el IPC 36 puntos de 100 posibles señalan la gravedad de la situación<sup>2</sup>. Según la medición del Barómetro Global de Corrupción, la opinión de los encuestados tiende hacia el pesimismo, por la gravedad del problema, la capacidad de los gobiernos para luchar contra este fenómeno y la afectación de instancias de gestión pública tan graves como los partidos políticos, el Congreso y los gobiernos nacionales y sub-nacionales. Pero, de otro lado, muestra un cambio muy importante en el interés de los ciudadanos en ponerse del lado, de manera activa, de la lucha contra la corrupción. Así, el reporte del Barómetro Global de Corrupción para Colombia 2013 deja un claro mensaje: **la corrupción es un problema que afecta al país, hay desconfianza en las autoridades y su capacidad de luchar contra este fenómeno, pero crece la conciencia sobre el papel activo que juega cada ciudadano en la erradicación de este delito.**

1- Informe del LAPOP Latin American Public Opinion Project (Proyecto de Opinión Pública de América Latina). Universidad de Vanderbilt- USAID. 2013. [www.lapopsurveys.org](http://www.lapopsurveys.org)

2- Informe Índice de Percepción de Corrupción – 2013. Transparencia Internacional [www.transparency.org](http://www.transparency.org)

[Para tener en cuenta/ Barómetro Colombia – 2013](#)



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

- ✚ **62%** De las personas encuestadas consideran que la corrupción es un problema MUY SERIO en el SECTOR PÚBLICO.
- ✚ **32%** De las personas opinan que el gobierno del país esta (totalmente) controlado por Corporaciones Privadas que actúan en su propio interés. Y, el 27% opina que en (gran medida).
- ✚ **4.4** Es la calificación que le otorgan los encuestados a la GRAVEDAD del problema de corrupción en el país. (Donde 1 es menos grave y 5 muy grave).
- ✚ **22%** De los encuestados pagaron soborno en contacto con instituciones/servicios. De este grupo los mayores sobornos se pagan en relación a la policía 27%, justicia 19%, registros y permisos 16%. El 49% de las personas que pagaron soborno lo hicieron para acelerar el proceso y el 36% porque era la única manera de obtener el servicio.
- ✚ **56%** De los ciudadanos consideran que la corrupción ha aumentado. El 28% que se ha mantenido y sólo el 16% que ha disminuido.
- ✚ **59%** De los encuestados consideran que las acciones del gobierno son ineficaces en la lucha contra la corrupción.
- ✚ **66%** De los encuestados consideran que es importante y muy importante tener contactos personales para lograr hacer cosas con el sector público.
- ✚ **97%** De los encuestados están dispuestos a involucraren la lucha contra la corrupción.





## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

El reto que señala esta medición es claro: las autoridades y todos los actores que intervienen en la gestión pública están obligados a transformar sus valores y prácticas hacia la integridad. Ya los ciudadanos empiezan a tener conciencia sobre el deterioro que el país sufre por la corrupción y ya tiene claramente identificado a sus responsables, al tiempo que reconoce su papel activo en la transformación de esta situación.





# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE SANTO TOMÁS

### 5.1 MISIÓN

Brindar a los Ciudadanos del Municipio de Santo Tomás, un servicio adecuado a sus necesidades con todos los estándares de calidad, cumpliendo los compromisos de Buen Gobierno e involucrando a los servidores públicos del momento, a través de la eficiencia administrativa, la transparencia y la gestión financiera, de tal manera que genere la confianza suficiente para avanzar en desarrollo del Municipio.

15

### 5.2 VISIÓN

Ser para el año 2015 una Administración Municipal con bajo índice de corrupción con estrategias de atención al ciudadano ajustadas e implementadas a los esquemas y sistemas de calidad, que les garantice el acceso a la prestación de los servicios y a la información generando un ambiente de confianza con un alto grado de aceptación por parte de los ciudadanos Tomasinos, que se validen todos los programas, proyectos y políticas públicas implementadas en el municipio.

### 5.3 OBJETIVO GENERAL

Implementar las herramientas de las políticas anticorrupción para Acercar la Administración Municipal al ciudadano y a la comunidad en general, haciendo más visible la Gestión Municipal, facilitando la participación ciudadana y social en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios para una atención oportuna y efectiva.

### 5.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlar y evitarlos.



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

- ✓ Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Municipal, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar optimizar y automatizar los trámites existentes; acercar al ciudadano a los servicios que presta el Municipio, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- ✓ Adoptar procesos permanentes de interacción entre servidores públicos de la Administración con los ciudadanos y comunidad en general y los interesados en la gestión y resultados de la Administración Local.
- ✓ Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Municipal con principios de información completa y clara, eficiente, transparente, consistente, de calidad, oportuna, ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano;
- ✓ Incorporar en los ejercicios de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana y comunitaria, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos con el fin visibilizar el accionar de la Administración Municipal.
- ✓ Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.

16

## 5.5 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 5.5.1 Avances En Gestión estratégica - Vigencia 2013

ESTRATEGIAS DA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajustar los Manuales de Funciones acorde la actual Estructura Administrativa y considerando los nuevos cargos.</li> <li>2. Implementación de jornadas de Inducción y Capacitación continua de los funcionarios y personal vinculado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de funciones fue actualizado y ajustado a la actual estructura administrativa e incorporación de nuevos cargos – Resolución No. 0291 de diciembre 30 de 2013-,</li> <li>2. Se ha logrado formular el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) y Bienestar social, Incentivos y Estímulos 2013, con el apoyo y participación de los empleados, el</li> </ol>



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

<p>3. Reinicio de Actividades de Implementación y Mantenimiento del MECI.</p> <p>4. Sistematización e implementación de nuevas tecnologías a los procedimientos y trámites para evitar manipulación de la información.</p>	<p>cual fue adoptado a través de Resolución No. 0197 de Agosto 27 de 2013, el cual está en proceso de implementación.</p> <p>3. Se ha retomado las actividades para implementación y mantenimiento del MECI.</p> <p>4. En cuanto la implementación de las tecnologías de la información en los procesos sea logrado avances en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistematización del Impuesto Industria comercio</li> <li>▪ Incorporación del indicador de prescripciones en los impuestos, generación de acuerdos de pago acorde a lo establecido en el estatuto de rentas</li> <li>▪ Actualización de las modificaciones de los predios a través de resoluciones... mutaciones.</li> <li>▪ Sistematización del trámite de expedición de licencias, con la incorporación de todo el procedimiento.</li> </ul>
<p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b></p>
<p>1. Capacitación e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con todas las modificaciones que esto implica.</p>	<p>1. La formulación del Plan Anticorrupción se hace de la mano del personal directivo de cada dependencia, el cual posteriormente es socializado para garantizar el compromiso de los funcionarios y en el cumplimiento de las metas y logros alcanzados.</p>
<p><b>ESTRATEGIA DO</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b></p>
<p>1. Plan de Adquisición de Equipos de Cómputo necesarios para la reconversión tecnológica.</p>	<p>1. Se han logrado adquirir equipos para cada una de las dependencias, logrando</p>



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

<p>2. Actualización y ajuste del Reglamento Interno de Trabajo y Manual de Etica para los funcionarios del Municipio, incorporando las medidas de anticorrupción</p>	<p>aumentar la relación equipo/empleado. 2. Se formuló el Manual de Etica y de buen gobierno, los cuales fueron adoptados mediante Resoluciones No. 0290 y 0289 del 30 de diciembre de 2013, respectivamente</p>
<p><b>ESTRATEGIA FO</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b></p>
<p>1. Incorporar la racionalización de los trámites a través de la reducción de documentos innecesarios y que puedan ser verificados por intranet. 2. Implementar Sistemas de Información y sistematización de procesos para garantizar los procesos de transparencia</p>	<p>1. Se ha logrado dar cumplimiento a dos de los esquemas planteados en la racionalización de trámites, como es el caso de la expedición de las licencias de construcción y para el Impuesto de Industria y Comercio. 2. En la oficina de Planeación Municipal, al igual que en la de Hacienda, se ha logrado implementar un software que permite hacer mas eficiente y eficaz los procesos a si como la minimización de los riesgos de corrupción.</p>

## 5.5.2 Seguimiento Del Plan - Vigencia 2013

Fecha de publicación: Abril 30 de 2013

Fecha de seguimiento: 31 de diciembre de 2013

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas	INDICADOR	Cumplimiento (%)
<b>Mapa de riesgos de Corrupción.</b>	1. Cumplimiento de la Visión y Misión Institucional	1. La Inversión y direccionamiento de los recursos hacia los sectores básicos para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades que realmente lo	Grado de aceptación de las acciones gubernamentales	75%



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

		necesiten.		
	2. Diseñar e implementar políticas sociales, planes y programas dirigidos a la satisfacción de las necesidades básicas de la población	2. Ampliación de cobertura de los beneficiarios de los subsidios del programa el Adulto Mayor, así como la focalización de los recursos de la Primera Infancia en garantizar las condiciones de salud de los pequeños menores de cinco (5) años y la priorización de acciones para avanzar en los logros de la población vulnerable identificada en la Red Unidos.. De igual manera se le ha dado cumplimiento a los programas establecidos para la población víctima y mujer.	Políticas Sociales, planes y programas implementados vs Políticas Sociales, Planes y Programas planeados	90%
	3. Los recursos financieros se depositan en cuenta que rentan.	3. Todas las cuentas necesarias para el manejo de recursos procedentes de convenios o recaudos, se han aperturado en cuentas de ahorros, de tal manera que permitan la generación de una rentabilidad.	Recursos financieros depositados rentando vs Recursos financieros totales	90%
	4. Garantizar el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información de	4. Implementación de las tecnologías de la información en los procesos sea logrado avances en: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistematización del</li> </ul>	N° de Sistemas de Información implementados	2



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

	<p>la entidad y la práctica de auditorias</p>	<p>Impuesto Industria comercio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporación del indicador de prescripciones en los impuestos, generación de acuerdos de pago acorde a lo establecido en el estatuto de rentas</li> <li>▪ Actualización de las modificaciones de los predios a través de resoluciones... mutaciones.</li> <li>▪ Sistematización del trámite de expedición de licencias, con la incorporación de todo el procedimiento.</li> <li>▪ Manipular la información tributaria para reducir obligaciones del contribuyente</li> <li>▪ Permitir la prescripción de la acción de cobro de tributos y tasas, por falta de gestión.</li> </ul>	<p>Porcentaje de reducción de prescripciones tributarias</p>	<p><b>100%</b></p>
	<p>5. Establecer un cronograma de pagos de obligaciones, respetando el derecho al turno</p> <p>6. Diseñar e implementar Flujo grama para el pago de contratistas, aplicando métodos y tiempos .</p>	<p>5. . Establecimiento Circular No. SH-2013-002 de agosto 30 de 2013 de programación y tiempos de pagos</p> <p>6. Establecimiento Circular No. SH-2013-002 de agosto 30 de 2013 de programación de pagos</p>	<p>Tiempo real de trámites vs. Tiempo estándar trámite</p> <p>Nº de Procesos de fiscalización, liquidación y cobro implementados vs Nº de</p>	<p><b>90%</b></p>



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

	<p>7. Programar procesos de fiscalización, liquidación y cobro de los tributos municipales.</p>	<p>7. Se ha el Cargo de Gestor Tributario. Se ha realizado el seguimiento de la información y se han generados los respectivos requerimientos no declarar y Emplasmientos para corregir declaraciones, así como la generación y envío de los mandamientos de pago. sanciones por no declarar, sancione por extemporaneidad. Actualización de los estatuto de rentas, acuerdo No. 011 del 2013</p>	<p>Procesos de fiscalización, liquidación y cobro programados</p>	
--	---	---	---	--





# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## 5.6 RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

**ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTO TOMAS - ATLANTICO**

**VIGENCIA: ENERO 2014 - DICIEMBRE 2014**

A. IDENTIFICACIÓN						B. ANÁLISIS	C. MEDIDAS DE MITIGACIÓN		D. SEGUIMIENTO		
N°	Proceso	Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad o grado de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsables	Indicador
				Riesgo	Descripción		Tipo de Control				
1	Gestión Alta Dirección Estratégica	Orientar la Administración hacia el cumplimiento de la Misión y sus consecuencias administrativas	Generar condiciones proclives al manejo del servicio público en interés particular	Convertir el servicio público en disfrute pecuniario ilícito para la alta dirección y clientela	El servicio público es ejercido como instrumento de enriquecimiento ilícito personal y clientelar, así como oportunidad de atornillarse en el poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Cumplimiento de la Visión y Misión Institucional	Alcalde y Equipo de Gobierno	Grado de aceptación de las acciones gubernamentales
2	Apoyo a la Gestión Institucional	Brindar y aportar recursos físicos, administrativos, técnicos, tecnológicos, informáticos, financieros y talento humano para cumplir la Misión	Indebida utilización de los recursos con que cuenta la entidad.	Uso inadecuado de los recursos disponibles para la Gestión	Inadecuada utilización de los recursos públicos, genera debilidades en la Gestión.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Re direccionar el manejo de los recursos hacia el cumplimiento de la Misión, implementando Manuales de Procesos y Procedimientos	Alcalde y Equipo de Gobierno	Manual de Procesos y Procedimientos elaborados e implementados



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

		Institucional									
2.1	Gestión Financiera	Optimizar la Gestión transparente de los recursos financieros	Omitir la revisión de documentos y soporte	Se emite órdenes, comprobantes de egresos o transferencias electrónicas, sin el lleno de los requisitos	Se tramitan y pagan obligaciones, sin la verificación de cumplimiento de los requisitos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Expedir reglamentación para regular los requisitos y plazos para el pago de obligaciones	Oficina Jurídica y Secretario de Hacienda	Reglamento de regulación de requisitos y plazos elaborados
			Manipular la información tributaria para reducir obligaciones del contribuyente	Los reportes de los pagos de los contribuyentes pueden ser manipulados para beneficiar a particulares.	Se carga información que no coincide con la real.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificar requisitos contractuales		Homologar los sistemas contables con los tributarios
2.2.	Gestión Contractual Municipal	Apoyar los fines del Estado mediante la planeación, ejecución y seguimiento de procedimientos y trámites administrativos para adquirir bienes, servicios y ejecución de obras necesarios	Compras caprichosas y arbitrarias	Incumplimiento Plan Anual de Adquisiciones	La toma de decisiones contractuales es improvisadas e intencionadas para favorecer a cierto proveedor u oferente	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar estudios de conveniencias y oportunidad, partiendo de las necesidades detectadas	Oficina Jurídica, Secretaria de Gobierno y Secretaria de Planeación	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones y Plan de Gestión Contractual
2.2.1			Inexistencia de	Adjudicar	La entidad no hace				Ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones		



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

.			Estudios de Precios para determinar el valor del contrato o proyectarlo a partir de las cotizaciones de quien luego será el contratista	contratos con sobrepuestos por encima del fijado por el mercado	Estudios de Precios en el mercado para determinar el precio más eficiente, con el interés de favorecer la adjudicación a cierto proveedor seleccionado a dedo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar el Presupuesto, acorde con los Precios en el mercado	Oficina Jurídica, Secretaria de Gobierno y Secretaria de Planeación	Porcentaje diferencial entre los Presupuestos utilizados y los Presupuestos con precios de mercado
2.2.2	.		El análisis de los riesgos previstos en la etapa precontractual es deficiente o inexistente, asumiendo la entidad los mismos durante la ejecución y/o terminación del contrato	Se omite el análisis de riesgos que pueden presentarse durante la ejecución del contrato	La omisión del análisis de riesgo en la etapa precontractual, conlleva a que la entidad asuma costos adicionales, no previstos, constituyéndose en detrimento patrimonial	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Acordar Audiencias para distribuir los riesgos que se pueden presentar mediante la ejecución del contrato	Oficina Jurídica	Nº de Audiencias realizadas vs Nº de Audiencias programadas
2.2.3	.		Por existir cierto interés particular del funcionario para favorecer a un tercero	Eludir el procedimiento de selección objetiva establecido y emplear la modalidad de selección directa para la escogencia del contratista	El interés indebido de quien coordina el proceso contractual, lo induce a emplear la causal de modalidad directa (fraccionamiento técnico, urgencia manifiesta, contrato interadministrativo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar el Manual de Contratación Aplicar el principio de la selección objetiva, según modalidad de selección	Oficina Jurídica, Secretaria de Gobierno y Secretaria de Planeación	Manual de Contratación en operación



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

					, etc.), cuando se trata de causal de procedimiento abierto al público						
2.2.4			Elaborar los Pliegos de Condiciones con criterios y factores subjetivos, para favorecer a un Proponente determinado	Direccionar indebidamente los Pliegos de Condiciones, con la mirada y el interés particular de favorecer	La inexistente o deficiente planeación contractual, obstaculiza la estandarización de los Pliegos de Condiciones, facilitando el direccionamiento indebido a favor de un Proponente	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Estandarizar los Pliegos de Condiciones para evitar sesgos	Oficina Jurídica, Secretaria de Gobierno y Secretaria de Planeación	Nº de Pliegos de Condiciones que cumplen y estandarizados vs Nº de Pliegos elaborados
2.2.5			La inexistencia de reglas sobre requisitos para ejercer la Evaluación de Propuestas y de Protocolo sobre prevención y trámite de conflicto de interés	Parcialidad de los Evaluadores de Propuestas por existir conflicto de interés	El conflicto de interés en los Evaluadores de Propuesta, no es detectado ni existe reglas claras para su prevención, trámite y supervisión	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Aplicar las reglas sobre prevención y trámite de conflictos de interés  Supervisar la aplicación de las reglas y remoción del evaluador, si procede	Oficina Jurídica, Secretaria de Gobierno y Secretaria de Planeación	Nº de evaluaciones declaradas en conflicto de interés
2.2.6			Designación de Supervisores sin tener en cuenta los Perfiles y cargas laborales	Los perfiles y cargas laborales de los empleos, se desconocen; en estas condiciones	Designar Supervisores sobrecargados de tareas, que impiden ejercer el control	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Analizar y redistribuir las cargas de trabajo entre los funcionarios que		



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

			de los empleados públicos	se designan Supervisores con el riesgo de incurrir en equivocaciones	efectivo de las obligaciones del contratista				se desempeñan como Supervisores	Secretarios de Despacho	Nº adecuado de Contratos por Supervisor
2.2.7			Ejercicio débil o negligente de la función de Supervisión por interés oculto	El Supervisor acepta el objetos del contrato, sin que se entregue los bienes, servicios y obras contratadas	Las funciones del Supervisor están mediatizadas por el conflicto de interés, sin que se tomen medidas de prevención y resolución	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Aplicar reglas sobre prevención y trámites de conflictos de interés  Separación inmediata de Supervisores, incursos en conflicto de interés	Oficina Jurídica Y Control Interno	Nº de Contratos auditados con hallazgo
2.3.	Trámites y/o servicios administrativos	Hacer trámites y/o prestar servicios administrativos, por solicitud del usuario, pagando una tasa a la entidad	Débiles principios y valores que sustentan la conducta del funcionario conocedor del trámite.	Presión económica al usuario para agilizar trámites administrativos	Funcionario público que abusa de sus funciones, exigiendo contribuciones económicas en su provecho	Posible	Preventivo	Prevenir el riesgo	Fomentar cultura del auto control  Establecer reglas claras de trámites administrativos	Secretarios de Despacho	Auditorías realizadas vs Auditorias programadas
2.3.1			Dilatar el debido trámite de Licencias o Permisos administrativos por interés indebido	Obstaculizar el otorgamiento de licencia o permiso administrativo o concederla inapropiadamente	El trámite de otorgamiento de una Licencia o Permiso es arbitrario e inadecuada	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Diseñar e implementar el Manual de Procedimiento de Trámite	Secretaria de Planeación, Secretaria de Gobierno	Manual de procedimientos de trámite administrativo, diseñado e



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

									Administrativo	y otras Secretarías	implementado
2.3.2			Deficiente control sobre los bienes del Estado.	Uso de los Bienes del Estado para actividades particulares	Los bienes y demás activos del Estado son utilizados para actividades fuera del servicio público	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Inventario de Bienes en riesgo para establecer necesidades de control	Secretario de Gobierno	Mecanismos de control en el uso de los bienes públicos
2.4	Gestión Informática y Documental		Inadecuada distribución de las cargas laborales.	Concentración y manipulación de la información en un funcionario.	La concentración de la información pública en un solo funcionario, sin los correspondientes controles, crea condiciones propicias para el ejercicio de conductas impropias del servicio público	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ajustar y actualizar el Manual de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos Básicos	Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobierno	Manual de Funciones ajustado e implementado.
2.4.1			Falta de transparencia en el manejo de la Información Pública	Ocultar a la comunidad Información Pública	La Información Pública generada en la entidad, es parcialmente sustraída de la lupa ciudadana con el propósito de ocultar hechos o actuaciones indecorosas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Dar estricto cumplimiento a las acciones de Gobierno en Línea	Alcalde y Secretarios de Despacho	Porcentaje de implementación del Programa Gobierno en Línea
2.4.2			Gestión Documental deficiente	Reducir la Memoria institucional documental, obligatoria por la	La deficiente implementación de la Ley de Archivos posibilita la manipulación y	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Aplicar la normativa establecida en la Ley de archivos	Secretarios de	Porcentaje de implementación de la Ley de



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

				Ley de archivos.	pérdida de documentos en provecho del funcionario y/o de particulares.					Despacho	Archivo
3.	Procesos de Control Interno	Contribuir a que la entidad alcance sus metas de eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones para el logro de la Misión Institucional	Desconocimiento por parte de los funcionarios de las funciones del Control Interno	Disminuir la función preventiva de control interno	El desconocimiento de la función preventiva del Control Interno, conduce a que la Administración genere actos de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar a los Servidores Públicos en las funciones de Control Interno	ALCALDE	Grado de aplicación de las funciones preventivas de Control Interno
3.1			Débil seguimiento y evaluación al trabajo de las Dependencias Municipales	La No detección a tiempo de hallazgos que impliquen actos corruptos	Programación y ejecución de auditorías intermitentes, por no contar con un plan anual de auditorías	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Elaborar el Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno por dependencia	Control Interno	Plan Anual de Auditoría elaborado e implementado
3.2			Frágiles principios y valores relacionados con el Autocontrol	Deficiente cultura del Autocontrol	Las prácticas corruptas en el manejo de los recursos públicos, se inician por la falta de autocontrol de los servidores públicos	Casi Seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Ajustar y difundir el Código de Ética de la Entidad	Control Interno	Código de Ética de la entidad ajustado y sensibilizado
3.3			Presión al Auditor con Ofrecimiento de	Restricción en la Actuación del Auditor	Soborno al Auditor para imposibilitar las visitas de				Selección del auditor de acuerdo	ALCALDE	Informes de



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

			dávivas para evitar la detección de actos corruptos		Control Interno efectivas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	a los perfiles y conforme al Manual de Etica  Clima organizacional y herramientas apropiados		Auditoría realizados y ajustados a la norma
3.4			Precarios Indicadores de Gestión	Evaluación deficiente del desempeño Institucional	Falta de diseños para los Indicadores de Gestión que indique el cumplimiento de los procesos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar los indicadores para verificar el óptimo desempeño institucional	Control Interno	Indicadores de desempeño institucional cumplidos
3.5			Demora en la entrega de los informes de auditoría a la Alta Dirección	Retraso en la corrección y ajuste de errores a través de los Planes de Mejoramiento	No proporcionar información pública, oportuna a la Alta Dirección, sobre los Hallazgos encontrados y las medidas correctivas a tomar	Casi Seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Establecer un programa de auditorías.  Realizar acompañamiento en la formulación y ejecución de los Planes de mejoramiento	Control Interno	Informes de auditoría generados y Planes de Mejoramiento ejecutados





## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

### 5.7 MEDIDAS ANTI TRÁMITES

El Municipio de Santo Tomás, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012, se tiene como política que sólo se establecerán los trámites que sean estrictamente necesarios. Es así como se han identificado todo los trámites por dependencia para el cargue al SUIT 3.0, una vez se obtenga la migración de los reportados en el SUIT 2.0, con la ayuda de la DAFP, quien es la entidad encargada de regular y reglamentar.

30

Ante los trámites identificados, se implementará la política de Racionalización de trámites, orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar las condiciones del Municipio.

La implementación de la política antitrámites, se fundamenta en los principios de:

- Buena fe
- Eficiencia
- Celeridad
- Economía
- Confianza
- Ética y transparencia



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

### ESTRATEGIA DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

31

N°	2. NOMBRE TRAMITE, PROCEDIMIENTO O REGULACIÓN	3. MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	4. TIPO DE ACCIÓN	5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	7. META	8. DEPENDENCIA RESPONSABLE	9. ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	10. N° ACTO	11. FECHA	12. SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE /SEGUNDO SEMESTRE
1	Gestión de cuentas por cobrar de contratistas	Cumplimiento Decreto 019 de 2012, Art. 9	Administrativa - Simplificación	REDUCCIÓN DE DOCUMENTOS Y PASOS DEL USUARIO	Supresión de la presentación constante de documentos soporte para el pago, ya existentes en carpetas de contratos.	Reducir el No. De Documentos innecesarios	OFICINA JURIDICA Y SECRETARIA DE HACIENDA	Art. 9 de la Ley 019 de 2012		INICIO: 30 de Enero de 2014  FINAL: 30 de diciembre 2014	



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

### 5.8 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social y para las autoridades públicas, es la responsabilidad del poder y de entenderse como un proceso político mediante el cual los gobernantes explican, responden, evalúan la gestión y están dispuestos a recibir sanciones con el fin de generar gobernabilidad y promover la transparencia de la gestión administrativa.

32

La rendición de cuentas es importante porque:

- Fortalece la democracia y el sentido de lo público como responsabilidad de todos.
- Recupera la legitimidad de las instituciones del Estado y aumenta su gobernabilidad.
- Contribuye al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituye espacios de interlocución para acercar el gobierno y sus instituciones a la ciudadanía y sus organizaciones para generar confianza.
- Facilita el ejercicio del control social.
- Se mejora el proceso de comunicación de doble vía.

La Administración debe presentar a la ciudadanía información adecuada sobre cómo se ejecutaron los recursos, qué objetivos alcanzó y en qué condiciones se prestaron los servicios, todo esto fundamentado en los principios de:

- ✓ **Pluralidad:** acceso a la información pública de manera clara, comprensible y suficiente a toda la ciudadanía.
- ✓ **Honestidad:** conducta ética, recta y justa de los administradores con privilegio del interés común sobre el interés particular.
- ✓ **Confianza:** seguridad mutua entre gobernados y gobernantes.
- ✓ **Responsabilidad:** cumplimiento oportuno de las competencias y funciones encomendadas al cargo desempeñado.
- ✓ **Cumplimiento:** efectuar lo prometido en el programa de gobierno, las competencias asignadas y el Plan de Desarrollo con eficiencia y efectividad.

Para garantizar que la estrategia de rendición de cuentas cumpla con los requerimientos de transparencia y acceso a la información efectiva debe comenzar



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

por la definición de objetivos, metas, grupos de interés y responsables de las acciones a emprender.

### 1. Defina los objetivos:

¿Qué quiere lograr la entidad?

33

### 2. Establezca las metas:

- Número de espacios de rendición de cuentas que desean realizar al año. Tener en cuenta las generales y las particulares.
- Información a presentar.
- Población objetivo. Número de Personas u Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Evaluación de los ciudadanos. Calificación de la Rendición de Cuentas por parte de los participantes en términos de: satisfacción, claridad de la información, oportunidad en la entrega de la misma, etc.
- Evaluación de los funcionarios. Calificación de la Rendición de Cuentas por parte de los responsables en términos de: satisfacción con la información que se entregó, trabajo en equipo, cumplimiento de las responsabilidades, etc.

#### Además:

- Defina un cronograma de cada actividad que se requiera para el escenario de rendición de Cuentas, y claro, de la programación de los encuentros.
- Cada actividad debe tener un encargado; pero sobretodo, cada rendición de cuentas debe contar con un responsable general.
- Definir y destinar dineros o recursos en especie que se requieren.

### 3. audiencias de Rendición de Cuentas:

Existen dos tipos de audiencias de Rendición de cuentas. Por un lado está la audiencia pública general, y por otro, los espacios de rendición – petición de cuentas sectoriales, territoriales o poblacionales.

Es recomendable realizar un diseño que señale para cada tipo de audiencia dos aspectos: 1) sobre qué se desea rendir cuentas, 2) cuáles son los grupos de interés objetivo. Recuerde definir por qué se va hacer, antes, durante y después de la audiencia de rendición de cuentas.



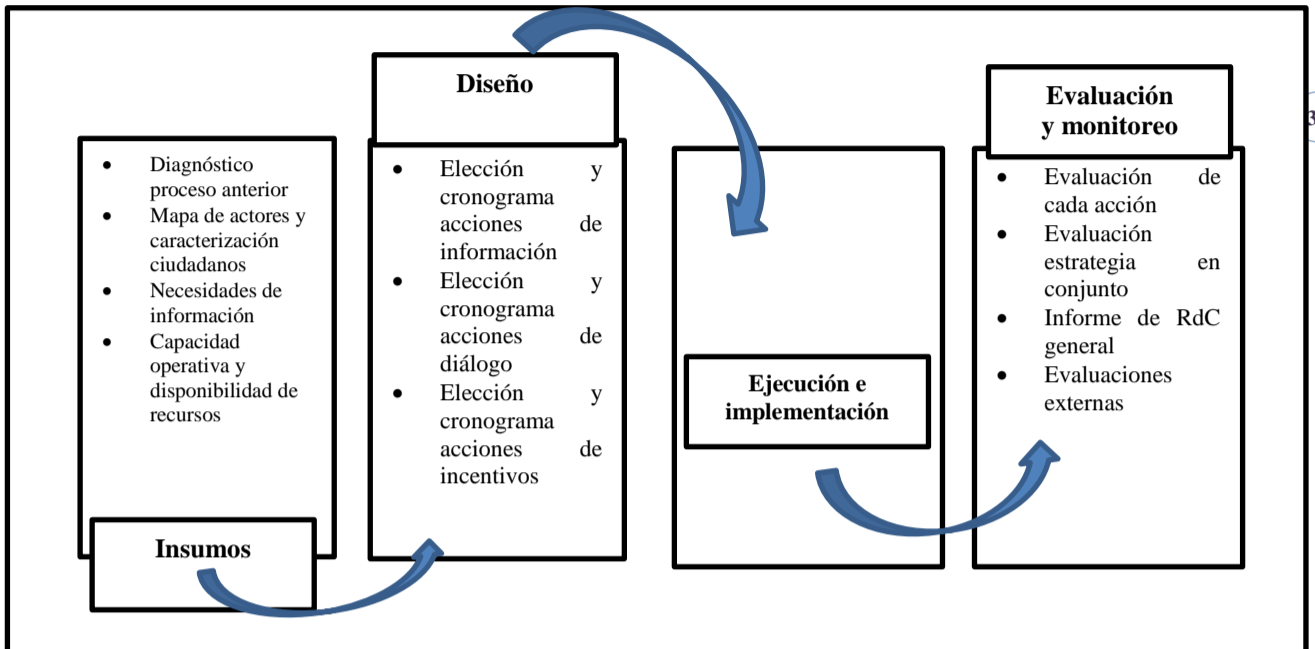
## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

### RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:



### 5.9 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

#### 1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Construir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Informe sobre las quejas y reclamos
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

#### 2. 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.

#### 3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Integrar canales de atención e información.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.



## ALCALDIA MUNICIPAL

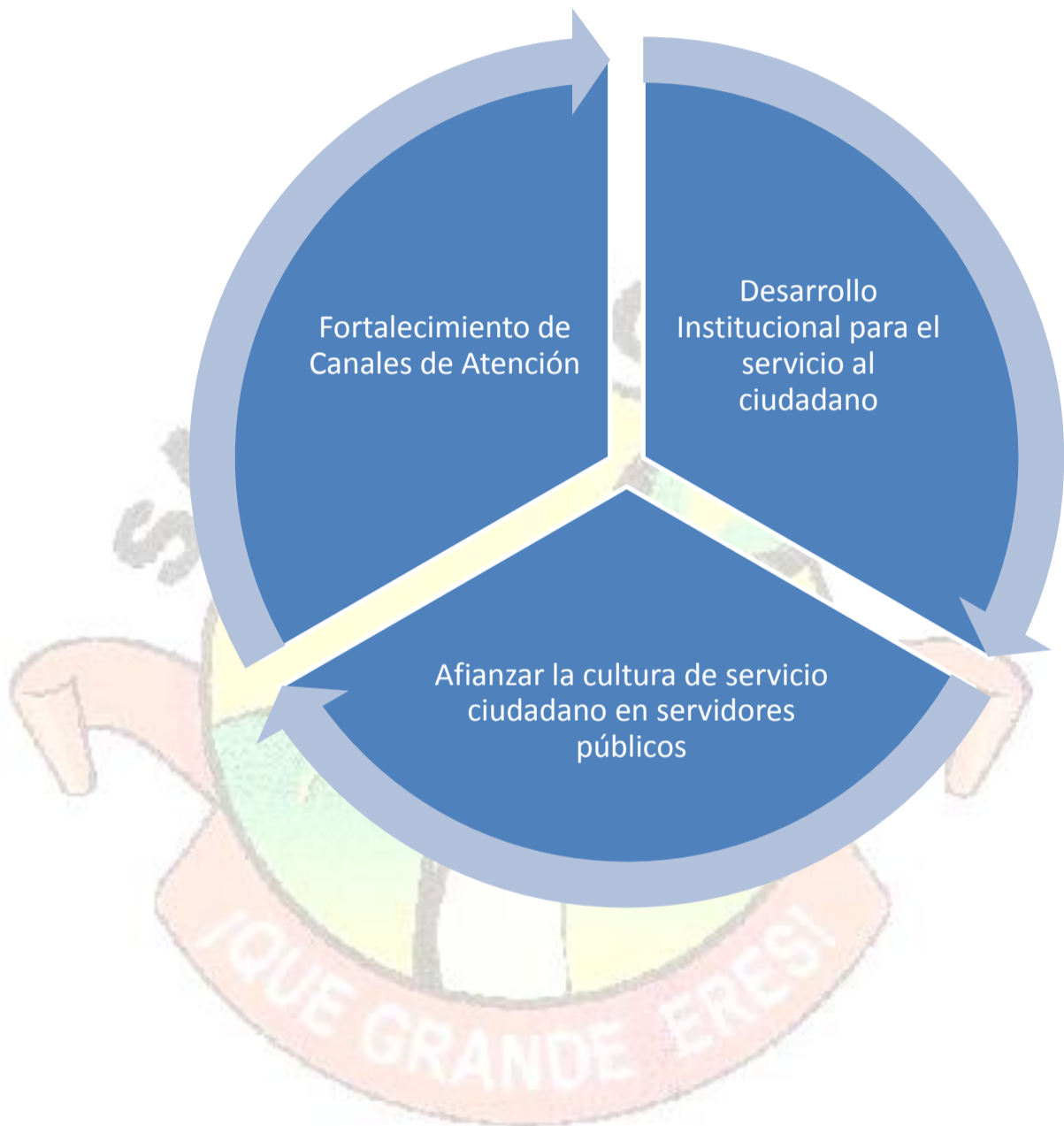
SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

- 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.

35





# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## 6. SEGUIMIENTO DEL PLAN

La Administración o Gobierno del Plan estará a cargo de un Grupo de Trabajo Interno que será designado por el señor Alcalde Municipal mediante Acto Administrativo, el cual señalará sus integrantes y las funciones a su cargo, entre ellas, la elaboración del Plan de Actividades 2013 de seguimiento a las estrategias del Plan.

36

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de Corrupción.	1. 2. 3.						
Estrategia Anti trámites.	1. 2. 3.						
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	1. 2. 3.						
Otras : _____ _____	1. 2. 3.						
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____ _____						
Seguimiento de la Estrategia.	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____ _____						



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## 7. ANEXOS

### ANEXO N° 1.

#### RESOLUCIÓN N°

**POR LA CUAL SE DESIGNA EL DELEGADO DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS CONSTRUCTIVAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, SE CONFORMA UN GRUPO DE TRABAJO INTERNO Y SE SEÑALA LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS DIFERENTES ACTORES DEL PROCESO**

El Alcalde Municipal de \_\_\_\_\_ en ejercicio de las facultades conferidas en el numeral 3, artículo 315 de la Constitución Política, artículo 29 Ley 1551/12; concordante Artículo 2, Literal a y f, Ley 87/93, Artículo 15 al 20, Ley 489/98, Decreto 1599/05, Artículo 73 Ley 1474/11, Artículo 3 Decreto 2482/12 y Decreto Reglamentario 2641/12.

#### CONSIDERANDO

Que entre los años 1985 y 2000, la Unión Internacional de Autoridades Locales realizó estudios directos en varias municipalidades de América Latina con el objeto de identificar los rasgos principales de una buena Gestión Pública Local.

El análisis de los casos, lleva a concluir que el Buen Gobierno Local se explica por un buen uso del talento humano y la liberación de energía de los Agentes Locales, mediante una gestión transparente, participativa, servidora del ciudadano e incluyente.

Así, se puede señalar las características del Buen Gobierno Local:

1. Autoridades Locales electas dotadas de legitimidad y autonomía;
2. Alcaldes y Concejales que gerencian con efectividad;
3. Equipos de trabajos profesionales y desarrollo del capital humano municipal;
4. Coordinación efectiva con otros niveles e instituciones del sector público;
5. Alianzas con el sector privado y no gubernamental para proveer servicios;
6. Asociativismo Municipal Gremial y cooperación intermunicipal de servicios;
7. Planificación estratégica y participativa del desarrollo local;
8. Participación de la sociedad civil en la gestión de los servicios locales;
9. Involucramiento ciudadano en un marco de confianza y cultura cívica;
10. Probidad y transparencia de la gestión y rendición de cuentas a la comunidad.

Que el supuesto fundamental del ordenamiento constitucional y legal es que éste expresa la voluntad general de la sociedad. Las autoridades y órganos representativos de la misma, son servidores del Estado y actúan conforme el interés general. Pero a veces no es así: el interés particular prevalece sobre el general o se acude al expediente de violar la regla general para apropiarse de recursos públicos.

Frente al fenómeno de la corrupción, las distintas Ramas del Poder Público han ensayado distintas formas de lucha contra la misma, pero ésta renace y se reproduce en diversas modalidades, extendiéndose incluso a personas e instituciones que en el pasado reciente, eran impolutas.

A nuestro modo de ver, sentir y accionar las cosas, las "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano" adoptada mediante el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/11, se puede convertir en un saludo más a la bandera, si no se lidera a profundidad un movimiento nacional capaz de convertir en realidad el sueño de las personas de buen corazón: respeto a la dignidad humana, solidaridad, prevalencia del Bien Común, servir a la comunidad, preservar y defender el Patrimonio Público, facilitar la participación ciudadana y social, garantizar condiciones para el desarrollo sostenible y compromiso y respeto por el control social.

Mientras maduran las condiciones colombianas, hagamos algo: cumplir y hacer cumplir el Decreto Reglamentario 2641/12. Rodear con coraje y decisión a la máxima Autoridad de la Administración Municipal, para cumplir, a más tardar el 30 de abril de





# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

2013, con la elaboración anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que le corresponde al Alcalde dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y servicios a cargo del Municipio.

## RESUELVE:

38

**ARTICULO PRIMERO:** Designar el (la) delegado (a) del Representante de la Alta Dirección para implementar las estrategias constructivas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el Secretario (a) de Planeación Municipal, señor (a)

**ARTICULO SEGUNDO:** Conformar el Grupo de Trabajo Interno, encargado de implementar a las estrategias del Plan Anti Corrupción y Atención al Ciudadano, integrado de la siguiente manera:

**ARTÍCULO TERCERO:** Asignar los siguientes roles y responsabilidades, a los actores del proceso:

- a- Delegado del Representante de la Alta Dirección:
  - Servir de facilitador para el proceso de elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano;
  - Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, partiendo del Mapa de Riesgos de cada dependencia;
  - Coordinar las medidas para ejecutar las acciones correspondientes;
- b- Grupo de Trabajo Interno:
  - Sensibilizar a los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios Externos sobre la temática y participación en este proceso;
  - Conocer los procesos misionales y de apoyo a la gestión de la entidad;
  - Adelantar el proceso de implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo la orientación del delegado del representante de la Alta Dirección.
- c- Oficina de Control Interno o quien haga sus veces:
  - Verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO CUARTO:** Una vez expedido este Acto Administrativo, se convocará por parte del Delegado del representante de la Alta Dirección, reunión con el Grupo de Trabajo Interno, a fin de elaborar el Plan de Acción dirigido a programar y ejecutar las actividades conducentes a implementar las Estrategias Constructivas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con plazo máximo hasta 30 de abril de 2013.

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

## PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en \_\_\_\_\_ día \_\_\_\_\_ mes \_\_\_\_\_ año \_\_\_\_\_.

**EL ALCALDE**

**ANEXO N° 2**

**DECRETO N°**



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## **POR EL CUAL SE DELEGA EN UN GRUPO DE TRABAJO INTERNO LA GESTIÓN DE TRAMITAR Y ATENDER LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS QUE LOS CIUDADANOS FORMULEN EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.**

El Alcalde Municipal de \_\_\_\_\_, en ejercicio del numeral 3, artículo 315 de la Constitución Política y Artículo 30 Ley 1512/12; concordante Artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, Artículos 13 y 14 de la Ley 1437/11, Ley 962/05, Decreto Ley 019/12 y Artículo 2 del Decreto 2641/12.

### **CONSIDERANDO**

Que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.... Artículo 2 C.P.

Que el artículo 13 de la C.P, consagra el derecho a la igualdad de todas las personas, para lo cual recibirán la misma protección y trato de las Autoridades y gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación.

Que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución (artículo 23 de la C.P).

Que las actuaciones administrativas de las Autoridades y servidores públicos se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, conforme artículo 3 de la ley 1437/11.

Que el Capítulo I, Título II de la Ley precitada, reglamenta el Derecho de Petición ante las Autoridades y el Capítulo II del mismo Título, establece las reglas especiales sobre informaciones y documentos reservados.

Que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión institucional (artículo 76 Ley 1474/11).

Que los Municipios no están obligados a contar con dependencias para la atención de quejas y reclamos, cuando no cuenten con suficientes recursos de Ingresos Corrientes de Libre Destinación para financiar sus gastos de funcionamiento. En estos eventos, dichas dependencias serán asumidas por dependencias afines (artículo 75 Ley 617/00).

La situación administrativa planteada en el considerando anterior, corresponde a la Administración Municipal. En consecuencia se opta por delegar en un grupo de trabajo interno, las funciones de atender quejas, sugerencias y reclamo de los ciudadanos.

Que al Alcalde le corresponde la dirección de la acción administrativa del Municipio y asegurar el cumplimiento de las funciones y prestación de los servicios a su cargo.

### **DECRETA**

#### **ARTICULO PRIMERO: 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 la falta de atención de una solicitud.



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

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

**Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tienen connotación constitutiva de infracción, de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.

40

## ARTICULO SEGUNDO: GESTIÓN.

- ❖ **RECEPCIÓN:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las debe realizar únicamente las dependencias de correspondencia o Ventanilla Única.

- 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.gobierno enlinea.gov.co](http://www.gobierno enlinea.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.

- ❖ **DELEGACIÓN:** Delegar en el Grupo de Trabajo Interno, la función de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la Misión Institucional.

El Grupo de Trabajo Interno a que se refiere el presente acápite estará conformado por:

- ❖ **CONSIDERACIONES GENERALES:** El Grupo de Trabajo Interno deberá 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 éste, 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 Artículo 14 de la Ley 1437 de 2.011, 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;
- ✓ Consulta 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 tuviera competencia. De lo contrario pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

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

### **ARTICULO TERCERO: SEGUIMIENTO.**

Es necesario:

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594/00 – 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.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentada por los ciudadanos.
- iii. Disponer de un Registro Público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2.011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- v. Integrar los sistemas de petición, quejas, reclamos y denuncias con los Organismos de Control del Estado.
- vi. 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.

### **ARTICULO CUARTO: CONTROL.**

- i. Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces: Las entidades deben organizar una Oficina o Grupo de Trabajo Interno que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. Esta instancia deberá adelantar las investigaciones en caso de: (1) incumplimiento a las respuestas de petición, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley (2) Quejas contra los servidores públicos de la entidad.
- ii. Oficina de Control Interno o quien haga sus veces: 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 al Alcalde.

### **ARTICULO QUINTO: VEEDURIA CIUDADANA.**

Se debe:

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las Veedurías Ciudadanas.
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las Veedurías Ciudadanas.
- iii. Facilitar y permitir a las Veedurías Ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

### **ARTICULO SEXTO: VIGENCIA.**

El presente Decreto rige a partir de la fecha de publicación en la página web de la Alcaldía y deroga las disposiciones municipales que le sean contrarias.

Dado en \_\_\_\_\_

**EL ALCALDE**

**ANEXO N°3**

**RESOLUCIÓN \_\_\_\_\_ DE 201\_\_**



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN EN EL MUNICIPIO DE \_\_\_\_\_

El Alcalde Municipal de \_\_\_\_\_, en ejercicio de las facultades conferidas en el numeral 1, literal d, artículo 29 de la ley 1551/12, concordante artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y

42

### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que de conformidad con el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 13 a 33, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el inciso 3o del artículo 6o de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7o numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto número 1151 de 2008 establece la obligación de implementar la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo 1o del Decreto 019 de 2012.

Que es cierto que la Corte Constitucional, en Sentencia C-818 de 2011, declaró inexecutable por vicios de procedimiento el Título II de la Ley 1437/11; sin embargo los efectos de dicho fallo fue diferido hasta diciembre 31 de 2014, lapso durante el cual, el Congreso de la República debe tramitar el Proyecto de Ley Estatutaria.

Que la desatención al Derecho de Petición constituye para el servidor público una falta gravísima, razón por la cual implica un riesgo para la Administración Pública el desconocimiento de las nuevas disposiciones.

Que el Alcalde es competente para expedir este Acto Administrativo

### RESUELVE:

### CAPÍTULO I.



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMAS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

## DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.

**ARTÍCULO 1o. OBJETO.** El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante la Alcaldía Municipal de \_\_\_\_\_ dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

43

**ARTÍCULO 2o. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**ARTÍCULO 3o. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES.** Los servidores públicos que presten sus servicios en la Alcaldía Municipal de \_\_\_\_\_ que reciban directamente vía fax, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata a \_\_\_\_\_, para que esta dependencia proceda a la asignación del número de radicación y su transferencia a \_\_\_\_\_, para que éste, en los términos establecidos en la ley dé traslado a la autoridad competente.

Se excluyen de lo dispuesto en los incisos anteriores los siguientes documentos:

1. Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Oficina Jurídica o quien haga sus veces, deberán ser remitidas de manera inmediata a la mencionada Oficina para su respectivo trámite.
2. Las peticiones que se reciban a través de las redes sociales, serán tramitadas directamente por cada una de las dependencias de la Alcaldía que tengan o lleguen a tener cuentas en dichas redes y en caso de ser procedente deberán asignarlas al competente.

**PARÁGRAFO 1o.** La dependencia de la Alcaldía Municipal que reciba una comunicación a través de cualquiera de los canales establecidos para su reparto y considere que ésta requiere una reclasificación según corresponda (petición, sugerencia, queja o reclamo), deberá informar a la Secretaria de Gobierno Municipal o quien haga sus veces, para que dicha comunicación sea reclasificada en el sistema.

**ARTÍCULO 4o. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES.** Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el Secretario de Gobierno Municipal o quien haga sus veces, será el encargado de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m – 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:00 p. m.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito y se seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando quien formula la petición, pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en forma sucinta, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

La Oficina Jurídica o quien haga sus veces, impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la Entidad. Para lo cual designará un Asesor Jurídico, que se encargará de prestar su apoyo y asesoría a las dependencias de la Entidad enunciadas en el artículo tercero de esta Resolución.

**ARTÍCULO 5o. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo [13](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo [23](#) de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley.

**ARTÍCULO 6o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** De acuerdo con lo establecido por el artículo [16](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO.** La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

**ARTÍCULO 7o. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones de que trata la presente Resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la ley. Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente o dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remititorio al peticionario.

**PARÁGRAFO 1o.** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la autoridad deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



# ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

**PARÁGRAFO 2o.** En los términos establecidos en la ley, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

45

**ARTÍCULO 8o. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** La resolución de las siguientes peticiones será:

1. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Alcaldía Municipal, deberá remitirse a la dependencia que tenga a su cargo la custodia de los documentos a más tardar el día siguiente de la radicación. Estas peticiones deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad; si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las diferentes dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Las solicitudes efectuadas a la Alcaldía Municipal por otra Entidad pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 30 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. Las solicitudes de información que se reciban por los Concejales, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en este artículo, se aplicará lo dispuesto en el parágrafo del artículo 7 de la presente resolución.

**PARÁGRAFO 2.** La expedición de copias al pedente dará lugar al pago de las mismas, cuando la cantidad solicitada lo justifique por incurrir en un costo exagerado, incluido si el peticionario es Concejal (Sentencia T - 842 de 2002, Magistrado Ponente Dr. Álvaro Tafur Galvis - Corte Constitucional)

## CAPÍTULO II.

### DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

**ARTÍCULO 9o. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la ley, tales como los relacionados con la defensa y seguridad nacional, los que involucren los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.





## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985 y de conformidad al artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

46

**ARTÍCULO 10. EXAMEN DE DOCUMENTOS.** El examen de documentos se hará en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12.00 y de 2:00 pm a 4:00 p. m. previa la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

### CAPÍTULO III.

#### DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

**ARTÍCULO 11. DEFINICIONES.** Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Alcaldía Municipal, entiéndase por:

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**ARTÍCULO 12. BUZÓN DE SUGERENCIAS.** Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios tanto externos como internos de la Alcaldía Municipal cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, que se ubicará en la Alcaldía, darle el trámite respectivo a las sugerencias recibidas.

**ARTÍCULO 13. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, éstas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

**ARTÍCULO 14. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS.** Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse a través del Grupo de Control Interno Disciplinario de la Secretaria de Gobierno o quien haga sus veces, que deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.

### CAPÍTULO VI.

#### DISPOSICIONES GENERALES.

**ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL SECRETARIO DE GOBIERNO O QUIEN HAGA SUS VECES** El Secretario de Gobierno o quien haga sus veces,



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

presentará al Alcalde Municipal, un informe trimestral pormenorizado sobre las peticiones recibidas en la Entidad, así como del número de respuestas emitidas.

**ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Administración Municipal podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público. En tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

47

**ARTÍCULO 17. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

**ARTÍCULO 18. FALTA DISCIPLINARIA.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

**ARTÍCULO 19. VIGENCIA Y DEROGATORIA.** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en la página Web de la Alcaldía y deroga la Resolución las disposiciones municipales que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_.

**EL ALCALDE MUNICIPAL.**

**ANEXO N° 5.**

**GLOSARIO**

**Aceptar el Riesgo:** decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidad de un riesgo en particular.

*Gestión Local Confiable, Es Nuestro Compromiso*



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

**Control Correctivo:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Control Preventivo:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

48

**Administración de Riesgos:** Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

**Análisis de Riesgo:** Elemento de Control, que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar cuan frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

**Autoevaluación del Control:** Elemento de Control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas. Se basa en una revisión periódica y sistemática de los procesos de la entidad para asegurar que los controles establecidos son aún eficaces y apropiados.

**Compartir el Riesgo:** Se asocia con la forma de protección para disminuir las pérdidas que ocurran luego de la materialización de un riesgo, es posible realizarlo mediante contratos, seguros, cláusulas contractuales u otros medios que puedan aplicarse.

**Consecuencia:** el resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.

**Evaluación del Riesgo:** proceso utilizado para determinar las prioridades de la Administración del Riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.

**Evento:** incidente o situación, que ocurre en un lugar determinado durante un periodo de tiempo determinado. Este puede ser cierto o incierto y su ocurrencia puede ser única o ser parte de una serie.

**Frecuencia:** medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.

**Identificación del Riesgo:** Elemento de Control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Se puede entender como el proceso que permite determinar qué podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo.



## ALCALDIA MUNICIPAL

SANTO TOMÁS - ATLÁNTICO

Nit: 800.116.284-6

[www.santotomas-atlantico.gov.co](http://www.santotomas-atlantico.gov.co)

**Monitorear:** comprobar, supervisar, observar, o registrar la forma en que se lleva a cabo una actividad con el fin de identificar posibles cambios.

**Pérdida:** consecuencia negativa que trae consigo un evento. **Probabilidad:** grado en el cual es probable que ocurra de un evento, que se debe medir a través de la relación entre los hechos ocurridos realmente y la cantidad de eventos que pudieron ocurrir.

**Proceso de Administración de Riesgo:** aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración a las diferentes etapas del a Administración del Riesgo

**Reducción del Riesgo:** aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento y/o su ocurrencia.

**Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

**Riesgo Inherente:** Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

**Riesgo Residual:** nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo.

**Sistema de Administración de Riesgo:** conjunto de elementos del direccionamiento estratégico de una entidad concerniente a la Administración del Riesgo.