

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



**Municipio de Candelaria, Valle**

**Enero 31 de 2.014**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>II. OBJETIVO Y ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>III. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA, VALLE</b> .....	<b>5</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES.</b> .....	<b>5</b>
<b>2. COMPONENTES DEL PLAN.</b> .....	<b>7</b>
<b>PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.</b> .....	<b>7</b>
<b>A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b> .....	<b>8</b>
i. Riesgo de Corrupción.....	8
ii. Metodología aplicada para identificar los Riesgos de Corrupción.....	8
<b>B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b> .....	<b>11</b>
i. Causas posibles. ....	11
ii. Descripción del riesgo de corrupción. ....	12
<b>C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.</b> .....	<b>12</b>
<b>D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b> .....	<b>13</b>
<b>E. CONTROLES E INDICADORES</b> .....	<b>14</b>
<b>F. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b> .....	<b>14</b>
<b>G. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b> .....	<b>14</b>
<b>H. ACTIVIDADES</b> .....	<b>15</b>
<b>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.</b> .....	<b>15</b>
<b>A. LINEAMIENTOS GENERALES.</b> .....	<b>16</b>
1. Identificación de Trámites: .....	16
2. Análisis normativo: .....	17

3. Priorización de trámites identificados y plan de intervención:.....	17
4. Racionalización de Trámites:.....	18
5. Estandarización: .....	19
7. Optimización:.....	19
8. Automatización: .....	19
9. Interoperabilidad:.....	20
<b>B. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>C. ACTIVIDADES .....</b>	<b>22</b>
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>22</b>
A. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:.....	23
B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS. CONSIDERACIONES: .....	24
C. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:.....	25
<b>D. ACTIVIDADES .....</b>	<b>26</b>
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....</b>	<b>27</b>
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	28
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS. ....	28
C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	29
<b>ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 2. MAPA DE CONTROLES DE LOS RIESGOS ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>47</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle vigencia 2014, se constituye en el principal instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión pública, toda vez que visibiliza los aspectos más críticos en la administración, uso y destino de los recursos públicos, para lo cual se ha adoptado la metodología definida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, expedida por la Presidencia de la República a través de su oficina de transparencia.

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, vigencia 2014, incorpora cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primero de ellos hace énfasis en la metodología del Mapa de Riesgos de corrupción y su correspondiente Mapa de Controles para su seguimiento y evaluación. La metodología para la elaboración del Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos (Mapa de Controles) desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos en la norma MECI 1000:2005, y en la Metodología de Administración de Riesgos del DAFP. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable como impacto y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer de la Administración, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar de la Administración y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del DNP.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que se han de desarrollar al interior de la Administración de Candelaria, Valle, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el

Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicados en la Administración, a través de su ventanilla única de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, responsable de la gestión documental.

Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye actividades, incorporadas dentro de la planeación estratégica, encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

## **II. OBJETIVO Y ALCANCE**

### **OBJETIVO**

Adoptar el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para el municipio de Candelaria, Valle, vigencia 2014, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, de acuerdo a las directrices generales y lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborado por la Presidencia de la República y adoptado mediante el Decreto Nacional No. 2641 del 17 de diciembre de 2.012.

### **ALCANCE**

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, cubre todos los organismos de la Administración central y las entidades de orden municipal, cualquiera sea su naturaleza y régimen jurídico aplicable.

## **III. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA, VALLE**

### **1. ASPECTOS GENERALES.**

En cumplimiento del artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, siguiendo los lineamientos y directrices del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborado por la Presidencia de la República, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de 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, y adoptado mediante el Decreto Nacional No. 2641 del 17 de diciembre de 2012, se adopta el presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para el municipio de Candelaria, Valle.

---

1 Ley 1474 de 2011. Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

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

Cada año se ajustará el Plan de conformidad con los resultados de seguimiento y evaluación que se le realicen, en el primer mes del año siguiente al de su ejecución, los cuales se adoptarán en el mes de febrero de cada año.

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2014” del municipio de Candelaria, Valle, contiene, entre otras:

(i) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos (mapa de controles) y evitarlos, incorporando los mecanismos para su seguimiento y evaluación para determinar las acciones de mejora, correspondientes, de tipo preventivo o correctivo. Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de los organismos y entidades que conforman la Administración municipal de Candelaria, Valle, elaboraron y deben mantener vigente el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos (mapa de controles) y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

(ii) Las medidas para la simplificación y supresión de trámites innecesarios o sin un soporte legal.

(iii) La metodología y procedimientos para la Rendición de Cuentas de la Administración.

(iv) Los mecanismos y acciones de mejora para la atención al ciudadano.

Adicionalmente, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, contiene iniciativas propias de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de la estructura administrativa, los sistemas de información y de comunicación pública.

La consolidación del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, estuvo a cargo de la Secretaría de Planeación Municipal, la cual además sirve de facilitadora para todo el proceso de elaboración, actualización, vigencia y mejoramiento del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan.

El presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, vigencia 2014, se armoniza con el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión”, adoptado mediante el Decreto Nacional No. 2482 del 3 de diciembre de 2.012, que articula el quehacer de la Administración, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial, como eje central del Sistema Integrado de Gestión, compuesto por el Sistema de Gestión de la Calidad, implementado aplicando la norma NTCGP 1000:2009 y el Sistema de Control Interno, implementado a partir de la norma MECI 1000:2005.

Fue necesario, previamente, realizar un análisis del “Contexto Estratégico” a partir del cual se lograron identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos para que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

## **2. COMPONENTES DEL PLAN.**

### **PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

EL Mapa de Riesgos de Corrupción contiene la identificación, análisis, valoración y el establecimiento de las políticas de administración de los riesgos caracterizados, incluyendo las acciones para contrarrestarlos, la generación de alarmas y los mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, con los respectivos indicadores

que facilitan el seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles para la prevención de los riesgos de corrupción en el municipio de Candelaria, Valle.

El referente para la construcción, formulación, adopción e implementación, con el seguimiento y evaluación del mapa de riesgos de corrupción es la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública para la Administración de Riesgos<sup>2</sup>, aun cuando se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos, como por ejemplo las categorías establecidas en el impacto de la Guía, que no se tienen en cuenta toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable, es decir, no deben ocurrir, entendiéndose que los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto, y la probabilidad de materialización, para la cual únicamente se consideran dos criterios.

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

### **i. Riesgo de Corrupción.**

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

### **ii. Metodología aplicada para identificar los Riesgos de Corrupción.**

Se identificaron a partir de las posibles respuestas a la pregunta:

¿Qué acciones u omisiones, en el ejercicio del poder o en el manejo de los recursos fiscales o de información, pueden llegar a lesionar los intereses del municipio de Candelaria, Valle, y/o generar un beneficio particular indebido?

Una vez identificados los riesgos, como posibles respuestas a la pregunta orientadora o rectora, se procedió a su análisis, con el fin de establecer la verdadera probabilidad de ocurrencia del evento, antes de pasar a su caracterización. Es posible que, luego del análisis, se logre establecer que en realidad el evento no tiene muchas probabilidades de ocurrencia, por lo que debe descartarse y pasar al análisis del siguiente y de manera sucesiva hasta que su análisis conduzca a uno de los dos criterios establecidos. Para dicho análisis se aplicó la siguiente metodología.

---

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Mapas de Riesgos, aproximación teórica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción. Bogotá. 1998. Pág. 60.



La identificación de los riesgos de corrupción se realizó a partir del análisis de los procesos y procedimientos más susceptibles de actos de corrupción (en negrilla), a partir de los cuales se identificaron los riesgos de 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 vacíos de información.
  - Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
  
- **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).**
  - 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 procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si 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 la expedición de licencias y/o permisos.**

- Cobrar por el trámite, (Concusión).
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- 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 permite determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, es decir, la probabilidad de que ocurra. En tal caso, la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se consideró haciendo uso de los siguientes 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.

En la terminología de gestión del riesgo, “la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”<sup>3</sup>. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos”. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”<sup>3</sup>. 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 las entidades 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.

Una vez analizado el riesgo identificado y establecido que éste puede ocurrir en alguno de los criterios señalados, se procedió a la identificación de las posibles causas que pueden generar el riesgo de corrupción.

### **i. Causas posibles.**

Se buscó, de manera general, “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”<sup>4</sup>, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades. Las causas pueden responder a la pregunta: ¿Por qué se puede originar el riesgo de corrupción identificado? Una vez se identificaron las posibles causas de los riesgos identificados, a partir del

análisis de las distintas fuentes de información, se realizó nuevamente un análisis ponderado de mayor probabilidad de las causas identificadas, cotejadas con datos históricos y se continuó el proceso.

## **ii. 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 debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

---

3 ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000. Gestión del Riesgo. Principios Directrices. Bogotá. 2011. Pág. 22

4 Departamento Administrativo de la Función Pública. Mapas de Riesgos, aproximación teórica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción. Bogotá. 1998. Pág. 60.

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

Una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecieron los controles teniendo en cuenta:

(i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo, contrarrestan el riesgo y tratan de evitar o disminuir su probabilidad de ocurrencia.

(ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse. Estos controles son excepcionales, es decir, se contemplan como una situación excepcional si el riesgo eventualmente genera un efecto de corrupción.

En relación con los controles se lleva un registro para su valoración. La Guía para la Administración del Riesgo (DAFP-2011)<sup>5</sup>, presenta una herramienta para su valoración, la cual fue aplicada adecuadamente en el municipio de Candelaria, Valle:

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
			Existe(n) herramienta(s) de control.		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		

**Cuadro 1. Valoración de riesgos de corrupción.**

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control actual o propuesto, el responsable del proceso determinó si es pertinente o si se requería del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir 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”<sup>6</sup>. Esta política está alineada con la planificación estratégica de la Administración, 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 tuvo en cuenta la alta dirección para su administración son:

<sup>5</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011. Pág.32.

<sup>6</sup> ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2. Pág. 19.

**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”<sup>7</sup>. En ocasiones la tecnología permite evitar el riesgo por cuanto la automatización electrónica lo permite.

**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”<sup>8</sup>.

## **E. CONTROLES E INDICADORES**

Para completar el Mapa de Riesgos de Corrupción fue necesario que, a partir de la valoración y la política de administración de riesgos, se definieran los Indicadores de medición de la efectividad de los controles establecidos (actuales o propuestos), la línea base y los responsables y periodicidad de la medición, de manera que permitan administrar el riesgo y enfrentarlos en orden a evitar o disminuir su ocurrencia. Definidos los Indicadores, y las variables asociadas, se definieron los mecanismos de monitoreo a los controles, para determinar su efectividad y con ello establecer su permanencia, modificación o sustitución (Mapa de Controles). Esto garantizará 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.

## **F. 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 se realizará 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.

## **G. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Una vez realizado el proceso descrito anteriormente, el municipio de Candelaria, Valle, estableció los Mapas de Riesgos de Corrupción, por dependencias y procesos y sus correspondientes Mapas de Controles, los cuales conforman el **Anexo No. 1 y Anexo No. 2**

El Mapa de Riesgos de Corrupción y Mapa de Controles le permitirá, al municipio de Candelaria, Valle, teniendo en cuenta la política general de administración de riesgos:

(i) Establecer si se está en la búsqueda de los objetivos que se esperan lograr.

7 Ibídem, cit.6, pág. 33.

8 Ibíd., cit.6, pág. 33.

(ii) determinar si las estrategias le están permitiendo desarrollar las políticas de administración del riesgo, a largo, mediano y corto plazo.

(iii) Identificar y monitorear los riesgos que se van a controlar.

(iv) Evaluar las acciones a desarrollar, el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido.

(v) Establecer la eficiencia del seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas<sup>9</sup>.

## H. ACTIVIDADES

Actividades	Fecha Inicial	Fecha Final
Realizar un análisis de los Riesgos identificados en la vigencia 2013 desde la Dirección de Planeación e Informática y proponerlas como Plan de Mejoramiento	01/02/2014	28/02/2014
Hacer una revisión, actualización y socialización de los riesgos de cada procesos desde la oficina de Control Interno.	03/03/2014	31/03/2014
Llevar a cabo un seguimiento continuo sobre las acciones y controles establecidos para cada riesgo a través del sistema de información IntraFile©	01/04/2014	16/12/2014
Tener en cuenta el estado de los riesgos para la toma de decisiones por parte del Director de Planeación e Informática	01/02/2014	16/12/2014
Evaluar la efectividad de la política de Administración de Riesgos, por parte de la oficina de Control Interno.	01/02/2014	16/12/2014

## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración pública. Por tal razón, el municipio de Candelaria, Valle, viene implementando una serie de acciones tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Administración, 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 viene, por tanto, entre otras cosas, eliminando factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, el presente “Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, incluye, 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 una Administración moderna y amable con el ciudadano.

## **A. LINEAMIENTOS GENERALES.**

Para el cumplimiento de la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se cumplieron con las siguientes fases para la estrategia antitrámites.

---

**1** *Ibíd.*, cit.6, pág. 40.

### **1. Identificación de Trámites:**

Se identificaron los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, y se evaluó la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario<sup>10</sup> para registrarlos ante el Sistema Único de Identificación de Trámites, SUIT, que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública, Dafp. El resultado es el inventario de trámites de la Administración municipal de Candelaria, Valle, y el respectivo registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, del Dafp. Para el efecto se hizo una exhaustiva revisión de los procesos por dependencias, con lo cual se identificaron los trámites y procedimientos administrativos correspondientes, teniendo en cuenta que los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento, sobre los cuales se identificaron, optimizaron y registraron los trámites o procedimientos administrativos, especialmente aquellos ubicados en los procesos misionales.



Para que un trámite o procedimiento administrativo regulado, pueda aplicarse en el municipio de Candelaria, Valle, 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.

## **2. Análisis normativo:**

Consistió en un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite o procedimiento identificado, para evitar futuras reclamaciones o demandas por carencia de soporte legal y que, a la postre, pudieran afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad.<sup>11</sup> Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se pudo establecer el inventario de trámites y su registro o inscripción en el SUIT.<sup>12</sup>

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.

## **3. Priorización de trámites identificados y plan de intervención:**

A partir del inventario de trámites, se identificaron aquellos trámites o procedimientos que requerían mejorarse, para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario protegiendo el derecho fundamental del debido proceso. En la intervención de los trámites y procedimientos priorizados se comenzó con el diagnóstico, para lo cual se tuvieron en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites o procedimientos, aplicando los siguientes criterios:

---

10 Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

11 *Ibíd.*, cit.10. Artículo 1: (...)“Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta.” (...)

12 Decreto - Ley 019 de 2012. Artículo 41.

### **Factores Internos:**

- ✓ **Complejidad:** Determinación de si existe un excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- ✓ **Costo:** Establecimiento de la existencia de una cantidad excesiva de recursos que invierte el municipio de Candelaria, Valle, para la ejecución del trámite.
- ✓ **Tiempo:** Identificación de la posible mayor duración de tiempo, entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

### **Factores Externos:**

- ✓ **Pago:** Se identificaron los posibles cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- ✓ **PQR:** Se hizo un análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite, en el último año.
- ✓ **Auditorías:** Se hizo un estudio de los hallazgos detectados en Auditorías Internas, tanto de Calidad como de Control Interno, y Externas de la Contraloría, en el último año, y se analizaron las acciones de mejora establecidas para su solución.
- ✓ **Consulta ciudadana:** Se realizó una verificación de las recomendaciones dadas por los ciudadanos, incorporadas al buzón de sugerencias, estableciendo cuáles de ellas corresponden a sugerencias de mejora de algunos trámites o procedimientos, como mecanismo de participación democrática.

### **4. Racionalización de Trámites:**

La racionalización es el proceso que permitió reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implicaron: 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 fue la optimización de trámites que consiste en la aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprendiendo 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.

## **5. Estandarización:**

Como el proceso de estandarización de los trámites y procedimientos corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, al igual que su cumplimiento, ésta entidad es la responsable de la verificación, con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.

## **6. Eliminación:**

Durante el proceso de revisión de los trámites y procedimientos se lograron identificar algunos trámites que ya estaban expresamente derogados por el Decreto 2150 de 1.995 y el Decreto 019 de 2.012 y otros que no tenían soporte legal, los cuales se suprimieron, dado que contenían requisitos, documentos y pasos que no sólo le costaban tiempo y energía a los ciudadanos, sino que se consideran inútiles para la Administración Pública y engorrosos para el ciudadano. El trámite se eliminó por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

## **7. Optimización:**

Con el inventario de trámites racionalizados y estandarizados se estableció un procedimiento, dentro del proceso de Atención al Ciudadano, que incorpora un conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, teniendo en cuenta recursos como:

- 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.

## **8. Automatización:**

Una vez lograda la racionalización, estandarización y optimización de los trámites definitivos, aplicables en el municipio de Candelaria, Valle, se elaboró un “Plan Estratégico de Automatización de Trámites y procedimientos” tendiente a incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, el Plan incluye todo un proceso de modernización interna de la entidad, implementando e implantando un Modelo Gerencial orientado a resultados y la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

## 9. Interoperabilidad:

Esta fase dentro de la Política de Racionalización de Trámites y procedimientos hace parte del “Plan de Interoperabilidad” del municipio de Candelaria, Valle, formulado con base en el documento “Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010” y que incorpora lo dispuesto en el Decreto Nacional 2693 del 21 de Diciembre de 2.012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. Como interoperabilidad se entiende 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”<sup>13</sup>. 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 “Plan de Interoperabilidad” del municipio de Candelaria, Valle, en desarrollo del 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.

---

<sup>13</sup> Tomado de: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa/files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco\\_de\\_Interoperabilidad\\_GEL.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa/files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco_de_Interoperabilidad_GEL.pdf)

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

Con la implementación de la Estrategia de racionalización, estandarización y optimización de trámites y procedimientos en el municipio de Candelaria, Valle, se han logrado los siguientes avances:

- 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.

Como resultado de la aplicación del segundo componente sobre racionalización, estandarización y optimización de trámites y procedimientos en el municipio de Candelaria, Valle, se han obtenido los siguientes trámites:

## **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

En la Racionalización de Trámites de la Alcaldía Municipal de Candelaria se aplicaran estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano. En ésta automatización se busca la reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.

La solicitud de un trámite se caracteriza por generar un proceso institucional y culmina en la entrega de un servicio o producto que requiere de la implementación de estrategias de mejoramiento continuo, a partir de las necesidades y condiciones del usuario y de la actualización de los modelos de gestión institucional.

Las fases desarrolladas en la Política de Racionalización de Trámites serán:

### **FASE I: Identificación de Trámites**

El objetivo de esta fase es que la entidad a partir de sus procesos identifique los trámites y procedimientos administrativos. Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT.

Las actividades desarrolladas serán:

- Revisión de los procesos para identificar los trámites

Se revisaron todos los procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

- Análisis normativo

Se analizaran las normas que regulan cada trámite.

## Fase II y III: Priorización y Racionalización de Trámites

En estas fases, se realizará el diagnóstico de trámites a intervenir y se determinará un plan de acción que se encuentra inmerso dentro del Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y se realizará la optimización de los trámites para ser cargados en el SUIT, en el momento se encuentran cargados un total de veintiocho (28) trámites.

### C. ACTIVIDADES

Actividades	Fecha Inicial	Fecha Final
Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa vigente.	01/02/2014	30/06/2014
Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos y hacer un uso eficiente de los recursos asignados.	01/02/2014	30/09/2014
Revisar y mejorar el proceso de gestión contractual acorde con la normativa vigente y lineamientos internos.	01/02/2014	30/06/2014
Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para articulación de los proyectos 2014 de la entidad.	01/02/2014	16/12/2014
Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental.	01/02/2014	30/06/2014

## 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.<sup>14</sup>

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Administración Pública – Ciudadano. Por su importancia, el municipio de Candelaria, Valle, cuenta con una “Estrategia de Rendición anual de Cuentas”, la cual se incorpora en el presente “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 son formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

---

14 Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48.

## **A. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:**

- i. **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., y de las funciones de la entidad y del servidor pública, las cuales están publicadas en la página web del municipio de Candelaria, Valle: [www.candelaria-valle.gov.co](http://www.candelaria-valle.gov.co). Las publicaciones abarcan desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. **Diálogo:** Se refiere a la permanente interacción de los ciudadanos con la Administración Municipal de Candelaria, Valle, con lo cual se logra determinar en qué aspectos de información o consulta se reciben más derechos de petición, solicitudes o requerimientos de la ciudadanía, con los cuales se logra establecer la información más solicitada y que se hace pública a través de la página web de la entidad, para evitar la aglomeración de derechos de petición. Los Derechos de Petición se tramitan a través de la página web de la entidad para evitar su presentación física en los horarios de oficina de la Administración. En la misma medida se establecen horarios de Chat directo con el Alcalde, los Secretarios de despacho, Directores y Gerentes de Entidades descentralizadas, para que interactúen en tiempo real con los ciudadanos. Igual se cuenta con la presencia de la Administración en las redes sociales, mediante cuenta en Facebook y Twiter, donde se atienden y dan respuestas a las inquietudes de los ciudadanos. A través de la página web se publican los siguientes documentos, de manera regular: (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:** Representan 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. El municipio de Candelaria, Valle, ha establecido la responsabilidad de las publicaciones en la página web, en forma ordinaria y recurrente, en cabeza de cada Secretario de Despacho, Directores y Gerentes de Entidades descentralizadas, a los cuales se les hace seguimiento para incentivar públicamente su estrategia interna de comunicaciones para la información pública y exigir los ajustes necesarios en caso de ocurrir lo contrario.

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

- La Rendición de Cuentas del municipio de Candelaria, Valle, es un proceso continuo, conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades y organismos de la administración pública del municipio y los servidores públicos vinculados, 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<sup>15</sup>.
- 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 local, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Conpes 3654 de 2010: “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.”

<sup>16</sup> Conpes: Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011.

- En el Municipio de Candelaria, Valle, no es un evento anual periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que se constituye en un proceso continuo y bidireccional, de suministro de información en tiempo real, generando los espacios de diálogo entre la Administración y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Es un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración local, principalmente a través de la página web, pero haciendo uso de otros medios de comunicación y sistemas de información en tiempo real (periódicos, revistas, volantes, programas de radio y televisión, carteleras oficiales, etc.) y los ciudadanos tienen la posibilidad, a través de la página web o del sistema de gestión documental de la Administración, de solicitar explicación sobre el manejo de los recursos públicos, la gestión realizada con ellos y los resultados obtenidos, los cuales se tratan como explicaciones virtuales, chat o respuesta a solicitudes más formales como los derechos de petición, quejas y reclamos. Con esta estrategia se logra que la Administración municipal de Candelaria, Valle, haga visible y transparente su accionar público y permita la controversia con los ciudadanos, de manera que la interacción facilite la toma de decisiones de las autoridades municipales e involucre a los ciudadanos en la toma de decisiones.

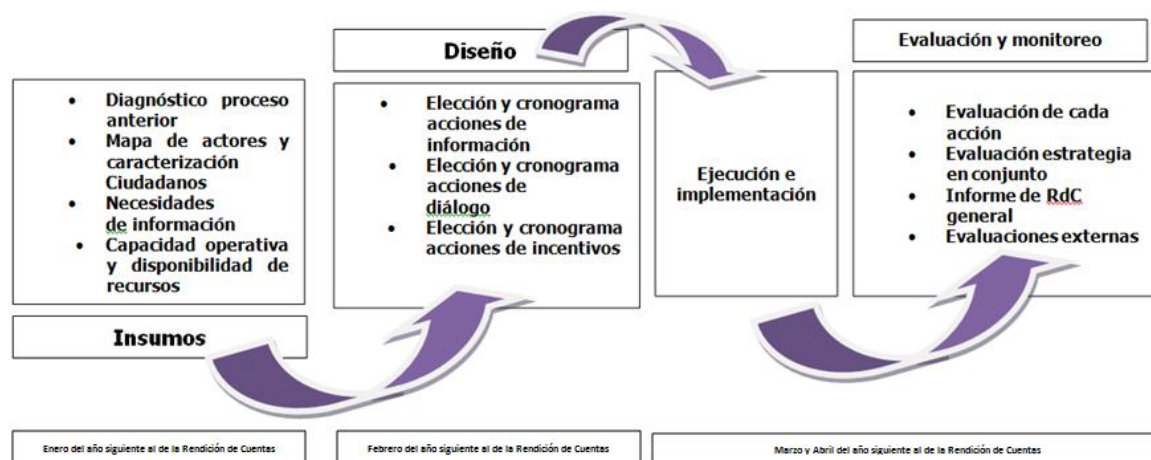


- La publicación permanente de las actuaciones de las autoridades municipales, de los actos administrativos de interés general y demás información relevante e importante sobre el devenir del municipio de Candelaria, Valle, constituye un deber que hace realidad el principio de publicidad de la función administrativa, bajo los criterios de publicarse de manera permanente y que contenga información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa. Para ese cumplimiento, el municipio de Candelaria, Valle, cuenta con un Comité Interno de Gobierno en Línea el cual es responsable de la publicidad de la información a través de la página web, haciendo uso del Manual de Implementación de Gobierno en Línea y en la búsqueda del cumplimiento de las disposiciones del Decreto Nacional 2693 del 21 de Diciembre de 2.012.

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

El Municipio de Candelaria, Valle, ha establecido que la Estrategia de Rendición de Cuentas es un proceso de carácter permanente, recurrente, ordinario y efectivo de publicidad de las actuaciones y decisiones administrativas de las autoridades municipales, a través de la página web y el sistema de gestión documental, que facilita que el ciudadano pueda informarse de las realizaciones de la Administración, los resultados de la gestión pública y el cumplimiento del Plan de Desarrollo. Un ciudadano informado se convierte en el principal actor y protagonista del desarrollo municipal, que ha de producir el necesario equilibrio entre las obligaciones de la Administración y los Derechos de los ciudadanos. No obstante, de nada sirve que el ciudadano se encuentre informado sino dispone de los mecanismos e instrumentos legales, técnicos y tecnológicos para ejercer la interacción con la Administración en tiempo real, razón suficiente para hacer de gobierno en línea y de la gestión documental la estrategia de conectividad entre las autoridades municipales y los ciudadanos.

No obstante, como la participación ciudadana es un derecho y un deber que corresponde a la autonomía y libertad propia de cada ciudadano, el municipio de Candelaria, Valle, ha establecido que todas las publicaciones a través de las cuentas de redes sociales, mediante la página web y los registros de la gestión documental de la Administración, se conviertan en el insumo disponible, con el cual la Administración realizará, anualmente, en el mes de Abril de cada año, en relación con la información del año anterior, una Audiencia de Rendición de Cuentas públicas, cumpliendo cabalmente con el siguiente ciclo:



## D. ACTIVIDADES

Actividad	Componente Rendición de Cuentas- CONPES 3654/2010	Objetivo	Frecuencia	Medio
Publicar en la página Web del Departamento y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo	Información y Diálogo	Mantener actualizada y publicada información relevante sobre las políticas y actividades adelantadas por la Entidad.	Permanente	Página Web
Realizar como mínimo dos Chat de Rendición de Cuentas	Diálogo	Establecer diálogo con los ciudadanos sobre temas específicos de la gestión institucional del Departamento	Semestral	Herramienta Chat - Página Web
Elaborar mínimo cuatro Boletines Informativos	Información e Incentivo	Informar a los usuarios sobre las	Trimestral	Página Web Correo

externos con información sobre la gestión de la alcaldía.		actividades adelantadas y conocer sus comentarios y recomendaciones.		Electrónico
Realizar una Jornada presencial de Audiencia Pública de rendición de Cuentas	Información y Diálogo	Realizar anualmente una audiencia pública en cumplimiento de la normativa vigente.	Anual	Reunión
Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del municipio	Información	Crear secciones en las carteleras físicas y virtuales del aplicativo IntraFile© para informar la gestión de la alcaldía.	Permanente	Carteleras físicas

#### **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 puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

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

La alcaldía municipal de Candelaria trabajará en el 2014 en la implementación de un esquema de atención al ciudadano, con objetivos claros para que ayuden a fortalecer los canales de comunicación existentes de una forma innovadora y de calidad, utilizando TI.

En esta parte se realizarán actividades como:

Actividades	Fecha Inicial	Fecha Final
Elaborar y difundir tanto interna como externamente una estrategia de atención al ciudadano por diferentes canales (telefónico, escrito, presencial, virtual)	01/02/2014	28/02/2014
Coordinar en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Administrativo una política de transparencia, participación y servicio al ciudadano.	01/02/2014	16/12/2014
Elaborar un cronograma con actividades para el desarrollo de la estrategia de atención al ciudadano.	01/02/2014	16/12/2014
Medir la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.	01/02/2014	16/12/2014
Incluir los funcionarios involucrados en el tema de atención al ciudadano en un plan de capacitación en temas relacionados.	01/02/2014	16/12/2014

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

Todos los servidores públicos, pero con especial énfasis en los que tienen contacto directo con los ciudadanos (primera línea) se incorporarán a programas de capacitación en competencias laborales, a partir de la implementación del modelo gerencial, orientados al fortalecimiento del ser (ética), el saber (conocimientos) y el hacer (prácticas), basados en proyectos de aprendizaje. De la misma manera se adoptarán, en concurso con la Administradora de Riesgos Profesionales, un programa de mejoramiento del Clima Organizacional y la Salud Ocupacional, mediante la eliminación del hacinamiento en las oficinas públicas ampliando los espacios físicos con la

adecuación de otras sedes, y que adicionalmente contribuyan a la desconcentración de funciones. Para el efecto, se fortalecerá el “Programa de Bienestar Social e Incentivos” creando y financiando actividades y productos que constituyan estímulos al alto desempeño de los servidores públicos, medidos a través de un “Sistema de Evaluación del desempeño” que se adopte para el municipio de Candelaria, Valle, de tal manera que garantice la medición de la eficacia en el cumplimiento de los compromisos laborales derivados de los Planes de Trabajo Individual. Para aquellos que no alcancen los mínimos de desempeño, estando por encima del mínimo satisfactorio establecido porcentualmente conforme a lo definido en el Acuerdo 137 de 2.010 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, se adoptarán “Planes de mejoramiento Individual” que incorpore las tres dimensiones de las competencias laborales (ser, saber y hacer). Especial énfasis se hará en el estímulo a los servidores públicos de primera línea, es decir, que estén en las áreas de atención al ciudadano y tengan contacto con éste, estableciendo instrumentos de medición (encuestas y denuncias) que permitan la calificación directa del ciudadano.

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

Con la creación de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, la Administración Municipal de Candelaria, Valle, adoptará para el año 2.014, estrategias y actividades tendientes a:

- 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 través de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, se controlará el trámite a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, disponiendo de una ventanilla de recepción (física o virtual – web) y entrega (física o virtual – web) de cada una de ellas. Se dispondrá de un soporte tecnológico para su automatización (Software y Hardware) que permita el trámite electrónico y conocimiento inmediato de ellos, a través de los dispositivos móviles y las terminales fijas en las dependencias respectivas. Una vez recepcionada y radicada la solicitud, todas las dependencias deberán realizar la gestión de manera eficiente y eficaz, garantizando calidad en las respuestas dadas, para lo cual deberán cumplir con los siguientes parámetros básicos (artículo 76 de la Ley 1474

de 2011), desarrollados de manera coordinada entre el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

La recepción es el acto por el cual, y con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se materializa y oficializa el recibo de la solicitud, de manera que permita facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos la seguirá

realizando el municipio de Candelaria, Valle, únicamente la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, dependencias que se creará en el año 2.013, dentro del programa de adecuación institucional<sup>17</sup>.

A través de la Oficina de Servicio y Atención al ciudadano se controlará la recepción y radicación como la radicación y respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que se reciban por presentación personal, por correo ordinario y mediante el enlace de fácil acceso, página web, que se tiene para su trámite, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

La Administración Municipal de Candelaria, cuenta con herramientas y estrategias en su interior que le permiten contar con una Atención al Ciudadano adecuada, centrada en satisfacer las necesidades y solicitudes de la Comunidad en general.

Con tal fin se ha diseñado el Procedimiento de PQRS centrado en dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que tenga la Comunidad para con los procesos desarrollados al interior de la Alcandía de Candelaria.

Como herramienta fundamental para el ingreso de información y distribución de la misma se cuenta con la Ventanilla Única, la cual cuenta con un Software en la Intranet (Intrafile) que sirve de soporte para la distribución y seguimiento de las PQRS.

A continuación se presenta una breve descripción de la herramienta:

## **VENTANILLA UNICA**

### **OBJETIVO**

Recepcionar, Registrar y Direccionar la totalidad de la información que se recibe en la Alcaldía de Candelaria para dar un manejo ágil, eficiente y eficaz de las comunicaciones y hacerla llegar de manera oportuna a las dependencias encargadas de su respuesta.

### **ALCANCE**

Este procedimiento inicia con la recepción de las solicitudes y termina con la respuesta al requerimiento que entrega la dependencia respectiva dentro de los plazos estipulados por la ley.

Adicionalmente en la Página Web Institucional se cuenta con un Link de:

### **CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL**

La Alcaldía de Candelaria, cuenta actualmente con una contratista encargada de la revisión, distribución y seguimiento de las PQRS que ingresan a la Institución por medio magnético.

Con el fin de mejorar el acceso de los ciudadanos de los corregimientos a los servicios de la Alcaldía, se han implementado los **Centros Servicio de Atención al ciudadano – SAC** con los cuales se busca brindar los siguientes beneficios a la Comunidad:

1. Reducción en los tiempos de desplazamiento del ciudadano a la cabecera municipal, para acceder a los servicios que brinda la Alcaldía en su corregimiento.
2. Agilidad, comodidad y calidad en la atención que les brindan los Centros SAC.
3. Incorporación del uso de recursos de informática para la prestación de los servicios.
4. Adecuación de la infraestructura física y tecnológica necesaria para aumentar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios a la ciudadanía.
5. Acceso a los usuarios para comunicarse con la línea directa de atención al ciudadano.
6. Cumplimiento al plan de Desarrollo Vigencia 2012 - 2015

Además, estos Centros le permite a la Administración Municipal:

### **Beneficios adicionales para la Alcaldía Municipal de Candelaria**

Permite administrar los requerimientos ciudadanos de acuerdo con los requisitos legales.

1. Medir la satisfacción de los ciudadanos.
2. Creación y reorganización de procesos y procedimientos.
3. Diversos canales para la recepción de requerimientos y remisión de respuestas.
4. Diversos puntos de atención para registrar requerimientos ciudadanos y consultar el estado de los mismos.

5. Manejo de prioridades de los requerimientos
6. Reportes e informes estandarizados.
7. Ampliación a los requerimientos.
8. Brindar respuestas parciales y definitivas para el ciudadano
9. Generación de nuevos empleos en aras del mejoramiento en la prestación del servicio a la comunidad.

### **Los Centros Servicio de Atención al ciudadano - SAC**

Son una iniciativa Municipal que facilita los procesos de desconcentración y descentralización de los servicios prestados por la Alcaldía de Candelaria. En la actualidad existen 2 Centros de Atención Descentralizados en el Municipio uno en el corregimiento de Villagorgona el cual lleva cuatro años funcionando y otro en el Carmelo, que lleva 3 años de funcionamiento, la comunidad los conoce como Telecentros.

### **Estado Centros de Atención Centralizados de los Corregimientos de Carmelo y Villagorgona**

Estos centros cuentan cada uno con dos funcionarios uno de carrera administrativa y un contratista. Dichos telecentros cuentan con:

- ✓ Espacios físicos adecuados.
- ✓ Líneas de teléfono fija para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información de trámites desde la comodidad de su hogar.
- ✓ Plan de internet banda ancha.
- ✓ Sillas para los usuarios y funcionarios
- ✓ Escritorios
- ✓ Botiquín
- ✓ Escáner,
- ✓ Video beam para proyectar videos a la comunidad y realizar jornadas en diferentes temas
- ✓ Equipos de computo

Debido a los recursos físicos con los que cuentan los Telecentros en la actualizada, estos centros de atención se encuentran limitados a:

- Impresión consultas FOSYGA
- Consulta de Sisben y la impresión de los puntajes (DNP)



- Información y participación de cursos ofrecidos por la Alcaldía Municipal.
- Consultas requisitos para solicitud de Certificados de Nomenclaturas y de Estratificación.
- Información del Programa Adulto Mayor
- Requisitos para la inscripción al programa Desayunos con amor y fechas de entrega de los mismos
- Requisitos para la inscripción al programa de Familias en acción
- Impresión factura de impuestos predial.
- Mantener actualizado el mural informativo

### **Procesos Actuales:**

Con respecto a dar trámite a los servicios de la Alcaldía se recibe documentación por parte de los funcionarios de los Telecentros la cual es radicada cada semana, razón por la cual no hay oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.

### **ACTUALMENTE LOS TELECENTROS CUENTAN CON**

- ✓ Personal calificada.
- ✓ Espacios físicos adecuados.
- ✓ Tecnología avanzada, con estándares de calidad que permitan brindar un servicio eficaz, amable y digno.

De esta manera se tratara a los usuarios con altos estándares de servicio y se resolverán de manera ágil y efectiva las solicitudes tanto de información como de trámites.

- ✓ Recibir y tramitar desde los corregimientos en donde están ubicados los Centros SAC las solicitudes de PQR`S

- ✓ Elaborar una guía donde se referencien trámites y servicios al ciudadano, que permita ubicar fácilmente al usuario a dónde dirigirse a la hora de requerir los servicios de la administración municipal.

### **Apoyo de Centros SAC, para las PQR`S?**

Los Centros SAC, dentro de su estructura dan apoyo para recibir, tramitar, administrar y responder los requerimientos ciudadanos para cualquier dependencia del Municipio.

Con el propósito de facilitar al ciudadano la presentación oportuna y eficiente de sus inquietudes a la Alcaldía Municipal, se implementan nuevas formas para recibir los

PQR`S que permite registrar, tramitar, controlar y administrar los requerimientos de todos los ciudadanos; bien sea una queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia para cualquier dependencia de la Alcaldía Municipal.

La página web de la Alcaldía cuenta con un enlace para que los ciudadanos accedan a realizar sus PQR`S sin salir de casa también en dentro de los CAD`S encontrara acceso telefónico o elaborarlo de forma física para hacer sus PQR`S.

De esta forma facilitamos a los usuarios, acceso a peticiones, quejas y reclamos por página web, vía telefónica, de manera escrita en los Centros Servicios de Atención al Ciudadano.

### **Línea telefónica y Correo Electrónico de la Transparencia y Anticorrupción**

Esta línea está ubicada en la oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Candelaria, y el número es 2648183, y el Correo Electrónico [lineatransparente@candelaria-valle.gov.co](mailto:lineatransparente@candelaria-valle.gov.co), la línea telefónica es atendida en horario de oficina y es responsabilidad de los funcionarios de dicha Oficina.

Para conocimiento de la Comunidad, la Administración Municipal ha realizado divulgación de esta línea y del correo electrónico a través de la Página Web Institucional.

En todos los casos anteriores, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

---

17 Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.

18 Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

19 Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

20 Ibídem cit. 18.

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano deberá diseñar formatos físicos y electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, exigiendo el diligenciamiento obligatorio de los campos mínimos de información que constituyen requisitos y deberá informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Administración municipal para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

No se debe olvidar que el **“Deber de denunciar”** es propio de toda persona, quien acude ante la autoridad competente a denunciar las conductas punibles de que tenga

conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Los Derechos de Petición deberán cumplir, al momento de su recibo y previo a su radicación, con los siguientes requisitos:

- La comparecencia o presentación puede ser personal, por escrito o por correo electrónico o si corresponde a solicitud verbal ésta se debe incorporar al formato preestablecido, el cual deberá cumplir con todos los requisitos.
- La petición debe identificar claramente la autoridad o destinatario de la petición, independientemente de si este tiene la competencia o autoridad para resolverla.
- En la petición debe señalarse claramente el objeto de la solicitud (precisión del interés) y ésta debe poseer:
  - Pertinencia,
  - Razonabilidad y
  - Proporcionalidad
- La petición debe contener las razones ó fundamentos en que se basa el petente para hacer la solicitud y la relación de ésta con los fundamentos.
- La petición debe identificar plenamente al solicitante, con nombres y apellidos completos, conforme a lo descrito exacto en su cédula de ciudadanía, su número de cédula de ciudadanía, su número de teléfono fijo o móvil y la dirección física o virtual (correo electrónico) en la que autoriza se le haga la notificación de la respuesta correspondiente.

La respuesta a los derechos de petición corresponde a los destinatarios originales identificados por el ciudadano y, eventualmente al servidor público competente, previa notificación al ciudadano por el destinatario inicial de que ha sido trasladado a otro funcionario en el que está radicada la competencia para su trámite, sin que para la notificación al ciudadano medie más de tres (3) días hábiles contados a partir del recibo y radicado. Notificado el ciudadano del cambio de destinatario con la justificación de radicación de la competencia, comienza nuevamente a correr los términos legales para su respuesta.

#### **A. GESTIÓN:**

Una vez recibidas y radicadas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (buzón de sugerencias) o denuncias (correo especializado en denuncias) por la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, se procede a su trámite y gestión, en las diferentes dependencias que correspondan, hasta su respuesta final que se radicará también en la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano para su entrega y notificación al solicitante.

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano será la directa responsable 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, para lo cual hará las gestiones pertinentes ante los directos responsables y las autoridades e instancias internas, mientras que las peticiones serán de responsabilidad de los destinatarios o responsables por traslado.

• **Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones y la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano responsable de la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales, dado que *“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, los términos para resolver son:

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

En cuanto al tratamiento de las denuncias por supuestos hechos de corrupción, detectados por el servidor público o el ciudadano en contra del patrimonio público la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano dispondrá de un mecanismo electrónico idóneo (aplicativo libre de denuncias por web) con el que el conecedor del presunto hecho punible puede hacer la presentación oficial de la denuncia, sin necesidad de identificarse (opcional) y anexar o cargar virtualmente los documentos, fotos, testimonios y demás posibles evidencias que permitan sustentar y soportar la denuncia. También se contará con un buzón estratégicamente situado donde el ciudadano puede depositar un sobre con la denuncia y las evidencias de soporte. El Jefe de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano será el directo responsable de recepcionar, analizar y trasladar - si los fundamentos son sólidos – las denuncias a las autoridades competentes, en un término no mayor a ocho (8) días hábiles contados desde la fecha de la denuncia o de la recepción en la oficina. En caso de que el ciudadano o servidor público denunciante se identifique, se le informará de los avances mensuales de la investigación, y la instancia del proceso.

Por su parte, 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.<sup>22</sup>

21 Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado

Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

22 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14.

## **B. SEGUIMIENTO.**

Para facilitar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, la Administración municipal de Candelaria, Valle, dispondrá para el año 2.014 de un software de Gestión documental que soporte el Sistema de Gestión y Control documental que permita conservar la documentación en las condiciones originales, evitar su deterioro, pérdida o extravío y facilitar su gestión a través de un mecanismo virtual, dando 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.

Para el efecto, los destinatarios de las peticiones ciudadanas, cualquiera que sea su naturaleza, recepcionarán los documentos de forma virtual, sin manipulación del documento original, a través de dispositivos móviles (portátiles, tabletas o teléfonos inteligentes) y terminales de trabajo fijas y procederán, dentro de los términos legales menos dos (2) días hábiles, a dar respuesta en condiciones de calidad, pertinencia y oportunidad. El aplicativo software se parametrizará de tal manera que envíe correos de advertencia sobre vencimiento de los términos reglamentarios (dos días antes de los de ley) y se conserve la huella de los mensajes enviados. El Jefe de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano monitoreará los tiempos de respuesta a todas las peticiones recepcionadas y enviará también oficios recordatorios de vencimiento de términos. Los destinatarios originales de la petición o los responsables por traslado deberán asesorarse de la Oficina Jurídica del municipio de Candelaria, Valle, para la redacción de la respuesta y ésta dará visto bueno antes de producirla y remitirla a radicación y entrega en la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano.

Cada mes, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano deberá presentar ante el Consejo de Gobierno un informe estadístico de las peticiones recibidas, su trámite y oportunidad de respuesta y demás aspectos importantes, para su aprobación. Una vez aprobado, al día siguiente deberá publicarse el documento en la página web del municipio, para que quede a disposición de los ciudadanos para consultas, conservando los documentos históricos hasta por un (1) año. Como soporte del informe se deben identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas, de maneras que permitan establecer la viabilidad de su publicación permanente en la web para evitar la aglomeración de solicitudes en el mismo sentido.

La Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano contará con un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor en materia de Control Interno, que pueden consultar los ciudadanos a través de la página web, y será integrado a los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los organismos de control.

### **C. CONTROL:**

La Oficina de Control Disciplinario Interno, organizada en los términos establecidos en la Ley 734 de 2.002 o Código disciplinario Único, adelantará los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos<sup>23</sup> en caso de:

---

<sup>23</sup> Ley 734 de 2002. Artículo 76.

(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.

La Oficina de Control Interno verificará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por el municipio de Candelaria, Valle y sobre este aspecto, rendirán un informe semestral al Consejo de Gobierno.

### **E. VEEDURÍAS CIUDADANAS:**

La oficina de Servicio y Atención al Ciudadano del municipio de Candelaria, Valle, será la responsable de llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas<sup>24</sup> y facilitará y permitirá a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión, siempre y cuando no constituyan materia de reserva judicial o legal.<sup>25</sup>

Por su parte, será la responsable al seguimiento y evaluación de las quejas ciudadanas por indebido uso o publicaciones desactualizadas, incompletas o poco pertinentes en la página web de la Administración.

## **V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La consolidación del presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para el municipio de Candelaria, Valle, estuvo a cargo de la Secretaría de Planeación municipal, quien sirvió de facilitador en 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.

El presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del municipio de Candelaria, Valle, será presentado en Audiencia Pública programada por el Alcalde Municipal y publicada en la página web del municipio de Candelaria, Valle. Mediante los mismos medios y otro de fácil accesibilidad al ciudadano se presentarán los avances en su ejecución en las siguientes fechas de cada año: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31, haciendo uso del “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, contenido en el cuadro No. 3 del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, como mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas responsables y la oficina de Control Interno.

---

24 Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.

25 Ibídem, Literal b.

## **VI. MECANISMOS COMPLEMENTARIOS**

El compromiso del municipio de Candelaria, Valle, con las estrategias de lucha contra la corrupción es total. En este sentido, el municipio viene adelantando un proceso de adecuación institucional para la implementación de un Modelo Gerencial de Gestión Estratégica orientada a resultados, sustentado en mediciones de la gestión pública para facilitar el seguimiento y evaluación y el control social ciudadano. Como complemento se viene incorporando dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Para tal efecto, las tecnologías de la información y la comunicación, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública, motivo por el cual el municipio viene adelantando las gestiones para implementar un “Plan estratégico de Tecnologías de Información y la Comunicación” que pretende modernizar la administración con base tecnológica, mediante la masificación del Internet, el wi fi, los aplicativos web y el manejo de dispositivos móviles para aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa. En la misma medida se han incorporado los siguientes instrumentos tecnológicos:

### **A. GOBIERNO EN LÍNEA.**

La Estrategia de Gobierno en línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y

participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-.

El municipio de Candelaria, Valle, ha venido implementando la Estrategia de Gobierno en Línea con las siguientes acciones y resultados:

### **Fase I. Información en Línea**

En ésta fase la entidad habilitó el sitio Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se ha mantenido estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se creó un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que se publica de la entidad.

### **Fase II. Interacción en Línea**

En ésta fase el sitio Web se ha venido actualizando con mayor regularidad y se habilitó la comunicación de dos vías de la entidad con los ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveemos en el sitio Web.

### **Fase III. Transacción en Línea**

En esta fase se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros.

### **Fase IV. Transformación en Línea**

En esta fase se realizaron cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar nuestros trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de cadenas de trámites, ofreciendo servicios por medio de múltiples canales e intercambiando eficientemente la información, logrando establecer una visión unificada del Estado.

### **Fase V. Democracia en Línea**

En ésta fase se busca que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus



prácticas el Gobierno en línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano e incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones.

Actualmente la entidad se encuentra adelantando su plan de acción de la Estrategia de Gobierno en Línea de acuerdo con el manual de implementación versión 3.1., que incluye un nuevo componente de Elementos Transversales.

Este plan de acción se realizará hasta el año 2015.

## **B. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.**

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, el municipio de Candelaria, Valle, viene publicando la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y pos contractuales de los contratos celebrados o a celebrar que requieran tal publicación, dependiendo del régimen de contratación, a través del Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP- ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual de la Administración, se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por el municipio de Candelaria, Valle y de esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

## **C. PUBLICACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN.**

De conformidad con lo señalado en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de inversión, el municipio de Candelaria, Valle, viene desde el presente año haciendo las publicaciones correspondientes en la página web: [www.candelaria-valle.gov.co](http://www.candelaria-valle.gov.co) y lo continuará haciendo en los años venideros.

Dado en el Municipio de Candelaria, Valle, a los Treinta y un (31) días del mes de Enero de dos mil catorce (2.014).

**JOHN WILSON RENGIFO LAZO**  
**Alcalde**  
**Municipio de Candelaria, Valle**





## ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

NOMBRE DEL DOCUMENTO: Mapa de Riesgos de Corrupción (Por Procesos)
OBJETIVO DEL DOCUMENTO: Identificar 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 Administración y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

DEPENDENCIA:						PROCESO:								
Identificación del Riesgo	Análisis del Riesgo		Causa Posible	Descripción del Riesgo	Valoración del Riesgo		Criterios de Valoración de los Controles (SI –NO)			Política Administración del Riesgo		¿Se Requieren Controles Adicionales?		
	Casi Seguro	Posible			Descripción del Control	Tipo		¿Existen Herramientas de Control?	¿Existen Manuales y/o Procedimientos que Expliquen el Manejo de la Herramienta?	¿En el Tiempo que Lleva la Herramienta ha Demostrado ser Efectiva?	Evitar el Riesgo	Reducir el Riesgo	Si	No
						Preventivo	Correctivo							
Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	X		Falta de personal idoneo suficientes para el desarrollo de las actividades de supervisión en los diversos procesos de contratación	Omision de verificación de controles y verificación de cumplimiento de legales y contractuales	Persona(s) directamente encargada(s) del proceso	X		NO	NO	NO		X	SI	
Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.		X	Requisitos de información incompletos para legalización del trámite	No ejecución de una actividad bajo parámetros normativos establecidos	Lista de verificación de recibo de documentos para el trámite a realizar	X		SI	SI	SI		X	SI	

Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	X		No cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información adoptado por la Entidad	La entidad cuenta con diferentes Sistemas de Información para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Gestión Documental y Sistema Contable y Financiero, y todos ellos manejan información que debe ser salvaguardada por la oficina de Informática, la cual se encuentra susceptible a manipulación, daño por desconocimiento de las Políticas de Seguridad de la Información.	Socialización de la Política de Seguridad de la Información	X		SI	SI	NO		X		NO
Concentración de autoridad o exceso de poder.		X	Rotación del personal de contratistas y falta de procesos de inducción o reinducción	La falta de conocimiento en las actividades a desarrollar y las implicaciones legales o contractuales, pueden generar omisiones defunciones al interior de del	Cumplimiento de los procesos de inducción y reinducción de los cargos a ingreso antes de iniciar desarrollo de actividades	X		SI	SI	SI		X	SI	



## ANEXO 2. MAPA DE CONTROLES DE LOS RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> Mapa de Controles por Riesgos de Corrupción (Por Procesos)
<b>OBJETIVO DEL DOCUMENTO:</b> Identificar los controles para administrar el riesgo y enfrentarlos en orden a evitar o disminuir su ocurrencia estableciendo los indicadores de medición de la efectividad del control

### MAPA DE CONTROLES POR RIESGOS:

DEPENDENCIA:					PROCESO:						
Actividad Potencialmente Afectada	Identificación del Riesgo	Causas Probables	Control Existente o Propuesto	Descripción del Control Existente o Propuesto	Indicador de Controles				Evaluación de la Efectividad del Control		
					Nombre del Indicador	Formulación del Indicador	Eficiencia	Eficacia	Responsable de la Revisión	Periodicidad e la Información	Responsable del Análisis
SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO / SECRETARIAS PROGRAMAS ESPECIALES	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Falta de personal idóneo suficientes para el desarrollo de las actividades de supervisión en los diversos procesos de contratación	Estudio asignación supervisión contratos	Analizar previamente los requerimientos de supervisión y asignación para control de los procesos contractuales	Requerimientos supervisión y control	Supervisores disponibles / procesos a supervisar		X	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA	MENSUAL	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA
SECRETARIA DE TRANSITO / DIRECCION PLANEACION	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.	Requisitos de información incompletos para legalización del trámite	Lista de verificación de recibo de documentos para el trámite	Realizar la verificación de los requisitos, dejando evidencias del proceso de verificación, validación y	Licencias aprobadas	No trámites aprobados / No trámites solicitados		X	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA	DIARIO	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA

			realizar	rechazo de la solicitud							
INFORMATICA	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	No cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información adoptado por la Entidad	Socialización de la Política de Seguridad de la Información	Socialización de la Política de Seguridad de la Información	Política de Seguridad de la Información	No personas capacitadas/ No personas programadas		X	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA	SEMESTRAL	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA
SECRETARIA DE TRANSITO / SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Concentración de autoridad o exceso de poder.	Rotación del personal de contratistas y falta de procesos de inducción o reinducción		Cumplimiento de los procesos de inducción y reinducción de los cargos a ingreso antes de iniciar desarrollo de actividades	Proceso de inducción	No personas en procesos de inducción / No de personal nuevo ingresado		X	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA	MENSUAL	SECRETARIOS DE LA DEPENDENCIA