



**EL SANTUARIO**

**Desarrollo con Equidad**

NIT. 890.983.813-8

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL  
EL SANTUARIO-ANTIOQUIA**

**2013**

**JUAN LEONARDO ZULUAGA SALAZAR  
ALCALDE MUNICIPAL**





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

### CONSEJO DE GOBIERNO

RAFAEL MARÍA ALZATE VARGAS  
Secretario General y de Gobierno

DIEGO FERNANDO PINEDA R  
Secretario de Planeación

MARÍA VIOLETA ZULUAGA GÓMEZ  
Secretaria de Transporte y Tránsito

OSCAR HERNÁN OCAMPO VALENCIA  
Secretario de Protección Social

JORGE ALBERTO GIRALDO RINCON  
Secretario de Obras Públicas

BEATRIZ EUGENIA HOYOS Z.  
Secretaria de Hacienda

LIGIA OMAIRA DUQUE G.  
Secretaria de Educación

ANÍBAL RICARDO MOLINA Z  
Secretario de Desarrollo Agropecuario

ALEIDA MARÍA GIRALDO  
Jefe de Control Interno

ORBAIRO ANTONIO VARGAS G.  
Tesorero

DAVID RAMÍREZ MACÍAS  
Subsecretario de Medio Ambiente

FABER OSVALDO ZULUAGA S  
Subsecretario de Desarrollo Social

DANIEL RENDÓN GAVIRIA  
Subsecretario Control Urbanístico

NORA RAMÍREZ PINEDA  
Comisaria de Familia

CRISTINA NARANJO BOTERO  
Gobierno en Línea

LILIANA MARÍA GIL RAMIREZ  
Asistente Social y Jurídica





## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE EL SANTUARIO-ANTIOQUIA**

### **PRESENTACIÓN**

La Administración Municipal de El Santuario, Antioquia, dando cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011, que establece el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y teniendo como herramienta las estrategias establecidas para su construcción, desarrolló El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como metodología y herramienta que servirá para la mejora continua de la entidad y el establecimiento de controles a las situaciones administrativas, que por sus características, podrían originar prácticas corruptas.

### **OBJETIVOS**

#### **General**

Adoptar para la administración municipal de El Santuario - Antioquia, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como cumplimiento de lo establecido la ley 1474 de 2011.

#### **Específicos**

- ✓ Identificar los riesgos de corrupción que podrían presentar en el desarrollo de las funciones de la Administración Municipal.
- ✓ implementar estrategias Antitramites, que mejoren la prestación de los servicios.
- ✓ Establecer procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía
- ✓ Diseñar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, como razón de ser de la entidad pública.

### **REFERENCIA INSTITUCIONAL**

### **PLATAFORMA ESTRATEGICA**

### **VISIÓN**

El Municipio de El Santuario generará al año 2020, procesos que le atribuyan la categoría futura como polo de desarrollo económico en la subregión del Oriente Antioqueño, con trascendencia y proyección dinamizadora e integradora, que contribuya a un mejor futuro sostenible para el municipio.





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

### MISIÓN

La Administración Municipal de El Santuario, tiene como misión cumplir y hacer cumplir la constitución y las leyes que le rigen, ser el eje articulador de la gestión pública ante los organismos del estado, la Región, el Departamento y la Nación, entidades privadas promotoras del desarrollo, las comunidades y personas naturales que habitan el territorio de su jurisdicción Político – Administrativa, bajo los principios de igualdad, equidad, respeto, tolerancia, lealtad, servicio, calidad humana, solidaridad, desarrollo económico y social.

### POLÍTICA DE CALIDAD

En cumplimiento de la Constitución Política de Colombia y la ley, la Administración Municipal de El Santuario, tiene como Política de Calidad, satisfacer necesidades de la comunidad en condiciones de eficiencia y oportunidad, optimizando recursos disponibles y comprometidos con el mejoramiento continuo a través de una Gerencia Participativa, en procura de convertirlo en polo de desarrollo de la Subregión del Oriente Antioqueño.

### OBJETIVOS DEL S.G.C.

**Objetivo 1:** Incrementar las competencias comunes y específicas del personal de la entidad al 95% para el cuatrienio.

**Objetivo N. 2:** Posicionar la gestión de todos los procesos de la entidad en un 90% de efectividad para el cuatrienio.

**Objetivo N 3:** Incrementar al 90% la efectividad de los servicios brindados a los clientes y las demás partes interesadas de la Administración Municipal durante el cuatrienio.

**Objetivo N. 4:** Gestionar y administrar los recursos del Municipio cumpliendo el 92% del presupuesto para el cuatrienio

### PRINCIPIOS ETICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

La función pública es desarrollada conforme a los principios mencionados en la ley 489 del 29 de diciembre de 1998 articulo 3 y la constitución política de Colombia,





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

buscando de esta manera la satisfacción de las necesidades generales de todos los funcionarios y usuarios de la entidad.

### **Principio de la buena fe**

Las actuaciones de los servidores públicos del Municipio deben ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones adelantadas.

### **Principio de la igualdad**

Este principio debe servir de guía a la administración pública para que sus acciones y decisiones respecto de los administrados se generen en igualdad de condiciones.

### **Principio de la moralidad**

Con fundamento a este principio los administradores deben de tener claros y definidos principios éticos que reflejen una gestión pública, pulcra y transparente. Este principio debe de ser la garantía permanente frente a la confrontación viciosa de funcionarios Públicos arrogantes, soberbios, desidiosos o negligentes en el desempeño de sus funciones.

### **Principio de la celeridad**

El servidor público debe de ser competente e impulsar oficiosamente las actividades, los procesos y el desarrollo de la entidad con el propósito de obtener resultados óptimos y oportunos.

### **Principio de la economía**

Es el que sin duda alguna orienta a la entidad pública hacia una política de sana austeridad y mesura en el gasto público y hacia un equilibrio conveniente y necesario en la inversión, garantizando así la debida proporcionalidad y conformidad de resultados en los términos costo beneficio

### **Principio de la imparcialidad**

El administrador público debe garantizar mecanismos que orienten y posibiliten un tratamiento, desarrollo o comportamiento justo e imparcial de la administración, respecto de los administrados, y beneficiarios de la entidad.

### **Principio de la participación**

En virtud de este principio las veedurías ciudadanas y los demás entes de control pueden participar en los procesos que la administración adelanta. Poniendo a disposición la información y documentos por ellos requeridos y obteniendo





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

información en la página Web del Municipio y los demás medios previstos en las normas vigentes.

### **Principio de la eficacia**

Los servidores públicos deben dirigir sus actividades y recursos de la entidad a que produzcan los mayores logros y resultados en los objetivos y metas, exigiendo la colaboración y oportuna ejecución de los planes y programas.

### **Principio de la eficiencia**

Los servidores públicos deben garantizar que todas las actividades de la entidad se realicen eficientemente es decir que produzcan los mayores logros y resultados y que a sus recursos se les dé el máximo y adecuado aprovechamiento, de tal forma que se obtengan los objetivos esperados

### **Principio de la publicidad**

Todas las actuaciones y procedimientos de la administración así como los propósitos y resultados deben ser del conocimiento público de los ciudadanos para lo cual la administración proveerá a todas sus dependencias de los instrumentos y mecanismos adecuados de publicidad. En razón de este principio las autoridades deberán utilizar los mecanismos posibles de comunicación y de información que permitan la necesaria transparencia de sus actos y el conveniente vínculo con los ciudadanos.

### **Principio de la responsabilidad**

En virtud de este principio los administradores públicos deben responder con la suficiente diligencia y cuidado no solamente por el desarrollo de las funciones encomendadas si no por las omisiones y actuaciones irresponsables que comprometan no solo los bienes públicos sino el cumplimiento eficiente y oportuno de los fines de la empresa.

### **Principio de la transparencia**

Este principio garantiza que la función administrativa se desarrolle dentro del marco legal que le ha sido asignado y en atención y acatamiento a las normas vigentes.





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

### ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

#### IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

##### Mapa de Riesgo de Corrupción

Para la identificación de los riesgos de corrupción, y la posterior construcción del correspondiente mapa de riesgo, la administración municipal desarrolló una serie de actividades y reuniones de sensibilización donde participaron los diferentes secretarios de despacho, subsecretarios y jefes de área, posteriormente se estableció un cronograma de actividades, con el fin de construir, revisar e identificar en cada uno de los procesos o procedimientos los riesgos inherentes a estos, al igual que los factores que los originaban, estableciendo las causas que podrían permitir o evitar su materialización, tales como debilidades, amenazas y fortalezas, además de la probabilidad de ocurrencia, y los controles que se podrían establecer, para evitar la materialización de los mismos

##### Acciones para el Manejo de Riesgos

El municipio de El Santuario, se encuentra certificado en la norma ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009, lo que garantiza un mejoramiento de los diferentes procesos y procedimientos que se realizan dentro de la Administración del Riesgo, en este procedimiento se tienen establecidos controles que se aplican a cada proceso, desde allí se establecen las acciones de manejo, tales como PREVENIR, MITIGAR, CORREGIR, TRANSFERIR, ACEPTAR, RETENER, Y EVITAR, es por lo anterior, y con el fin de evitar duplicidad de la información manejada por la entidad, que el mapa de riesgos de corrupción se consolidará en el mapa de riesgos general de la administración con sus respectivos ajustes, y seguimientos.





**MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN**

| Proceso                         | IDENTIFICACION   |  | Riesgo |  | ANALISIS                        | MEDIDAS DE MITIGACIÓN |   |
|---------------------------------|--|--|--------|--|---------------------------------|-----------------------|---|
|                                 | Causas   |  | Nro    | Descripción  | Probabilidad de materialización | Valoración            | Administración del riesgo   |
|                                 | Debilidades  | Amenazas   |        |  |                                 | Tipo de control       |   |
| <b>Financieros</b>              | 1. Desconocimiento de la norma. 2.No aplicación de la norma. 3. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 4.persona autorizada para manejo de caja menor no cubierta con póliza de manejo | 1. Presiones de terceros. 2.Detrimento patrimonial. 3.Deterioro imagen institucional   | 1      | Autorizar la ejecución de un gasto indebido para favorecer o desfavorecer un tercer  | Posible                         | Preventivo            | 1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes. 3.Documentar los proceso del manejo de caja menor. 4.Seguimiento al manejo de caja menor.                             |
|                                 | 1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2.Falta de estudios financieros para las inversiones a realizar.   | 1.Estudios financieros realizados por la firma inversionista. 2.Detrimento patrimonial. 3.Deterioro de la imagen institucional. 4.Presiones políticas o de terceros                    | 2      | Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración | Posible                         | Preventivo            | 1. Emitir concepto de riesgo.   |
|                                 | 1. falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Desconocimiento de la norma. 3.No aplicación de la norma. 4.Falta de seguimiento a los registros en el sistema                            | 1.Presiones políticas administrativas y de terceros. 2.Detrimento patrimonial. 3.Deterioro de la imagen institucional.   | 3      | Afectar rubros que no correspondan, con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica  | Posible                         | Preventivo            | 1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes. 3.Realizar auditorías y monitoreo al sistema  |
| <b>Actividades Regulatorias</b> | 1.Desconocimiento de la normatividad vigente. 2.Imposibilidad de control hacia los agentes de policía de tránsito, con los que se tiene convenio.  | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pérdida de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros  | 4      | Procedimientos en operativos viales no ajustados a la ley  | Posible                         | Correctivo            | 1.Informar ante los superiores de los Agentes de Policía de Tránsito, las irregularidades que se presenten. 2. Iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar cuando se trata de un funcionario de la entidad. |
|                                 | Falta de autocontrol en protocolos éticos  | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pèrdida de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros. | 5      | Cobro indebido por realización del trámite, sin el lleno de los requisitos.  | Posible                         | Preventivo            | Establecer protocolos éticos  |
|                                 | Falta de autocontrol en protocolos éticos.   | 1. Detrimento Patrimonial. 2. Presiones políticas o de terceros  | 6      | Recibir dineros a cambio de favorecer o desfavorecer un tercero  | Posible                         | Preventivo            | 1. Conocer y actualizar los protocolos éticos del área. 2. Planes de capacitación y bienestar laboral.  |





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

### Contratación

|  |   |    |  |             |            |  |
|--|---|----|--|-------------|------------|--|
| 1.Falta de personal idóneo y capacitado, para atender las diferentes demandas.<br>2.supervisión de los contratos insuficiente e inadecuada | 1.Deterioro de la imagen institucional. 2. Detrimento patrimonial.                              | 7  | Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal, lo que puede ocasionar un favorecimiento o desfavorecimiento a un tercero   | Posible     | Preventivo | 1.Revisar manual de funciones y planta de personal, para delegar en un área específica.  |
| Desconocimiento de la ley, con interpretaciones subjetivas de las normas vigente.  | 1. Contratistas no idóneos.<br>2.Detrimento patrimonial.<br>3.presiones políticas o de terceros | 8  | Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes en contratación para desempeñar la función  | casi seguro | Preventivo | 1.Capacitación permanente en contratación pública 2.Contratación de interventores externos   |
| 1. Desconocimiento de normas. 2.falta de competencias para ser interventor. 3.No exigencia al cumplimiento de las funciones contratadas.   | 1.Detrimento patrimonial.<br>2.Insatisfacción de los usuarios.                                  | 9  | Falta de revisión y seguimiento al cumplimiento de funciones del contratistas.   | Casi Seguro | Preventivo | 1.Exigir idoneidad y competencia para supervisar un contratista.<br>2.programa de Capacitación.  |
| Desconocimiento de la normatividad y lineamientos establecidos en la entidad.  | presiones políticas, o de personas.   | 10 | Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular). | posible     | Preventivo | 1.Listas de chequeo que permitan verificar el cumplimiento a la normatividad vigente en materia de contratación y a los lineamientos de la entidad. 2.Realizar capacitaciones de actualización normativa   |
| 1.Desconocimiento de la normatividad. 2. Falta de autocontrol en los protocolos éticos   | Deterioro de la imagen institucional  | 11 | Recibir dineros a cambio de la adjudicación de contratos.  | Posible     | Preventivo | 1. Listas de chequeo que permitan verificar el cumplimiento a la normatividad vigente en materia de contratación y a los lineamientos de la entidad. 2. Realizar capacitaciones de actualización normativa. 3.Establecer y hacer control a los protocolos éticos |
| 1.Desconocimientos de las normas. 2.Manual de funciones y competencias desactualizado  | Deterioro de la imagen institucional  | 12 | No cumplir con los lineamientos normativos en materia de contratación.   | Posible     | Preventivo | 1. Planes de capacitación, 2.Actualizar manual de funciones y competencias del área.   |
| 1. Falta de capacitación en procesos contractuales.<br>2.Falta de autocontrol en protocolos éticos   | Presiones políticas o de terceros   | 13 | Pliegos que permiten filtrar información a terceros para favorecer la contratación   | Posible     | Preventivo | Capacitación permanente del personal, Gestión de talento humano que motive la transparencia administrativa   |



# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

|                                     |  |   |    |  |             |            |   |
|-------------------------------------|--|---|----|--|-------------|------------|---|
|                                     | 1.Falta de capacitación,<br>2.Desconocimiento de los planes de desarrollo y planes sectoriales   | presiones políticas o de terceros   | 14 | Estudios previos que no profundizan la necesidad sentida de la comunidad y no consulta con lo contemplado en el plan de desarrollo   | Posible     | Preventivo | Inducción permanente para la interpretación y valoración de los planes de desarrollo y planes sectoriales                                     |
|                                     | Desconocimiento de la ley, con interpretaciones subjetivas de las normas vigentes.   | 1. Contratistas no idóneos.<br>2.Detrimento patrimonial.<br>3.presiones políticas o de terceros.                                | 15 | Estudios previos o de factibilidad superficiales   | Posible     | Preventivo | Capacitación permanente en contratación pública   |
| <b>Direccionamiento Estratégico</b> | 1. La ausencia de equipo interdisciplinario .<br>2.Desconocimiento de la normatividad del área. 3.No aplicación de la norma                    | 1.Falta de compromiso de los involucrados para recibir la asesoría necesaria. 2.Falta de confianza ante determinado profesional | 16 | Concentración de autoridad o exceso de poder al no escuchar a las partes involucradas en un conflicto de violencia intrafamiliar   | Posible     | Preventivo | 1. Asesorar las diferentes alternativas en la que puede encontrar ayuda.<br>2.Actualización y aplicación permanente de la nueva normatividad. |
|                                     | 1. Desconocimiento de la Norma y funciones del área<br>2.Falta de personal idóneo y capacitado, para atender las diferentes demandas.          | 1. Presiones políticas y de externos. 2.Deterioro de la imagen institucional.<br>3. cambio de normatividad constante            | 17 | Por nos seruna entidad certificada en materia de educación, no tiene competencias, para tomar decisiones con respecto a la planta de personal de docentes y directivos, lo que puede generar extralimitación de funciones. | Posible     | Preventivo | 1.Consulta permanente normas competentes al Área.<br>2.Socialización de la Norma, analizar y actualizar la funciones y competencias del área. |
|                                     | Desconocimiento de funciones y competencias del área   | 1. Presiones políticas y de particulares. 2.Deterioro de la imagen institucional.   | 18 | Extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones administrativas  | Posible     | Preventivo | 1.Realizar encuestas de control a funcionarios. 2.Capacitaciones inherentes al cargo o área.  |
|                                     | 1. Falta de controles o llamados de atención.<br>2.Falta de autocontrol en protocolos éticos. 3. desconocimiento de los proceso y normatividad | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.presiones políticas y/o de particulares  | 19 | Favorecimiento o desfavorecimiento a terceros, con procesos administrativos  | Casi Seguro | Preventivo | 1. Programa de capacitaciones.<br>2.Programas de bienestar laboral.<br>3.Conocer y sensibilizar el autocontrol de protocolos éticos.          |
|                                     | 1. inadecuada distribución de las cargas laborales. 2. Manual de funciones y reglamento interno de trabajo desactualizado                      | 1. presiones políticas o de terceros. 2.Deterioro de la imagen institucional  | 20 | Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.  | casi seguro | Preventivo | Realizar análisis de las funciones y competencias del área  |
| <b>Información Documentación</b>    | 1. inadecuada distribución de las cargas laborales. 2. Manual de funciones y reglamento interno de trabajo desactualizado.                     | 1. presiones políticas o de terceros. 2.Deterioro de la imagen institucional.<br>3.Detrimento patrimonial                       | 21 | Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.   | Posible     | Preventivo | 1.Realizar análisis de las funciones y competencias del área. 2. Programa de capacitaciones   |
|                                     | 3.Desconocimiento de la normatividad y lineamientos  |   |    |  |             |            |   |



# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

|  |   |  |           |   |             |            |   |
|--|---|--|-----------|---|-------------|------------|---|
|  | establecidos en la entidad.<br>4.Falta de autocontrol de los protocolos éticos  |  |           |   |             |            |   |
|  | 1. inadecuada distribución de las cargas laborales, 2. Manual de funciones y reglamento interno de trabajo desactualizado       | 1.Detrimento patrimonial<br>2.Deterioro de la imagen institucional                                 | <b>22</b> | Deficiencias en el manejo documental y de archivo de las diferentes dependencias de la entidad.   | casi seguro | Preventivo | 1.Realizar análisis de las funciones y competencias del área. 2. Programa de capacitaciones   |
|  | 1. Desconocimiento de normatividad y de procesos de la institución. 2. Falta de autocontrol en protocolos éticos.               | 1. Presiones de terceros.<br>2. Cambio de personal por cambios administrativos.                    | <b>23</b> | El extravió, manipulación o adulteración de un expediente   | Posible     | Preventivo | 1.Analizar y establecer protocolos éticos. 2.continuar sensibilizando a los funcionarios del área   |
|  | 1. Falta de autocontrol en protocolos éticos.   | 1. Dejar de percibir recurso económicos, por información poco objetiva                             | <b>24</b> | No se establecen controles para el manejo de los sistemas de información, lo que puede ocasionar que se pierda o se adultere la información   | Posible     | Preventivo | 1. Ampliar la capacitación de los sistemas de información a mas personal. 2.Sencibilizar el autocontrol de protocolos éticos.   |
|  | 1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2.falta de personal de apoyo para manejar el volumen de la información del área   | 1.Deterioro de la imagen institucional.<br>2.Insatisfacción del usuario                            | <b>25</b> | Perdida o adulteración de información por no contar con procesos y procedimientos documentados  | Posible     | Preventivo | 1.Programas de capacitación permanente. 2.Sencibilizar el autocontrol de protocolos éticos.   |
|  | 1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de procedimientos documentados para el manejo de información electrónica | 1. Detrimento patrimonial.<br>2.manipulación de equipos por parte de terceros ajenos a la entidad, | <b>26</b> | Posible alteración o hurto de información o documentación a favor de un tercero   | Posible     | Preventivo | 1. Procesos de capacitación. 2. Controles a los sistemas de información. 3.Conocer y sensibilizar el autocontrol de protocolos éticos. 4.Documentar y reglamentar el manejo de la información electrónica.  |
|  | 1. Falta de autocontrol en protocolos éticos.<br>2.Desconocimiento de la norma.   | 1. Detrimento patrimonial.   | <b>27</b> | Negligencia en el manejo de la documentación de la entidad o del área, por desconocimiento o para favorecimiento o desfavorecimiento de terceros  | Posible     | Preventivo | 1. Procesos de capacitación. 2. Controles a los procesos de archivo. 3.Conocer y sensibilizar el autocontrol de protocolos éticos.  |
|  | 1.Deterioro de la imagen institucional. 2.Pérdida de la cobertura   | 1.Sanciones. 2.Pérdidas económicas   | <b>28</b> | Posibilidad de que se presenten fallas en las actividades que hacen parte de los diferentes programas, como errar el suministro de las minutas, dar subsidios a personas que no cumplen, generar multifiliaciones en el régimen subsidiado, en el | Posible     | Preventivo | 1.Cruce de base de datos bimensualmente con el BDUA. 2.Sensibilización periódica para suspensión a personas con doble afiliación. 3.Revisión de minutas alimentaras por parte de nutricionista de ICBF o del Municipio. 4. Verificación permanente de documentos a beneficiarios para verificar cumplimiento. |



# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

|                                |  |   |    |  |             |            |   |
|--------------------------------|--|---|----|--|-------------|------------|---|
|                                |  |   |    | manejo de la documentación de los beneficiarios, etc.  |             |            |   |
|                                | 1. Manuales de funciones desactualizados.<br>2.Reglamento interno de trabajo desactualizados.  | 1.Deterioro de la imagen institucional. 2.No captación de recursos  | 29 | Recarga de funciones en un solo funcionario o área, que entorpece el buen funcionamiento de la institución                   | Casi Seguro | Preventivo | 1. Revisar y actualizar Manual de funciones y competencias del área.<br>2.Estudios de cargas laborales.   |
|                                | 1. falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de seguimiento al manejo y registro de información del sistema.<br>3.Falta de rotación constante de personal. | 1.Presiones políticas administrativas y de terceros. 2.Detrimento patrimonial. 3.Deterioro de la imagen institucional.  | 30 | Utilizar la información para favorecer o desfavorecer a un tercero   | Posible     | Preventivo | 1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes. 3.Realizar auditorias y monitoreo al sistema        |
|                                | 1. falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de control y custodia a los documentos públicos.  | 1.Presiones políticas administrativas y de terceros. 2.Deterioro de la imagen institucional.  | 31 | Utilizar documentos públicos para favorecer o desfavorecer a un tercero  | Posible     | Preventivo | 1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes. 3.Realizar auditorias y monitóreos a los documentos |
| <b>Investigación y Sanción</b> | 1. falta de autocontrol en protocolos éticos.<br>2.Descoocimiento de la norma. 3.No aplicación de la norma. 4.Abuso de autoridad.                                    | 1.Presiones políticas administrativas y de terceros. 2.Detrimento patrimonial. 3.Deterioro de la imagen institucional. 4.Cambios normativos   | 32 | Emitir actos administrativos para favorecer o desfavorecer un tercero  | Posible     | Preventivo | 1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes.   |
|                                | 1. Falta de autocontrol mediante protocolos éticos<br>2. Manual de funciones desactualizado  | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pèrda de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros | 33 | Resolución de procesos contravencionales con Fallos amañados.  | Posible     | Preventivo | 1. Establecer protocolos éticos.<br>2.Realizar análisis de las funciones y competencias del área.   |
|                                | Desconocimiento y falta de actualización de la normatividad aplicable  | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pèrda de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros | 34 | Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo                | Posible     | Preventivo | 1. Procesos de capacitación   |
|                                | 1.Falta de autocontrol en protocolos éticos.<br>2.Desconocimiento y falta de actualización de la normatividad aplicable  | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pèrda de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros | 35 | Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación | Posible     | Preventivo | 1. Establecer protocolos éticos.<br>2.Incluir los protocolos éticos en los compromisos comportamentales, dentro de la evaluación de desempeño             |



# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

|                 |   |   |    |  |         |            |  |
|-----------------|---|---|----|--|---------|------------|--|
|                 | 1.Falta de autocontrol mediante protocolos éticos. 2.Desconocimiento y falta de actualización de la normatividad aplicable                  | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pèrdida de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros | 36 | Exceder las facultades legales en los fallos contravencionales   | Posible | Preventivo | 1. Establecer protocolos éticos. 2.Incluir los protocolos éticos en los compromisos comportamentales, dentro de la evaluación de desempeño   |
|                 | 1. Desconocimiento de normatividad y de procesos de la institución. 2. Falta de autocontrol en protocolos éticos.                           | 1. presiones de terceros.   | 37 | Resolver un proceso para favorecer o desfavorecer un tercero   | Posible | Preventivo | 1.Analizar y establecer protocolos éticos. 2. Planes de capacitación   |
|                 | 1.Desconocimiento de la Norma y funciones del área 2.Falta de autocontrol en protocolos éticos  | 1. Presiones políticas y de externos. 2.Deterioro de la imagen institucional. 3. Detrimento patrimonial   | 38 | Omisión y/o acción de sanción en un proceso urbanístico  | Posible | Preventivo | 1.Consulta permanente de normas competentes al Área. 2.Socialización de la Norma, analizar y actualizar la funciones y competencias del área.  |
|                 | Desconocimiento de la Norma y funciones del área  | 1. Presiones políticas y de externos. 2.Deterioro de la imagen institucional. 3. cambio de normatividad constante   | 39 | Realizar actuaciones inherentes al cargo o área favoreciendo o desfavorecimiento de un tercero                 | posible | Preventivo | 1.Consulta permanente de normas competentes al Área. 2.Socialización de la Norma, analizar y actualizar la funciones y competencias del área.  |
| <b>Trámites</b> | 1. Falta de controles o llamados de atención. 2.Falta de autocontrol en protocolos éticos. 3.Desconocimiento de los proceso y normatividad. | 1.Detrimento Patrimonial. 2.Presiones políticas o de terceros   | 40 | Cobrar a favor personal la realización de una función o actividad inherente al cargo                           | posible | Preventivo | 1. Conocer y actualizar los protocolos éticos del área. 2.Planes de capacitación y bienestar laboral.  |
|                 | 1.Falta de autocontrol en protocolos éticos   | 1. Presiones políticas y de externos. 2.Deterioro de la imagen institucional. 3.Detrimento patrimonial  | 41 | Recibir dineros a cambio de favorecer un tercero   | Posible | Preventivo | 1. Consulta permanente de normas competentes al Área. 2. Socialización de la Norma 3.Analizar y actualizar la funciones y competencias del área. 4. Conocer y actualizar los protocolos éticos del área  |
|                 | Desconocimiento de la Norma y funciones del área  | 1. Presiones políticas y de externos. 2.Deterioro de la imagen institucional. 3.Cambio de normatividad constante  | 42 | Extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, en la realización de un trámite                       | Posible | Preventivo | 1.Consulta permanente de normas competentes al Área. 2.Socialización de la Norma, analizar y actualizar la funciones y competencias del área.  |
|                 | 1.Falta de autocontrol mediante protocolos éticos. 2.Desconocimiento y falta de actualización de la normatividad aplicable                  | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pèrdida de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros | 43 | Realización de un trámite sin el lleno de los requisitos y/o realización del trámite con falsedad en documento | Posible | Preventivo | 1. Establecer protocolos éticos. 2.Incluir los protocolos éticos en los compromisos comportamentales, dentro de la evaluación de desempeño. 2.Incentivar en los funcionarios la capacitación en actualización normativa 3.Realizar análisis de las funciones y |



# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

|              |  |   |    |  |         |                       |   |
|--------------|--|---|----|--|---------|-----------------------|---|
|              |  |   |    |  |         | competencias del área |   |
|              | 1.Falta de autocontrol mediante protocolos éticos.<br>2.Desconocimiento y falta de actualización de la normatividad aplicable.<br>3.Manual de funciones desactualizado | 1. Deterioro de la imagen institucional. 2.Pérdida de credibilidad y respeto hacia la Institución y a los funcionarios. 3.Detrimento patrimonial. 4.Presiones políticas o de terceros | 44 | Falta de información y/o información incompleta, sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad   | Posible | Preventivo            | 1. Establecer protocolos éticos.<br>2.Incluir los protocolos éticos en los compromisos comportamentales, dentro de la evaluación de desempeño. 2.Incentivar en los funcionarios la capacitación en actualización normativa 3.Realizar análisis de las funciones y competencias del área |
|              | Desconocimiento de la norma.   | Pérdidas económicas, deterioro de la imagen, pérdida de coberturas en los programas sociales  | 45 | Posibilidad de que algunos beneficiarios de los subsidios no utilicen los recursos para lo que realmente están destinados, o de que se presente baja gestión en la recolección de la información, en la detección de los potenciales beneficiarios y en la difusión de los programas.                                    | Posible | Preventivo            | Cumplimiento del requisito de la norma por parte de todos los funcionarios del área. Solicitud de documentos a los beneficiarios de los programas sociales.   |
| <b>Otros</b> | Desconocimiento de especificaciones técnicas.  | 1.Pérdidas económicas, deterioro de la imagen.<br>2.Pérdida de cobertura  | 46 | Posibilidad de que suministren alimentos que no cumplan las especificaciones técnicas requeridas para el logro de los programas. Posibilidad de que se preste un servicio a clientes, sin cumplir todas las características inherentes al servicio (amabilidad, oportunidad, confidencialidad, pertinencia, entre otros) | Posible | Preventivo            | Establecer especificaciones técnicas desde el contrato, conocer manual de funciones y normas de atención de la entidad.   |



# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

|  |   |  |    |  |         |            |  |
|--|---|--|----|--|---------|------------|--|
|  | 1. Errores en la digitación de datos. 2. Desconocimiento de los beneficiarios | Reducción de acceso a cupos o de subsidios | 47 | Posibilidad de que algunas personas o familias queden fuera de alguno de los programas sociales, a pesar de ser vulnerables y requerir la asistencia social para superar alguna necesidad básica insatisfecha. | Posible | Preventivo | Solicitud de SISBEN a personas para elegir los potenciales beneficiarios, Se tiene lista de priorizados para el ingreso a programas sociales de acuerdo a requisitos de ley. |
|--|---|--|----|--|---------|------------|--|



**ESTRATEGIAS ANTITRAMITES**

| No | NOMBRE  | MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN | TIPO DE ACCIÓN | TIPO DE RACIONALIZACIÓN                     | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO   | META   | DEPENDENCIA RESPONSABLE                                     | FECHA REALIZACIÓN |              |
|----|---|---------------------------|----------------|---|---|--|---|-------------------|--------------|
|    |   |                           |                |   |   |  |   | INICIO dd/mm/aa   | FIN dd/mm/aa |
| 1  | Acuerdos de pago por contravenciones de tránsito  | Iniciativa de la entidad  | Tecnológica    | Envío de Documentos electrónicos            | Intercambio de documentos electrónicos para la firma con el usuarios de los acuerdos de pago  | agilidad, satisfacción del usuario, calidad del servicio | Secretaría de Tránsito                                      | 15/06/2013        | 15/07/2013   |
| 2  | Pago de comparendos, infracciones y cuotas de acuerdos de pago de tránsito  | Iniciativa de la entidad  | Administrativa | Reducción de pasos del usuario              | 1. Se implementara un modulo de facturación, en las taquillas de tránsito, con el fin de evitar que los usuarios se desplacen hasta la tesorería municipal. 2. intercambio de factura de pago para recaudo en entidades bancarias que tengan convenio con la entidad. | agilidad, satisfacción del usuario, calidad del servicio | Secretaria de Hacienda, Secretaria de transporte y tránsito | 15/06/2013        | 31/12/2013   |
|    |   | Iniciativa de la entidad  | Administrativa | Reducción de tiempo de duración del trámite |   |  |   |                   |              |
|    |   | Iniciativa de la entidad  | Tecnológica    | Envío de Documentos electrónicos            |   |  |   |                   |              |
|    |   | Iniciativa de la entidad  | Tecnológica    | Pago en línea                               |   |  |   |                   |              |
| 3  | Impuesto de delineación   | Iniciativa de la entidad  | Tecnológica    | Pago en línea                               | Se implementara el pago en línea a través de entidades bancarias  | agilidad, satisfacción del usuario, calidad del servicio | Secretaria de Hacienda                                      | 15/07/2013        | 31/12/2013   |
| 4  | Validación de Estudios de básica primaria y básica secundaria   | Iniciativa de la entidad  | Tecnológica    | Formularios diligenciados en línea          | 1. Se implementara formulario electrónico que se publicara en la página web de la entidad. 2. intercambio de documentos electrónicos entre el usuario y la secretaria de educación  | Dar trámite de manera ágil al 100% de las solicitudes    | Secretaria de Educación                                     | 31/05/2013        | 28/06/2013   |
|    |   | Iniciativa de la entidad  | Tecnológica    | Envío de Documentos electrónicos            |   |  |   |                   |              |
| 5  | Solicitud de ingreso a proyectos de mejoramiento de vivienda, construcción de pozos sépticos y estufas eficientes | Cumplimiento D.L/019      | Tecnológica    | Reducción de pasos del usuario              | 1. El certificado del SISBEN, será consultado por la entidad, directamente de la página <a href="http://www.sisben.gov.co">www.sisben.gov.co</a> , para lo que el municipio crea enlace directo.  | 100% de la consulta vía web                              | Secretaria de obras públicas y medio ambiente               | 01/05/2013        | 01/05/2013   |





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

|    |   |                          |                |   |  |   |  |            |            |
|----|---|--------------------------|----------------|---|--|---|--|------------|------------|
| 6  | Registro Sanitario ICA  | Iniciativa de la entidad | Tecnológica    | Reducción de tiempo de duración del trámite | Publicar en la página web de la entidad el formulario que debe diligenciar el usuario                                      | Agilizar el proceso                             | Secretaría de Desarrollo agropecuario                  | 01/05/2013 | 15/05/2013 |
| 7  | Impuesto predial unificado  | Iniciativa de la entidad | Tecnológica    | Reducción de pasos del usuario              | Se implementara el pago en línea a través de entidades bancarias   | Medios más ágiles para el recaudo               | Secretaria de Hacienda                                 | 15/07/2013 | 31/12/2013 |
| 8  | Pago impuesto industria y comercio  | Iniciativa de la entidad | Tecnológica    | Reducción de pasos del usuario              | Se implementara el pago en línea a través de entidades bancarias   | Medios más ágiles para el recaudo               | Secretaria de Hacienda                                 | 15/07/2013 | 31/12/2013 |
| 9  | Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud | Iniciativa de la entidad | Administrativa | Reducción de pasos del usuario              | Establecimiento de afiliación en forma inmediata al Régimen subsidiado en Salud al potencial beneficiario de este subsidio | cero afiliaciones manuales                      | Secretaría de Protección Social                        | 01/03/2013 | 31/12/2013 |
| 10 | Emisión de certificado del SISBEN   | Iniciativa de la entidad | Tecnológica    | Trámite total en línea                      | Consultar y adquirir en forma inmediata el certificado del SISBEN  | agilidad, accesibilidad, calidad en el servicio | Planeación Municipal - Secretaría de Protección Social | 08/04/2013 | 31/12/2013 |
| 11 | Acceso a los servicios de salud para la población no asegurada                    | Iniciativa de la entidad | Tecnológica    | Reducción de pasos del usuario              | Ingreso a los servicios de salud de primer nivel de complejidad sin certificado SISBEN, para la población no asegurada     | agilidad, accesibilidad, calidad en el servicio | Secretaría de Protección Social                        | 10/04/2013 | 31/12/2013 |



# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

### RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la Administración Municipal de El Santuario Antioquia, la rendición de cuentas, se establece como un deber de mantener informada a la comunidad, como mecanismo de fortalecimiento de la transparencia del sector público, teniendo en cuenta el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores al acceso a la información como requisitos básicos y como una expresión del control social.

Es por lo anterior que dentro de las estrategias de rendición de cuentas

| MEDIO  | FORMA DE COMUNICACIÓN   | PERIODICIDAD    |
|--|---|-----------------|
| <b>Redes Sociales</b>                        | Twitter: @elsantuarioAnt  | Permanentemente |
|  | Facebook: Administración Municipal El Santuario Antioquia               | Permanentemente |
| <b>Página Web</b>                            | www.elsantuario-antioquia.gov.co  | Permanentemente |
| <b>Programa Radial</b>                       | Programa en sintonía, por la emisora ASOCOMUNAL ESTEREO                 | Semanalmente    |
| <b>Programa Televisión</b>                   | Programa desarrollo con equidad, por el canal comunitario TVO SANTUARIO | Quincenalmente  |
| <b>Consejos de Gobierno Descentralizados</b> | En barrios y veredas del municipio                                      | Trimestralmente |
| <b>Boletín Informativo</b>                   | Publicación   | Trimestralmente |
| <b>Informes de Gestión</b>                   | Audiencia pública y publicación   | Anualmente      |

### MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La administración municipal de El Santuario, dentro de sus estrategias para la mejora de atención al ciudadano tiene establecidos los siguientes mecanismos:

- ✓ **Procedimiento de retroalimentación con el cliente**, el cual tiene como objetivo; capturar, evaluar y tramitar los diferentes tipos de manifestaciones de los clientes, con el fin de establecer acciones de mejoramiento frente al Sistema de Gestión de Calidad, al igual que de mejorar la interacción con el usuario y mantener un control sobre el cumplimiento de sus requisitos o necesidades y expectativas.





# EL SANTUARIO

## Desarrollo con Equidad

NIT. 890.983.813-8

El procedimiento abarca todo lo relacionado con la recepción de quejas, sugerencias, reclamaciones, derechos de petición, entre otros, así mismo el análisis y la respuesta de los mismos, además del análisis estadístico del nivel de satisfacción de los usuarios a partir de los anteriores tipos de manifestaciones y de las encuestas de satisfacción.

- ✓ **Correo Electrónico:** [contactenos@elsantuario-antioquia.gov.co](mailto:contactenos@elsantuario-antioquia.gov.co), en el cual se reciben todas las quejas, sugerencias, y reclamos que los ciudadanos realizan por la página Web, además de toda las solicitudes de información, derechos de petición y comunicación con las entidades externas tanto públicas como privadas, que requieren comunicación con la entidad, por este medio.

De igual forma cada una de las áreas de la administración municipal, tiene asignado un correo oficial, donde interactúa con el ciudadano, cuando este lo requiere por este medio.

- ✓ **Centro de Administración de Documentos:** Esta dependencia es la encargada de recepcionar la documentación física y derechos de petición que la comunidad presenta a la administración municipal, y distribuirla a las diferentes dependencias por medio del software específico de información, con el fin de controlar los responsables y tiempo de respuesta.
- ✓ **Creación de oficina de atención al ciudadano:** adicional a las estrategias mencionadas anteriormente, la Administración municipal, se encuentra realizando los estudios y ajustes a la planta de personal del municipio, con el propósito de crear una dependencia y/o área que permita una mejor interacción con el ciudadano y con ello mejorar su atención, lo cual se tiene previsto para el segundo semestre del 2013.



**JUAN LEONARDO ZULUAGA SALAZAR**  
Alcalde Municipal

