



**RESOLUCIÓN NÚMERO 022 DE 2015  
(Enero 27)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA Y SE ADOPTA EL PLAN ANUAL  
ESTRATEGICO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO, PARA LA VIGENCIA 2015 DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE  
LEBRIJA**

EL ALCALDE MUNICIPAL DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA, En uso de sus facultades Constitucionales y legales y

**CONSIDERANDO**

- Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Especialmente lo previsto en el artículo 73 de la citada Ley que dice “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, y se asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.
- Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.
- Que El Decreto número 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”.
- Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por



los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

- Que el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia
- Que mediante la circular externa no. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Que en con base en lo anteriormente expuesto:

## RESUELVE

**Artículo 1º. APROBAR Y ADOPTAR** el Plan Anual estratégico Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2015, contenido en el documento que a continuación se describe:

1. Introducción
2. Objetivo y Alcance
3. Fundamento Legal
4. Elementos Estratégicos
5. Componentes del plan

### I. INTRODUCCION

La herramienta “Plan Anual Estratégico de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015 de la Alcaldía Municipal de Lebrija” es un instrumento que dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión de la administración municipal.

El plan anual estratégico de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo.

La Alcaldia Municipal de Lebrija en aras de cumplir la ley 1474 de 2011 y sus normas reglamentarias, elaboro la estrategia de lucha contra la corrupción



diseñando el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, siendo este un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

Atendiendo los lineamientos de la ley Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, se ha diseñado un plan que incluye cuatro componentes de los cuales el primero hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción, el segundo a la racionalización de los tramites, el tercero al acercamiento del ciudadano al estado a través del proceso de rendición de cuentas, y como cuarto y último los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Además se presenta un resumen de las actividades del año 2014 y de la presentación de las acciones e implementación para el año 2015.

Los lineamientos seguidos para cada uno de los componentes están dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar en la entidad, el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 del 2011. Promoviendo la transparencia, y la lucha contra la corrupción desde la Administración Municipal de Lebrija.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.

Determinar la aplicación de la política de racionalización de trámites en la alcaldía

Propiciar mecanismos de proceso de rendición de cuentas

Implementar las acciones necesarias para optimizar el proceso de atención al ciudadano.

### 2.3 ALCANCE

Las acciones, medidas y mecanismos contenidos en el plan anticorrupción y atención del ciudadano de la Alcaldía de Lebrija.

## 3. FUNDAMENTO LEGAL

El pasado 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Especialmente lo previsto en el artículo 73 de la citada Ley que dice “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal



deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, y se asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

El Decreto número 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”

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

## MARCO NORMATIVO

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA.**
- **LEY 80 de 1993** *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".*
- **Ley 87 de 1993 (Sistema nacional de Control Interno)**
- **LEY 11 1150 DE 2007**
- **Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º. (Acciones de repetición).**
- **Ley 1150 de 2007 (dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación de recursos públicos)**
- **DECRETO 734 de abril 13 de 2012** *reglamentación del Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.*
- **DECRETO 1397 de junio 29 de 2012**
- **LEY 190 de 1995** *"Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción"*
- **LEY 489 de 1998 Art. 32** *"Democratización de la Administración Pública".*



- **LEY 734 de 2002** "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- **LEY 819 de 2003** "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto. Responsabilidad y transparencia fiscal".
- **LEY 850 de 2003** "Por la cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas".
- **LEY 1437 de enero 18 de 2011**, "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. "
- **LEY 1474 de 2011**. "Fortalece los Mecanismos de Prevención, Investigación, Sanción de Actos de Corrupción y Efectividad del Control de la Gestión Pública"
- **Decreto 4632 de 2011** "Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción"
- **NTCGP 1000:2009**. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- **DECRETO 19 DE Enero 10 DE 2012** por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios
- **DECRETO REGLAMENTARIO 2641 DE 2012 (Diciembre 17)** , Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

#### 4. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

La alcaldía Municipal de Lebrija entendiendo la importancia que representa para los ciudadanos el plan anticorrupción y atención al ciudadano ha definido:

### 1. RESPONSABILIDADES, ROLES Y NIVEL JERARQUICO

#### RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION

El Representante Legal de la Alcaldía Municipal de Lebrija será la responsable de velar directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el presente plan de las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

#### RESPONSABLE DE LA CONSOLIDACION

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de la Alcaldía Municipal de Lebrija será la responsable de la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, quien además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

#### RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

La oficina de control interno de la Alcaldía Municipal de Lebrija será el responsable del mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, para lo cual deberá publicar en la página web de la entidad estatal, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

### 2. DOCUMENTO DE GUIA Y CONSULTA

El documento de guía y consulta permanente será, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" el cual se



encuentra publicado en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **3. PUBLICACION**

La Alcaldía Municipal de Lebrija, publicara en la página WEB de la entidad como un medio de fácil acceso al ciudadano; el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano antes del 31 de enero de 2015.

## **II. OBJETIVO Y ALCANCE**

### **GENERALIDADES**

#### **Identificación y Naturaleza**

La Alcaldía del Municipio de Lebrija es un ente territorial del nivel Municipal, regido por la Constitución Política y por las leyes de la República de Colombia.

### **OBJETIVO GENERAL**

La Alcaldía Municipal de Lebrija, tendrá por objeto la prestación de los servicios inherentes a su naturaleza, de acuerdo con lo previsto en la Constitución nacional, en la ley y demás normas complementarias, con jurisdicción en todo el Municipio de Lebrija.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Contar con la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2015, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Fortalecer los mecanismos para acercar la Administración al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.

En cumplimiento de las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la Alcaldía y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscar desarrollar los siguientes ejes centrales:

1. Consolidar y mejorar la capacidad “ALCALDIA MUNICIPAL DE LEBRIJA” en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.
2. Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la “ALCALDIA MUNICIPAL DE LEBRIJA” y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
3. Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la “ALCALDIA MUNICIPAL DE LEBRIJA”, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
4. Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.



5. Garantizar el suministro de manera oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos y ciudadanas, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento de los asuntos concernientes a la “Alcaldía Municipal de Lebrija”, Como un mecanismo de rendición de cuenta permanente utilizando el Dialogo Ciudadano como estrategia básica.

## ALCANCE

La metodología del presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2015, será aplicada por toda la entidad.

## ESTANDARES

Los estándares que debe cumplir el presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2015, serán los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

## PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO

1. Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
2. Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
3. Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios y los asociados y el sector privado.
4. Se exigirá que en todas actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
5. Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
6. Se vigilará que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural, ambiental y político.
7. Se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Se propenderá porque todos los funcionarios adquieran los valores éticos institucionales tales como el COMPROMISO, LA HONESTIDAD, LA IMPARCIALIDAD, LA OBJETIVIDAD, EL PROFESIONALISMO, EL RESPETO, LA RESPONSABILIDAD Y LA TRANSPARENCIA.

## III. METODOLOGÍA DE DISEÑO

### 1. ASPECTOS GENERALES

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección del Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento



Nacional de Planeación, diseño la metodología para elaborar el presente plan anual de la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2015. El cual contiene:

El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,

Las medidas Anti trámites,

La rendición de cuentas y

Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente, la Alcaldía Municipal de Lebrija, puede optar por incluir las iniciativas que considere necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Los componentes incluidos en el presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2015 gozan de metodologías propias para su implementación. La aplicación de iniciativas incluidas en la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no implica para nuestra entidad realizar actividades diferentes a las que ya viene ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de la Alcaldía Municipal de Lebrija, deberá elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de Secretaria General de la ALCALDIA MUNICIPAL DE LEBRIJA, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el responsable de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, Visibilización, el seguimiento y control del plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2015.

El presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2015, está contemplado en el Modelo integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de nuestra entidad, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

## 2. COMPONENTES DEL PLAN

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

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Lebrija, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la presente metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología final utilizada se aparta de dicha guía en algunos de sus elementos.





Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

#### A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

##### IDENTIFICACIÓN RIESGO POR AREA.

La Administración del Riesgo de la Alcaldía Municipal de Lebrija consta de cuatro etapas: Identificación, Análisis, Valoración y Administración del riesgo. Estas etapas son de vital importancia para desarrollar con éxito la administración del riesgo e implementar parámetros al respecto en la entidad; para cada una de estas se cuenta con la participación de los funcionarios que ejecutan los procesos para lograr que las acciones determinadas alcancen los niveles esperados. A continuación se presenta la metodología y procedimiento para la implementación de las etapas:

##### IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.

El objetivo específico de esta primera etapa, es identificar los eventos de riesgo en cada uno de los procesos. Debe entonces responderse a las preguntas sobre que puede suceder, dónde, cuándo, cómo y por qué.

La identificación del riesgo, deberá ser permanente e interactiva basada en el análisis de contexto estratégico y del proceso de planeación; debe partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la entidad para la obtención de resultados. Se tendrá como criterio básico, el aporte de los servidores públicos especialmente de los involucrados en los respectivos procesos.

La identificación del riesgo se basa en elaborar una lista exhaustiva de eventos que pueden tener efecto en los objetivos de los procesos. La identificación de los eventos de riesgo se realizará a través de la aplicación de una encuesta a las áreas responsables de los diferentes procesos, la cual constará de un formato, que contiene los conceptos esenciales para tal fin. La estructura del formato con respecto a esta etapa es la siguiente:



## ANALISIS DEL RIESGO.

### i. Riesgo de Corrupción

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Alcaldía Municipal de Lebrija y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

### ii. Establecer las causas

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la Alcaldía Municipal de Lebrija. Para el efecto, se utilizan diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, se analizan los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

### iii. Descripción del riesgo de corrupción

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo está descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos. Se contempla en el análisis aquellos procesos que en el quehacer de nuestra entidad territorial resulten propensos a la corrupción:

- **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).**
  - ✓ Concentración de autoridad o exceso de poder.
  - ✓ Extralimitación de funciones.
  - ✓ Ausencia de canales de comunicación.



- ✓ Amiguismo y clientelismo.
- Financiero (está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).
  - ✓ Inclusión de gastos no autorizados.
  - ✓ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
  - ✓ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
  - ✓ Archivos contables con vados de información.
  - ✓ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
  - ✓ No cobro de impuestos, tasas y sanciones en los plazos establecidos.
- De contratación (como proceso o los procedimientos ligados a este).
  - ✓ Estudios previos o de factibilidad superficiales.
  - ✓ Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
  - ✓ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
  - ✓ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
  - ✓ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
  - ✓ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
  - ✓ Urgencia manifiesta inexistente.
  - ✓ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
  - ✓ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
  - ✓ Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.
- De información y documentación
  - ✓ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
  - ✓ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
  - ✓ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
  - ✓ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- De investigación y sanción.
  - ✓ Fallos amañados.
  - ✓ Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
  - ✓ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.



- ✓ Exceder las facultades legales en los fallos. Soborno (cohecho).
- De actividades regulatorias
  - ✓ Decisiones ajustadas a intereses particulares.
  - ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
  - ✓ Soborno (cohecho).
- De trámites y/o servicios internos y externos
  - ✓ Cobro por realización del trámite, (concusión).
  - ✓ Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
  - ✓ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- De reconocimiento de un derecho, como el otorgamiento de una cita y/o atención
  - ✓ Cobrar por el trámite (concusión).
  - ✓ Imposibilitar el otorgamiento de una cita o atención.
  - ✓ Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
  - ✓ Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).

## B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El análisis del riesgo determina el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes dos (2) criterios:

- (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias
- (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

Terminología de gestión del riesgo:

Probabilidad “hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

Impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la Alcaldía Municipal de Lebrija, Santander y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.



Como se mencionaba en la definición, el riesgo se calcula mediante la relación de la severidad y la probabilidad de peligro. Esta etapa permite establecer criterios de calificación y evaluación de los riesgos que permitan tomar decisiones pertinentes sobre su tratamiento. Probabilidad, se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado (Por ejemplo: No. de veces / año), Por impacto se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo. En ausencia de datos estadísticos o insuficiencia de éstos, de los cuales se puedan inferir probabilidades.

Se mide de acuerdo al impacto y la probabilidad para ubicarlo en la matriz de calificación

✓ **PROBABILIDAD**

**A Casi certeza:** Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias

**B Probable:** Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias

**C Posible:** Podría ocurrir en algún momento

**D Improbable:** Pudo ocurrir en algún momento

**E Raro:** Puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales

✓ **IMPACTO**

5 Catastrófico

4 Mayor

3 Moderado

2 Menor

1 Insignificante

MATRIZ DE CALIFICACION, EVALUACION Y RESPUESTA A LOS RIESGOS					
PROBABILIDAD	IMPACTO				
	INSIGNIFICANTE (1)	MENOR (2)	MODERADO (3)	MAYOR (4)	CATASTROFICO (5)
E (Raro) 1	B - 1	B - 2	M - 3	A - 4	A - 5
D (Improbable) 2	B - 2	B - 4	M - 6	A - 8	E - 10
C (Moderado) 3	B - 3	M - 6	A - 9	E - 12	E - 15
B (Probable) 4	M - 4	A - 8	A - 12	E - 16	E - 20
A (Casi Certeza) 5	A - 5	A - 10	E - 15	E - 20	E - 25



### C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la Alcaldía Municipal de Lebrija debe establecer los dos (2) tipos de controles teniendo en cuenta:

- (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo;
- (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles se debe llevar y diligenciar el siguiente cuadro de registro para su valorización basado en la Guía para la Administración del Riesgo

Valoración de riesgos de corrupción

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles	Criterios	Cumplimiento			
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición	Sí	No
Existen herramientas de control.					
Existen manuales y/o procedimientos que explican el manejo de la herramienta.					
En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.					

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se ha propuesto, el responsable del proceso debe determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

Para adelantar la evaluación de los controles existentes es necesario describirlos estableciendo si son preventivos o correctivos y responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Los controles están documentados?
2. ¿Se están aplicando en la actualidad?
3. ¿Son efectivos para minimizar el riesgo?

### D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La política de administración de riesgos es el conjunto de *“actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”*. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: *“Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”*.

Reducir el Riesgo: implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). *“La reducción del riesgo es probablemente el método*



*más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.*

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Después de su respectivo análisis y según la calificación se le hace un tratamiento a cada riesgo presente en la entidad. Y se toman las acciones necesarias para contrarrestar la posible materialización del riesgo. A ellos se le asigna un responsable quien se encargue de realizar y tomar las acciones para mitigar el riesgo y lo medirá con ciertos indicadores para corroborar que el riesgo se está mitigando.

<b>TABLA DE CONVENCIONES</b>		
<b>COLOR</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	<b>OPCIONES DE MANEJO</b>
<b>B</b>	ZONA DE RIESGO BAJA	ASUMIR EL RIESGO
<b>M</b>	ZONA DE RIESGO MODERADA	ASUMIR EL RIESGO, REDUCIR EL RIESGO
<b>A</b>	ZONA DE RIESGO ALTA	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR EL RIESGO, COMPARTIR O TRANSFERIR
<b>E</b>	ZONA DE RIESGO EXTREMA	EVITAR EL RIESGO, REDUCIR EL RIESGO, COMPARTIR O TRANSFERIR, O ELIMINAR EL RIESGO

#### **MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR RIESGOS TALES COMO**

- Convocatorias públicas publicadas en la página web- SECOP- PORTAL UNICO DE CONTRATACIÓN: [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), que garantizan a los proponentes la libre competencia y por ende la selección objetiva del contratista, trayendo como consecuencia, la asignación e inversión de los recursos de manera transparente , mediante la



convocatoria pública y la mayor participación y veeduría por parte de la comunidad.

- Para el año 2015 se implementará la hoja de ruta contractual que sirva como guía para el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales.
- Exigencia de Pólizas para cubrimiento de riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo, cumplimiento, etc., con base en la tipología del contrato con el fin de proteger los bienes inmuebles de la entidad, bienes muebles y la adquisición de bienes y servicios.
- Igualmente, los procesos contractuales se respaldan mediante pólizas de garantía, tales como cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.
- Se ha fortalecido la implementación del modelo estándar de control interno MECI y la norma NTGP-1000, se ha implementado el plan de mejoramiento por procesos y el plan de mejoramiento para la entidad en respuesta y como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas e internas realizadas en la entidad y por parte de la Contraloría General de Santander, y por la Contraloría General de la Republica.
- Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página web de la entidad, se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, para que los usuarios y la ciudadanía pueda expresar y manifestar sus inquietudes y denuncias cualquier posible acto de corrupción realizado por funcionario o servidor público adscrito a la entidad.
- Fortalecimiento del Software especializado para el desarrollo, administración y soporte del sistema financiero que incluya las áreas presupuestales, tesorería, contabilidad, nómina, archivo, almacén e inventarios; igualmente se deben realizar periódicamente copias de seguridad para garantizar el sostenimiento y soporte en el tiempo tanto de la información como de los procesos mismos.
- Ejecución del plan anual de auditorías internas que permitan realizar un examen planificado y sistemático, objetivo e independiente a los procesos y procedimientos, actividades, operaciones y resultados de la entidad, indicadores de gestión y calidad, con el propósito de detectar las no conformidades y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejoramiento continuo.
- Ejecución del plan anual de mejoramiento de la calidad PAMEC que permitan realizar un examen planificado y sistemático, objetivo e independiente a los procesos y procedimientos, actividades, operaciones y resultados de la entidad, indicadores de gestión y calidad, con el propósito de detectar las no conformidades y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejoramiento continuo.

#### E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

#### F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN





Tiene por objeto, disminuir las probabilidades y posibilidades de riesgos existentes en cada una de las áreas que conforman la Alcaldía de Lebrija e igualmente para cada uno de sus procesos. Así mismo, identificará qué efectos pueden tener estos riesgos en el funcionamiento de cada una de las áreas y de la organización en general.

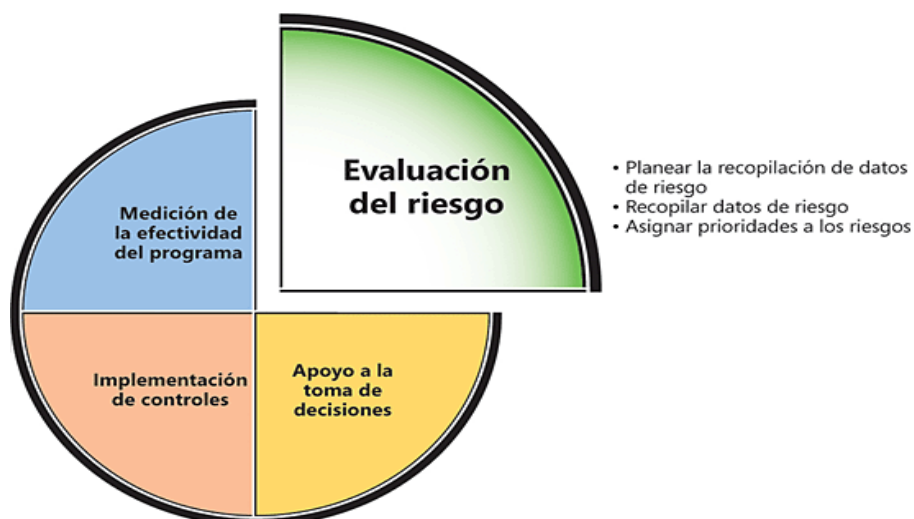
La Alcaldía Municipal de Lebrija implementará las políticas y procedimientos para detectar los riesgos de cada Secretaria; por esta razón, los dueños de procesos o encargados de áreas serán designados como responsables y deberán evaluar los riesgos de su Secretaria, comprometiéndose a realizar un seguimiento de prevención y mejora continua, con el fin de evitar accidentes o incidentes

Del mismo modo, la Alcaldía Municipal de Lebrija busca detectar las posibles causas que generan estos riesgos y que probablemente impidan el cumplimiento de sus objetivos, para ello, la Alcaldía Municipal de Lebrija los clasificará y los priorizará, haciendo así que el proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos sea más ágil y efectivo.

Labor fundamentada en cumplimiento del Decreto 1537 de 2001 por el cual se reglamenta la ley 87 de 1993 en relación con los elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de Control Interno de las entidades y organismos del estado, ha implementado la metodología establecida en la “Guía administración del Riesgo” documento elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### POLITICA DEL RIESGO.

Para la Alcaldía Municipal de Lebrija Santander, la gestión integral del riesgo es un componente organizacional que a partir de la formulación e implementación de sistemas de gestión busca que en la estructura de la organización se establezca una cultura de administración del riesgo, que minimice la ocurrencia de eventos no deseados o cuando por política se transfiera. Por ello, para la Alcaldía de Lebrija es indispensable la administración correcta de los riesgos por el cual se concretarán mecanismos para identificarlos, valorarlos, manejarlos, monitorearlos y gestionarlos en busca de una reducción de riesgos, de tal forma que se pueda optimizar el funcionamiento de nuestra institución



#### DEFINICIONES A TENER EN CUENTA.

Las siguientes definiciones están dadas desde el punto de vista de riesgo y seguridad industrial.



**RIESGO:** La NTC-ISO 31000:2009 lo considera como: “Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos”. El concepto a tener en cuenta en la metodología presentada es la siguiente: **“Efecto negativo de la incertidumbre en el logro de los objetivos institucionales”**.

En la matriz del mapa de riesgos podemos calcularlo multiplicando la severidad por la probabilidad del peligro; y este indicador se evalúa para medir si realmente disminuye el riesgo a un nivel aceptable.

Por medio del Decreto 1599 del 20 de mayo del 2005, se implementó el Modelo Estándar de Control Interno para todas las entidades del Estado que habla el artículo 5º de la Ley 87 de 1993, este Modelo presenta los siguientes tres Subsistemas de Control:

Control estratégico

Control de gestión

Control de evaluación

Entre los cuales, cada uno está conformado por 3 componentes y uno de los componentes del control estratégico es la administración de riesgos, el cual se compone de los siguientes elementos, contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos. En la gestión de estos elementos se pueden impedir aquellos eventos negativos tanto internos como externos, y además, evaluarlos para su mejor rendimiento.

**PELIGRO:** acto o condición que tiene potencial de causar daño a personas, medio ambiente, materiales, equipos, pérdidas de producción o información

**ACCIDENTE:** Suceso eventual que puede causar daño

**ACCIONES PREVENTIVAS:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente inestable. Definición tomada de la norma ISO 9001 de 2008.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción. A continuación se presenta el modelo para nuestra entidad la Alcaldía Municipal de Lebrija.



Cambio con Igualdad y Justicia  
Social”

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS														
MAPA DE RIESGOS AREA: ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA														
IDENTIFICACION				ANALISIS				VALORACION		ADMINISTRACION DEL RIESGO				
N°	PROCEDIMIENTO	RIESGO	CAUSAS O CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD		IMPACTO		EVALUACION	CONTROLES		OPCION DE MANEJO	ACCION PRIORITARIA	RESPONSABLE	INDICADOR
									N°	CONTROLES				
1	ARCHIVO	Perdida Información	Mal registro de la entrada y salida de documentos	3	Moderado	4	Mayor	6 Moderada	1	Manejo adecuado de archivo Tablas de retención Capacitación de personal, e instalación de software adecuado.	Documentado, no se aplica	Reducir el Riesgo	Comprar Software de archivo, capacitar personal.	Distribución
		Espacio reducido	Genera incomodidad y demoras en el cumplimiento de las funciones	3	Moderado	2	Menor	6- Moderada	2			Asumir el Riesgo	Adecuar el área de archivo en un lugar donde haya más espacio para realizar sus labores y almacenar los documentos	
		Distribución Inadecuada	Origina desorden debido a elementos ajenos que no corresponden dentro del área	4	Probable	3	Moderada	12- Alta	3			Reducir el Riesgo	Quitar y readecuar los elementos ajenos al área, de tal forma que se le pueda dar una mejor distribución y una utilización más efectiva a los archivos	
2	COBRO COACTIVO	Vencimiento de Términos	Falta de continuidad en el proceso de cobro	4	Probable	4	Mayor	12- Alta	4	Proceso se lleve a cabo con personal de planta	No se aplica	Reducir el riesgo	Nombrar funcionarios de planta para ejecutar esa labor.	Contabilización de Ingresos
3	ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO	Elaborar malas proyecciones financieras	Puede que se necesite mucho más de lo proyectado	1	Raro	5	Catastrófico	5- Alta	5			Reducir el Riesgo	Revisar detalladamente las proyecciones antes de aprobar el	Contabilización de Ingresos,



Cambio con Igualdad y Justicia  
Social”

20/47

											presupuesto.	Egresos Estado de resultados y balance general		
4	HACIENDA	Fallos en el sistema	Al fallar el sistema los procesos no se pueden realizar en el tiempo estipulado	1	Raro	4	Mayor	4 - Alta	6	Instalación y mantenimiento del software Y Antivirus Realización de copias de seguridad.	No documentado, no se aplica	Reducir el Riesgo	Utilización y adquisición de un antivirus que ataque cualquier tipo de virus que pueda afectar el sistema y atrasar todas las actividades, adquirir un buen servicio de internet	
5	SELECCIÓN, VINCULACION, PERMANENCIA DE SERVIDORES PUBLICOS.	contratar personal que no se encuentren aptos al cargo o afecten la integridad de la Entidad	Influencia política	4	Probable	4	Mayor	16- Extrema	7	Revisión de Hojas de vida. Contratación de Personal Idóneo. Verificar manual de Funciones.	Documentado, se aplica	Eliminar el riesgo	Revisar cuidadosamente la documentación para la aprobación de la vinculación.	No de errores e inconsistencias en la nómina
6		No evaluar las condiciones de acceso para el servidor público con base a la clase de nombramiento		4	Probable	4	Mayor	16- Extrema	8	Evaluaciones de desempeño.	Documentadas, se aplica	Eliminar el riesgo	Revisar detenidamente las evaluaciones de los funcionarios, y Definir la forma de acceso, si es de libre nombramiento, de carrera administrativa o	



Cambio con Igualdad y Justicia  
Social”

21/47

		aplicable										remoción con el fin de determinar los criterios a evaluar.		
7		Omitir el pago obligatorio de estampillas		4	Probable	4	Mayor	16- Extrema	9	Soporte de pago de estampillas	Documentado, se aplica	Eliminar el riesgo	Verificar que el pago de las estampillas se encuentre al día.	Recibo de pago de estampillas
8		Olvidar hacer inventario de los elementos que se entregan al personal contratado	Descuido, y olvido por parte del funcionario encargado del área, e ineficiencia al momento de hacer la vinculación a la seguridad social.	4	Probable	4	Mayor	16- Extrema	10	Entrega de Dotación de equipos y herramientas.	No documentado, no se aplica	Eliminar el riesgo	Inventariar todos los elementos que quedan a disposición de la persona a contratar.	Control de inventarios
9		Olvidar vincular al funcionario público al sistema de seguridad social y parafiscales		4	Probable	4	Mayor	16- Extrema	11	Soporte de pago de la afiliación a seguridades	Documentado, se aplica	Eliminar el riesgo	Efectuar la vinculación al sistema de seguridad social.	Reportes sistema de seguridad social
10		Falsedad de la documentación exigida	Carencia de procedimientos que puedan dar una mayor transparencia y veracidad.	2	Improbable	4	Mayor	8- Alta	12	Revisar documentación cada vez que se ha de hacer una vinculación.	Se aplica	Reducir el Riesgo	Confirmar la veracidad de la documentación recibida.	Documentos reales
11	<b>DESVINCULACION DE UN SERVIDOR PUBLICO</b>	No estar a paz y salvo con la entidad	Falencias pendientes por cuadrar con la Entidad	1	Raro	1	Insignificante	1- Baja	13	Entrega de Paz y salvo realización de liquidación Verificación	Documentado, se aplica	Asumir el Riesgo		No vinculaciones



		Realizar de forma incorrecta la liquidación	no hacer las revisiones necesarias para revisar y constatar que este bien hecha la liquidación.	1	Raro	4	Mayor	4- Alta		de información.		Reducir el Riesgo	Revisar por lo menos 2 veces las liquidaciones, como control de verificación.	
12	NOMINA	Fondos insuficientes	Ilíquidez	5	Casi certeza	5	Catastrófico	25- Extrema	14	Realización de Nomina	Documentado, se aplica	Eliminar el riesgo	Tener en cuenta que todas las deducciones de nómina tengan veracidad y verificación.	Nóminas de planta ejecutadas
13		Pagos no correspondientes del personal	Errores en la elaboración de la nómina	2	Improbable	5	Catastrófico	10- Extrema				Eliminar el riesgo		
14	LIBRANZA	No registrar esta novedad a la nomina	No se podrá descontar la libranza.	1	Raro	3	Moderada	3- Moderada				Reducir el Riesgo		
15	LICENCIAS REMUNERADAS POR ENFERMEDAD	Incremento de los niveles de ausentismo	Que se presenten fallas en el desempeño o desmotivación por falta de capacitación, bienestar o seguridad industrial.	3	Moderado	2	Menor	6- Moderada	15	Incapacidades presentadas por los funcionarios	Documentadas, se aplica	Reducir el Riesgo	Revisar los accidentes y enfermedades para analizar si existen factores causales recurrentes	Porcentaje de ausentismo laboral y sus causas



16		Omitir los días de la incapacidad para su liquidación, es decir si es menor o superior a 3 días.	Descuido del personal encargado, e inconvenientes en el pago del funcionario	2	Improbable	2	Menor	4- Baja	16			Asumir el Riesgo	Si es superior a 3 días, el funcionario debe llevar la incapacidad a la EPS para su liquidación.	
17	INDUCCION, Y CAPACITACION DEL PERSONAL	El personal puede reflejar desorientación en sus procesos	No cumplir con el proceso de inducción	2	Improbable	2	Menor	4- Baja	17	Realización de planes inducción y programas de capacitación	Documentado, se aplica	Asumir el Riesgo	Otorgar varios días para que el funcionario, comprenda las funciones y los procesos del cargo	Capacitación, bienestar social y salud ocupacional
18			No asistir a las capacitaciones programadas por el área										Difundir programas de capacitación para los funcionarios, con el fin de mejorar sus competencias.	
19	EVALUACION Y CONTROL	Alteraciones de las auditorías	Debido a información ocultada, complejidad mal intencionado o complicidad entre funcionarios.	2	Improbable	4	Mayor	8- Alta	18	Realización de auditorías Plan de auditorías Cronogramas Monitoreo de Riesgos Informes de Gestión	Documentado, se aplica	Reducir el Riesgo	Dar disposición de toda la información necesaria para la realización de la auditoría.	Logro de Auditorías
20		No realizar seguimientos a los procesos de toda la entidad	A los procesos se les dificulta el mejoramiento continuo.	1	Raro	4	Mayor	8- Alta				Reducir el Riesgo	Tener en cuenta los seguimientos en el cronogramas de actividades mensuales, para su realización.	
21		No implantar controles	Descoordinación y desorden en los	4	Probable	4	Mayor	16- Extrema				19	Puntos de control,	



			procesos. Inexistencia de puntos de verificación de resultados.						planes de mejoramiento Seguimiento a indicadores.			implantar controles para garantizar el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.		
22	EVALUACION Y CONTROL	Información desactualizada	Manuales en medio físico y no hay un apoyo magnético que ayude a agilizar la actualización.	5	Casi certeza	5	Catastrófico	25- Extrema	20	Aplicación de actualización de todo tipo de manuales de la Entidad.	No se aplica	Eliminar el riesgo	Levantar manuales de procesos y procedimientos, y actualizarlos según características de la Entidad.	Procedimientos actualizados
23		No hay cultura de autocontrol en algunas áreas de la empresa.	Desinterés por parte de los funcionarios la importancia de tener un Área control interno dentro de la Entidad.	4	Probable	4	Mayor	16- Extrema	21	Realizar capacitaciones, sensibilizaciones	Documentado, se aplica	Eliminar el riesgo	Realizar programas de motivación e incentivación, para ver la importancia de tener un área de control interno en la entidad.	-
24		Incertidumbre de recursos	Falta de coordinación para gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de nuevas propuestas y cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.	5	Casi certeza	5	Catastrófico	25- Extrema	22	Se debe verificar que todo programa anual Mensualizado de Caja (PAC), contenga en forma clara y precisa la distribución del gasto,	Documentado, se aplica	Eliminar el riesgo	Gestionar con la alcaldía municipal que se den los recursos necesarios para el desarrollo de nuevas propuestas y den cumplimiento a los objetivos misionales de la Entidad.	Recursos disponibles
25	COMPRA DE SUMINISTRO	Necesitar la compra de algún suministro y	Demoras e ineficiencia en los	3	Moderado	2	Menor	6- Moderada			Reducir el Riesgo	Tener en bancos un capital que sirva como	Nivel de Ejecución del	





Cambio con Igualdad y Justicia  
Social”

25/47

		que de la Entidad. no tenga fondos	procesos, falta de presupuesto					obligaciones de conformidad con la respectiva Resolución de liquidación del presupuesto.			amortiguador de imprevistos.		Plan de Compras



MAPA DE RIESGOS AREA: JURIDICA														
IDENTIFICACION				ANALISIS					VALORACION		ADMINISTRACION DEL RIESGO			
N°	PROCEDIMIENTO	RIESGO	CAUSAS O CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD		IMPACTO		EVALUACION	CONTROLES		OPCION DE MANEJO	ACCION PRIORITARIA	RESPONSABLE	INDICADOR
									N°	CONTROLES				
1	PROCESOS GENERALES DE JURIDICA, CONTRATACION E INTERVENTORIA.	No verificar la autenticidad de los documentos	Desorganización, posibles incumplimientos	1	Raro	3	Mayor	3- Alta	1	Revisar Documentación cada vez que se ha de hacer una vinculación.	se aplica	Evitar el riesgo	Coordinar ordenadamente, estableciendo tiempos, para la refrendación de documentos	Atención de consultas jurídicas
2		No refrendar los documentos	Implicaciones de orden legal	2	Improbable	2	Menor	4- Baja	2	Aplicación de procedimientos y cumplimiento de la normatividad legal.	se aplica	Asumir el riesgo	Implementar procedimientos que permitan establecer un control en el desarrollo del mismo	
3		No responder a la correspondencia oficial y los petitorios	Retraso de acciones, y tramite de documentos	2	Improbable	3	Moderado	6- Moderado	3	Clasificación de las correspondencias por fechas, ingreso y control de términos mediante base de datos.	No se aplica	Reducir el riesgo		



Cambio con Igualdad y Justicia  
Social”

27/47

4	PROCESOS GENERALES DE JURIDICA, CONTRATACION E INTERVENTORIA.	No dar trámite a la segunda instancia.	Acciones disciplinarias, acciones legales, inconformidad del cliente externo.	3	Moderado	2	Menor	6- Moderado	4	Aplicación de procedimientos y cumplimiento de la normatividad legal.	se aplica	Reducir el riesgo	Implementar procedimientos de revisión, en donde los tiempos y las actuaciones concuerden con el requerimiento	Elaborar informes a entes reguladores
5		No dar trámite a los informes requeridos por las diferentes instancias	Sanciones disciplinarias y atraso en las actuaciones administrativas	1	Raro	5	Catastrófico	5- Alta	5	Aplicación de procedimientos y cumplimiento de la normatividad legal.	se aplica	Evitar el riesgo	Orientando la elaboración de los mismos, efectuando una revisión minuciosa, estableciendo los tiempos generados para tal fin.	
6		Falta de estudios serios de factibilidad y conveniencia	Favorecimiento a determinados contratistas “conocidos” a través de contratos innecesarios, y Violación al principio de la selección objetividad.	1	Raro	3	Moderado	3- Moderado	6	Estudio de Conveniencia y Oportunidad	Se aplica	Reducir el riesgo	Evitar Desarrollo de estudios acordes a las directrices ordenadas para tal fin.	No Estudios de factibilidad
7		Irregular uso del contrato de prestación de servicios	Genera “nóminas paralelas” excediendo el número de cargos	4	Probable	4	Mayor	16- Extrema	7	Revisión de manual de contratación.	se aplica	Eliminar el riesgo	Dar aplicabilidad a el reglamento de contratación	Revisión de contratos



Cambio con Igualdad y Justicia  
Social”

28/47

			estrictamente necesarios.									en donde se tienen definidos las condiciones dando suficientes transparencias en las actuaciones concedidas		
8	PROCESOS GENERALES DE JURIDICA, CONTRATACION E INTERVENTORIA.	Deficiencias administrativas	Ausencia de archivos, encubrimiento de acciones y hechos irregulares, y ausencia de controles	1	Raro	3	Moderado	3- Moderado	8	Aplicación de procedimientos y cumplimiento de la normatividad legal.	se aplica	Reducir el riesgo	Reducir aplicación de los procedimientos dando una mayor efectividad.	-
9		Conciliaciones dadas en contratos	Se hacen arreglos sin conocimiento público en beneficio de intereses particulares, y negligencia de los apoderados del estado	1	Raro	3	Moderado	3- Moderado	9	Aplicación de procedimientos y cumplimiento de la normatividad legal.	se aplica	Reducir el riesgo	.	Revisión de contratos



MAPA DE RIESGOS AREA: DIRECCION															
IDENTIFICACION				ANALISIS					VALORACION		ADMINISTRACION DEL RIESGO				
N°	PROCEDIMIENTO	RIESGO	CAUSAS O CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD		IMPACTO		EVALUACION	CONTROLES		OPCION DE MANEJO	ACCION PRIORITARIA	RESPONSABLE	INDICADOR	
									N°	CONTROLES					CRITERIOS
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	No contar con una visión institucional apropiada que brinde los lineamientos necesarios para el desarrollo de la organización.	No contar con políticas o directrices claras sobre lo que se espera del Instituto en el mediano y largo plazo No reconocer y analizar los factores internos o externos que puedan afectar la Entidad	1	Probable	5	Catastrófico	5- Alta	1	Análisis de la visión actual frente a las necesidades O Características de la Entidad.	No está documentado, y no se aplica.	Reducir el riesgo	1. Actualización de la visión 2. Documentar en el procedimiento herramientas de análisis estratégico sugeridas para el desarrollo de la visión. 3. Socialización de la visión		Actualización de la visión



			Falta de análisis sobre los planes de gobierno que puedan afectar la Entidad									actualizada		
2		Incumplimiento de los objetivos estratégicos	Desconocimiento de la capacidad de los recursos (físicos, humanos, entre otros) de la Entidad para ejecutar el Plan de Acción. Asignación o distribución no adecuada de recursos en los Planes de Acción. Inadecuada gestión de cambios dentro de la Entidad.	4	Probable	5	Catastrófico	20-Extremo	2	Participación de líderes de proceso en la construcción de estrategias e indicadores institucionales	No está documentado, y no se aplica.	Eliminar el riesgo	1. Contratación personal de apoyo para el levantamiento de información y acompañamiento de análisis. 2. Alineación de plan de acción y procesos con los objetivos estratégicos 3. Definición de indicadores con los	No Objetivos
3	SECRETARIA	No registrar toda la correspondencia	Cuando los funcionarios de la entidad reciben correspondencia en otras entidades o alcaldía. Y no se puede hacer el seguimiento a la respuesta.	1	Raro	4	Mayor	4- Alta	3	Libro de registro de correspondencia	documentado, y se aplica	Reducir el riesgo	Coordinar con las demás entidades y alcaldía la entrega de correspondencia que solo puede recibirse en la entidad.	Radicar correspondencia recibida
4		No registrar la facturación y	Cuando no se registran las	1	Raro	4	Mayor	4- Alta	4	Libro de registro de	documentado, y se aplica	Reducir el riesgo	Registrar toda la facturación en el	



Cambio con Igualdad y Justicia  
Social”

		otros	facturas u otros documentos que son pertinentes a la Entidad				31/47		correspondencia			momento que llega, para tener soporte en el momento que se necesite.		
5		Información desactualizada y de sistematizada	No se cuenta con la tecnología, y el programa de correspondencia actualizado, ya que el que se tiene, todavía presenta falencias.	5	Casi certeza	4	Mayor	20- Extrema	5	2.Instalación y mantenimiento del software Antivirus	no se aplica	Eliminar el riesgo	Adquirir nuevo programa de correspondencia para poder actualizar toda la información relacionada con correspondencia y darle un mejor uso.	Actualización de información



## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

**A. ALINEAMIENTOS GENERALES:** Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para a estrategia Antitrámites.

-- Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar a pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Actividades a adelantar:

Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.





Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano – persona natural o jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto-ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de información de trámites, SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal. Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un cronograma de actividades.

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores internos:

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite. - Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la



prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

**Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a adelantar:

**Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

**Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de información de Trámites y procedimientos, SUIT.

**Eliminación:** implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

**Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.



**Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación, TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

**Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad se toma del documento marco de interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o Ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

## **B. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN**

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

## **C. EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La política de racionalización de trámites ha facilitado la realización de las siguientes actuaciones en el Orden Nacional.



-- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades de la Seguridad Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia) de una persona podrán hacerlo a través de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.

-- Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados por la DIAN. Para estos casos, se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de adjudicación reduciendo tiempo y costos en este tipo de transacciones.

-- Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el SOAT, la revisión técnica mecánica, la existencia de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido migrados al sistema RUNT por quienes generan la información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas en los trámites del RUNT.

-- Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papel.

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado– ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento CONPES:

#### **A. COMPONENTES:**

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.



ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

## **B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS, CONSIDERACIONES:**

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial 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”.

- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”.*

- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los Ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

## **C. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:**

La ruta será la establecida en la guía metodológica para la elaboración de las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, impartidas por la DAFP, para ser tenida en cuenta por nuestra entidad territorial.

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

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

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

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado. Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e Interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 201



	<p>1, los términos para resolver son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.</li><li>- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.</li><li>- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.</li><li>- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.</li></ul> <p>El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.</p> <p>NOTA: 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.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.</li><li>ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</li><li>iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.</li></ol>
--	---



	<p>iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.</p> <p>v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.</p> <p>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.</p>
<b>Proceso de toma de decisiones</b> Buzón de sugerencias.	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
<b>Proceso de vigilancia y control</b> (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
<b>Proceso de vigilancia y control</b> Buzón de quejas y reclamos.	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario.
<b>Publicación del plan de compras y planes de acción y de proyectos</b>	Permite a la comunidad ejercer sus labores de veeduría y participar en las actividades inherentes a sus intereses, y en los procesos contractuales.
<b>PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la entidades deben haber publicado en su totalidad las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y





	<p>post contractuales de los contratos celebrados o a celebrar -SECOP- (<a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a>) o en la página web de la entidad. Dando publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por la entidad. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.</p>
<b>HALLAZGOS DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	<p>Con base en el decreto 019 de 2012 <b>artículo 231. REPORTES</b>, que modifico el inciso 2° del artículo 9 de la Ley 1474 (estatuto anticorrupción) la oficina de control interno o quien haga sus veces: "Este servidor público, sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones."</p>
<b>OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO:</b>	<p>La entidad debe organizar una oficina, que se encargue de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores Públicos de conformidad con el Art.76 ley 734/2002</p> <p>Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:</p> <p>(i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.</p> <p>ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.</p>
<b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>	<p><b>Se debe</b></p> <p>i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías</p>



	<p>ciudadanas.</p> <p>ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 literal a, de la Ley 489 de 1998 y en concordancia con la ley 850/2003. .</p> <p>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 (ibídem literal b)</p>
--	--

#### **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
  - Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
  - identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
  - Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
    - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
    - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
    - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
    - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
    - Horarios y puntos de atención.
    - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.



- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

## **B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

- Desarrollarlas 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.

## **C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

## **IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

### **A. DEFINICIONES.**

- Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud<sup>[19]</sup>.



- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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

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

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

## **B. GESTIÓN**

- Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

- Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011<sup>[21]</sup>, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

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

### **C. SEGUIMIENTO.** Es necesario:

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 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 peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- 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.

### **D. CONTROL:**

- i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

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



ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

**E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: 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.

**V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. “La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3. 'Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano', se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control interno.”

**Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN AL CIUDADANO						
ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE LEBRIJA				AÑO 2015		
Estrategia, mecanismo, medida, acción, etc.	Actividades	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			Responsable
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
Mapa de riesgos de corrupción	1					
	2					
	3					
Estrategias Antitrámites	1					
	2					
	3					
Estrategia de rendición de cuentas	1					
	2					
	3					
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1					
	2					
	3					
Otras	1					



	2					
	3					
<b>Consolidación del documento</b>	<b>Cargo:</b> <b>Nombre:</b> <b>Firma:</b>					
<b>Seguimiento de la Estrategia</b>	<b>Jefe de control Interno:</b> <b>Nombre:</b> <b>Firma:</b>					

**Artículo 2º. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** Corresponde a la Alta Dirección, a la Subdirección Administrativa y Financiera y a la Oficina de Control Interno hacer seguimiento a la ejecución del Plan anual estratégico de lucha contra la corrupción Institucional y de atención al ciudadano.

**Artículo 3º. AMBITO DE APLICACION**

El presente Plan Institucional es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados vinculados a la Alcaldía Municipal de Lebrija, en cualquier nivel y en todas las áreas de la misma, y la omisión por parte de funcionario alguno, dará lugar a investigación disciplinaria, de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2012, “Código Único Disciplinario”.

**Artículo 4º. DIVULGACIÓN**

El Plan anticorrupción Institucional se divulgará a los miembros de la Alcaldía y a sus grupos de interés.

**Artículo 5º. SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN**

El enfoque general del Plan anual de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano se incluirá como tema obligatorio en los procesos de inducción y re inducción de servidores públicos y funcionarios de la Entidad.

**Artículo 6º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y se deberá publicar en los términos establecidos por la Ley.

Dada en Lebrija, a los veintisiete (27) días del mes de enero de 2015.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

**Original firmado**  
**JAVIER URIBE MOTTA**  
Alcalde Municipal

Proyecto:  
Yanet Díaz Torres  
Jefe Oficina Asesora de Planeación Municipal

Reviso  
Socorro Alvarez Torres.  
Oficina de Control Interno