



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 1 de 55



*Con La Gente*

"2016 – 2019"

José Ángel Rodríguez Plata

Alcalde Municipal Páramo - Santander

*"Con La Gente 2016 – 2019"*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 2 de 55

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

*“Con La Gente”*

**JOSÉ ÁNGEL RODRÍGUEZ PLATA**  
Alcalde Paramo (Santander)

**ALCALDÍA MUNICIPAL PARAMO  
SANTANDER**

*“Con La Gente”* 2016 – 2019”

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 3 de 55

## **PLANTA DE PERSONAL MUNICIPIO DE PARAMO – SANTANDER**

**JOSE ANGEL RODRIGUEZ PLATA**

Alcalde Municipal

**OLGA LUCIA CELIS VESGA**

Secretaria de Gobierno

**ALBA XIMENA MEDINA SILVA**

Secretaria de Hacienda

**JEFFERSON HERNAN RUEDA PEREZ**

Secretario de Planeación y Obras Públicas

**SANDRA YANETH CANCINO CALDERON**

Secretaria de Salud y Gestión Social

**HECTOR RAUL PLATA PINEDA**

Comisario de Familia

**LUZ DARY SILVA RUEDA**

Jefe Oficina Control Interno

**ADRIANA XIMENA RIVEROS LAITON**

Inspector Municipal

**MARIA ALEIDA GARCIA CASTRO**

Técnico Administrativo Unidad de Servicios Públicos

**NELSON ANDREY VILLAMIL RIOS**

Técnico Administrativo Secretaría de Hacienda

Septiembre /2016

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 4 de 55

## VISION



**“EN EL 2025, EL MUNICIPIO SERA UN TERRITORIO RECONOCIDO A NIVEL NACIONAL COMO PIONERO EN LA REDUCCIÓN DE BRECHAS SOCIALES, TRANSPARENTE, PARTICIPATIVO Y QUE FORTALEZCA LA VOCACION NATURAL DEL TERRITORIO, PRIORIZANDO LA PRODUCCIÓN AGRICOLA Y EL TURISMO RELIGIOSO, ECOLOGICO Y DE AVENTURA; LO LOGRAREMOS CON EL DIALOGO PERMANENTE Y ABIERTO ENTRE LA CIUDADANIA Y LA ADMINISTRACION PARA LA BUSQUEDA DE UNA PAZ DURADERA PARA TODOS”**

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 5 de 55

## **RESOLUCIÓN NÚMERO 189 (16 de septiembre de 2016)**

### **POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA EL PLAN ANUAL ESTRATEGICO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2016, EN LA ALCALDIA MUNICIPAL PARAMO, SANTANDER**

**EL ALCALDE MUNICIPAL DE PÁRAMO SANTANDER,**

En uso de sus facultades legales y Constitucionales y en especial las conferidas por la ley  
1474 de 2011, y

#### **CONSIDERANDO**

1. Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Especialmente lo previsto en el artículo 73 de la citada Ley que dice “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, y se asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.
2. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.
3. Que El Decreto número 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 6 de 55

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

4. Que el decreto 1649 del 2014 en su artículo 55 deroga el decreto 4637 del 2011 y en su artículo 15 contempla las funciones de secretaria de transparencia: 13) señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades de orden nacional y territorial y 14) señala los estándares que deben tener en cuentas las entidades públicas para las dependencias de quejas subgerencias y reclamos.
5. Que el decreto 1081 del 2015 en su artículo 2 y siguientes señala como metodología para elaborar la estrategias de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.
6. Que el decreto 1083 del 2015 en su Título 24 regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites de autorización por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
7. Que el decreto 019 del 2012 en todo dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesario existentes en la administración pública.
8. Que la Ley 962 del 2005 Ley Antitrámites, todo dicta 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.
9. Que el decreto 943 del 2014 adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano – MECI.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 7 de 55

10. Que la Ley 1757 del 2015, en su artículo 48 y siguientes establece que la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
11. Que la Ley 1712 de 2014 artículo 9 literal g deber de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.
12. Que la Ley 1755 del 2015 en su artículo 1 regula el derecho de petición
13. Que el decreto 124 del 26 de enero de 2016 por el cual se sustituye el título cuatro de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
14. Que con base en lo anteriormente expuesto:

## RESUELVE

**Artículo PRIMERO. ADOPTAR** el Plan Anual estratégico de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contenido en el documento que a continuación se describe:

### I. INTRODUCCION

1. Marco Normativo
- II. Acciones preliminares del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- III. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- IV. Seguimiento
- V. Descripción de los componentes
- VI. Formato del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y de su seguimiento.
- VII. referencias bibliográficas.

### Artículo 2º. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### Artículo 3º. AMBITO DE APLICACIÓN

### Artículo 4º. DIVULGACION

### Artículo 5º. SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521  
 www. Paramo-santander.gov.co  
 Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 8 de 55

## I. INTRODUCCION

La Administración Municipal de Páramo- Santander, se ha propuesto implementar hacer uso de todos los mecanismos a su alcance para depurar los procedimientos y sanear practicas con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, "por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública".

La norma citada propende por la creación de herramientas de lucha contra la corrupción desde diferentes frentes de la Administración Pública, el Estado y de la sociedad, introduciendo medidas que incentivan actuaciones honestas por parte de los servidores públicos y los particulares; así mismo busca que sea de uso permanente y promueve la construcción de una cultura de legalidad.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –versión 2-, Guía para la Gestión del Riesgo, Decreto 1081 de 2015 –Titulo 4-, modificado por el Decreto 124 de 2016, formulará el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, este documento será la guía de ayuda institucional para el cumplimiento de la Misión y objetivos institucionales.

La administración anterior diseño e implementó el plan anticorrupción para las vigencias 2013, 2014, y 2015 por ello la administración actual *“Con La Gente 2016 – 2019”*, tomando como referencia lo ya creado y dando continuidad a los procesos en el presente documento plasma el plan anticorrupción para la vigencia 2016 como un mecanismo progresivo para lograr la moralidad pública y la buena administración de los recursos del estado. En la formulación del Plan se tendrá como metodología la propuesta en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2, en el que se propone el desarrollo de los siguientes componentes:

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 9 de 55

**PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

Hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción que debe tomar como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Herramienta que le permite a la Administración Municipal, identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

**SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:**

Es un elemento fundamental para cerrar espacios propensos a la corrupción, en él se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Facilita el acceso a los servicios que brinda la Administración Municipal, y le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a la Alcaldía mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Crea un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las Instituciones. Se convierte en una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y de explicaciones así como la evaluación de la gestión, buscando adoptar un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión y sus resultados. Con la implementación de este componente se busca la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 10 de 55

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:**

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES:** Se refiere a las iniciativas particulares de la Administración Municipal, que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

**JOSÉ ANGEL RODRIGUEZ PLATA**  
 Alcalde Municipal de Páramo

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521  
[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)  
 Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 11 de 55

**1. MARCO LEGAL**

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www. Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 12 de 55

	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

*"Con La Gente 2016 – 2019"*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www. Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander



Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www. Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander



Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

## II. ACCIONES PRELIMINARES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la Alcaldía del Municipio del Páramo, realizó las siguientes actividades:

### 1. En el Contexto estratégico. Estableció:

- Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.
- Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
- Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 15 de 55

- d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas).
- e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
- f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

## 2. Áreas responsables.

Se determinó la Secretaria de Planeación como líder de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 3. Presupuesto.

Los recursos con que cuenta la Administración Municipal para adelantar la estrategia anticorrupción, se incluyen en la contratación de los procesos y pago de personal de nómina institucional.

## 4. Metas.

Se determinaron las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los seis (6) componentes.

## 5. Indicadores.

La Administración Municipal formulará los indicadores que considere necesarios. Para el Componente de Transparencia y Acceso a la Información la entidad establecerá los indicadores.

### III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 16 de 55

1. Presupuesto del Plan Anticorrupción: La Administración Municipal deberá diseñar una estrategia orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
2. Administración Municipal como cumplirá de elaborar El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cumpliendo la normatividad que indica que lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
3. Componentes: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. no implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- f) Iniciativas Adicionales.

La Administración Municipal considera necesario para combatir la corrupción el Código de Ética con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

1. Elaboración y consolidación: Se elabora anualmente. A la Secretaria de Gobierno o quien haga sus veces le corresponde:
  - Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 17 de 55

- Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. **Objetivos:** Cada entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe formular los objetivos generales y específicos que establezcan la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción. De tal manera que las actividades plasmadas en el Plan deben orientarse al cumplimiento de dichos objetivos.
  
3. **Acción Integral y articulada:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe contener una acción integrar y articulada con los instrumentos o planes institucionales, toda vez que no se trata de una unidad propia de gestión, sino un compilado de políticas.
  
4. **Socialización:** Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.  
 Para lograr este propósito la Secretaria de Planeación deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporará en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
  
5. **Publicación y monitoreo:** Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web1 de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha cada

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 18 de 55

responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

6. Alta Dirección: Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.
7. Ajustes y modificaciones: Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejaran por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.
8. Promoción y divulgación: Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.
9. Sanción por incumplimiento: Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 19 de 55

#### IV. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Seguimiento:** A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Fechas de seguimientos y publicación:** La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:  
 Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.  
 Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.  
 Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.
- Retrasos:** En caso de que la Asesora de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

#### Modelo Seguimiento

A continuación se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521  
[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)  
 Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 20 de 55

**FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: \_\_\_\_\_  
Vigencia: \_\_\_\_\_  
Fecha publicación: \_\_\_\_\_  
Componente: \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO 1,2,3 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES

Formato N°1

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521  
www. Paramo-santander.gov.co  
Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 21 de 55

**V. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN  
 ANTICORRUPCIÓN**

**PRIMER COMPONENTE:  
 METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y  
 ACCIONES PARA SU MANEJO:**

La Administración Municipal, ha trabajado de manera constante en el sostenimiento de las Políticas Nacionales, para este caso, el cumplimiento de las orientaciones impartidas por la Guía para la Administración del Riesgo emanada del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, esta guía hace referencia especialmente a la identificación y gestión de riesgos de corrupción asociados a cada uno de los procesos de la Administración, para ello se construye un plan de acción para mitigar los riesgos identificados y reducir el impacto ocasionado por su materialización

En este componente estableceremos los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiéndonos la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

**5.1. ACCIONES PARA EVITAR LA MATERIALIZACION DEL RIESGO**

- Implementación de controles
- Aplicación del código de ética del municipio
- Procesos de capacitación y formación
- Programas de modernización institucional
- Políticas para el uso de equipos y manejo de la información.

**5.2 ACCIONES PARA REDUCIR EL RIESGO DE CORRUPCION**

- Optimización de los procedimientos
- Fortalecimiento en el ejercicio del autocontrol y la autoevaluación de la gestión
- Evaluación independiente del sistema de control interno

**5.3 ACCIONES PARA DISPERSAR EL RIESGO DE CORRUPCION**

- Procedimientos para aplicación de una política de manejo de la información

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 22 de 55

institucional

- Procedimientos para la seguridad y protección del personal y los bienes de la entidad

#### 5.4 ACCIONES PARA COMPARTIR O TRANSFERIR EL RIESGO DE CORRUPCION

- Adquisición de Pólizas de manejo, Pólizas de Seguros de Vida y Multi riesgo para los bienes del municipio.

#### POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Administración Municipal del Páramo- Santander, Conocedora de la importancia de gestionar los riesgos identificados asociados a los procesos corporativos, ha fortalecido en su Sistema de Gestión Integrado -SGI- y el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- con el fin de anticiparse y responder oportunamente a la eventualidad de un riesgo de corrupción, para ello y como actividad principal de esta sección del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se generará la Política de Administración del Riesgo de Corrupción con los siguientes objetivos:

**Objetivo General:** Proporcionar a la Administración Municipal del Páramo-Santander las directrices necesarias para la administración de riesgos, incluidos los de corrupción, con el fin de realizar una óptima identificación, medición, control y monitoreo de los mismos.

#### Objetivos Específicos:

- Establecer roles y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo de la Alcaldía.
- Establecer las políticas y metodologías correspondientes para la administración del riesgo.
- Fortalecer la cultura y la práctica continua de administración del riesgo en toda la Administración.

A continuación se presenta el mapa de riesgos de la Administración Municipal.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 23 de 55

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**

**MAPA DE RIESGOS ALCALDIA MUNICIPAL DEL PARAMO**

IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	RIESGO			VALORACION			RESPONSABLE	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
	CAUSAS	Nº	DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALI-	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO				
<b>GESTION DOCUMENTAL:</b> Mantener organizado el archivo institucional	perdida de archivos, dificultad para encontrar documentos para dar respuesta a los diferentes entes de control	1	No hay personal capacitado para ejercer esta labor permanentemente	medio	preventivo	Evitar el riesgo	Secretaria de gobierno	Formato de Préstamo de Archivos Elaborado y Capacitaciones Realizadas	Asesor Control Interno	Archivo organizado/área física ampliada

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www.Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 24 de 55

<p><b>MANEJO DE BASE DE DATOS: USO ADECUADO DE SISTEMAS DE INFORMACION:</b> Realizar un adecuado mantenimiento a todos los equipos que fortalecen la administración municipal; custodiar la información de la población municipal.</p>	<p>Las bases de datos pueden ser manipuladas por personal no autorizado con diferentes fines.</p>	2	<p>Perdida de información</p>	bajo	preventivo	Reducir el riesgo	<p>Delegado del manejo de TICS y secretaria de planeación.</p>	<p>Se elaboró la política de seguridad informática, pendiente colocarla a los equipos de cómputo.</p>	Asesor Control Interno	<p>Custodia base de datos/equipos de cómputo adecuados, Accesos controlados / mantenimiento adecuado /control de programas</p>
<p><b>GESTION HUMANA:</b> seleccionar personal competente de acuerdo con los perfiles específicos, requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia para desempeñar un cargo.</p>	<p>Personas sin las condiciones requeridas para desarrollar su trabajo con calidad.</p>	3	<p>Poca experiencia, ingreso por recomendaciones</p>	posible	correctivo	Evitar riesgo	<p>Secretaria de gobierno</p>	<p>se revisó el formato de la evaluación de desempeño, pendiente Aplicar evaluación de desempeño</p>	Asesor Control Interno	<p>Aplicar evaluación de desempeño</p>
<p><b>GESTION DE ADQUISICIONES Y MANTENIMIENTO:</b> Garantizar que las adquisiciones de materiales, insumos y servicios a proveedores calificados, cumpliendo con los requisitos de compra específicos.</p>	<p>Falta de planeación para la adquisición</p>	4	<p>Por inexistencia de la planeación se compran cosas o se adquieren servicios innecesarios o de poca calidad</p>	Casi seguro	correctivo	Evitar riesgo	<p>Secretaria de planeación</p>	<p>Se realiza seguimiento al plan de adquisiciones se puede verificar mediante actas de comité de adquisiciones.</p>	Asesor Control Interno	<p>Plan de adquisiciones</p>

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 25 de 55

<b>USO ADECUADO DE SISTEMAS DE INFORMACION:</b> Realizar un adecuado mantenimiento a todos los equipos que fortalecen la administración municipal	Pérdida de información	5	Constante infección de virus informáticos.	posible	preventivo	Evitar el Riesgo	Secretaria de Gobierno, Control Interno	control de acceso a internet dando cumplimiento a la política de seguridad informática	Asesor Control Interno	controles aplicados
<b>CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS INFORMES:</b> Cumplir con la entrega de informes dentro de las fechas establecidas	Extemporaneidad en la presentación de los informes a entes de control y vigilancia.	6	Presentación de informes en los plazos establecidos por los entes de control	posible	preventivo	Evitar el Riesgo	asesor jurídico	se solicitó mediante oficio a los despachos un listado de informes con fechas establecidas	Asesor Control Interno	números de informes requeridos/ número de informes presentados
<b>CONTRATACION:</b> Cumplir con la publicación de la contratación de acuerdo a las etapas contractuales	Incumplimiento en la publicación de la información en el Secop de acuerdo con las distintas etapas contractuales y modalidades de selección y en el sistema de rendición electrónico de la cuenta e informes- Gestión Transparente	7	falta de control	posible	preventivo	Evitar el Riesgo	asesor jurídico	Informe de seguimiento. Pendiente realizar auditoria.	Asesor Control Interno	contratos subidos/total contratos
<b>PROCESOS JURIDICOS:</b> Dar respuestas oportunas a los requerimientos externos e internos.	Pérdida intencional de procesos judiciales que ocasionen perjuicio económico para la entidad	8	falta dar respuesta oportuna	posible	preventivo	Evitar el Riesgo	asesor jurídico	Reporte de respuestas oportunas	Asesor Control Interno	procesos contestados/ total procesos recibidos

Formato 2

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www.Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 26 de 55

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción la Alcaldía Municipal de Paramo Santander, acoge lo establecido en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, en su versión 2, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-. Como resultado de esta construcción se elaboró la matriz de riesgos de corrupción. Anexo 2.

**Consulta y Divulgación** Una vez elaborado el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Municipal, se realizan talleres internos de concertación de los riesgos identificados con el objetivo de contribuir a que los riesgos identificados, el impacto y la valoración sean los pertinentes a la gestión de la Entidad; es así que el Mapa que se divulgue como anexo del presente Plan, surtirá cambios una vez sea realizada esta consulta.

**Monitoreo y Revisión** Esta actividad se realizará de la mano de los diferentes Secretarios, y su equipo de trabajo, con el objetivo de implantar como política institucional el autocontrol, debe entenderse que la corrupción, por sus mismas características, es una actividad difícil de detectar, esto conlleva a que el Mapa de Riesgo de Corrupción sea un elemento de control dinámico, que está en constante cambio y este monitoreo y control deberá realizarse antes de la publicación definitiva del seguimiento

**Seguimiento** El seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Municipal corresponde al Jefe de Control Interno, para esta actividad se deberá realizar auditorías internas, diferentes a las del monitoreo y revisión, y analice cada uno de los componentes del Mapa de Riesgos. El resultado de este seguimiento deberá ser publicado en la página web de la Administración Municipal y en la intranet, en un lugar visible para su consulta.

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 27 de 55

**SEGUNDO COMPONENTE:  
ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.

- Para garantizar que la información sea efectiva para la ciudadanía y se establecen mecanismos que faciliten la obtención de los productos o servicios públicos, tales como:

Revisión detallada de los trámites y servicios que se ofrecen en la página web del municipio y que están inscritos en el sistema de gobierno en línea territorial transaccional, el cual opera a través de:

<https://gelt-transaccional.gov/sa/processes.jsf?entidadterritorial=68533>.

**ACCIONES A REALIZAR**

- **Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
  - ✓ Reducción de costos operativos en la mitad
  - ✓ Reducción de documentos
  - ✓ Reducción del tiempo de duración del trámite
  - ✓ Reducción de costos para el usuario
  - ✓ Reducción de requisitos
  - ✓ Reducción de pasos al usuario y del proceso interno
- **Diagnóstico de los trámites a intervenir:** para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 28 de 55

- **Monitoreo permanente a los trámites:** Racionalizar en el marco del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea. Revisar todos los trámites en el SUIT en los siguientes 6 meses.
- **Realizar adecuaciones tecnológicas:** Las entidades deben tener habilitada la descarga gratuita de sus formularios. La administración municipal de Páramo deberá revisar este proceso.
- **Adecuar mecanismos de atención:** Las entidades deben permitir pagos por medios electrónicos, y contar con formatos y mecanismos de atención para usuarios especiales.
- **Actualizar trámites en el SUIT**

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites la Administración Municipal, aplicara la siguiente matriz que ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

Versión: 3.0

Fecha:

Página 29 de 55

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES**

Nombre de la entidad	
Sector Administrativo	
Departamento:	
Municipio:	

Orden	
Año Vigencia:	

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
								dd/mm/aa	dd/mm/aa
1									
2									
3									
4									
5									
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)									
1									
2									
3									
4									
5									
Nombre del responsable:						Número de teléfono:			
Correo electrónico:						Fecha aprobación del plan:			

Formato N°3

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www.Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 30 de 55

## **Beneficios de la implementación de las fases de racionalización**

La implementación de las fases de racionalización en las entidades públicas genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.

## **TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante la cual la Administración Municipal, y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 31 de 55

los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado la Administración Municipal de Páramo Santander, cumplirá con la rendición de cuentas durante todo el cuatrienio conforme lo establece la ley; y es así como en la vigencia 2016 se realizara dicho evento en el mes de junio y de Diciembre. Es por eso que el 30 de junio se realizó la asamblea de Rendición de Cuentas, se efectuaron las respectivas invitaciones a este evento a las veedurías ciudadanas, concejo municipal, personería municipal, presidentes de junta de acción comunal, representantes de Instituciones públicas y privadas, consejo de juventudes, Gerencia ESE, Directores de Institutos Descentralizados y comunidad en general, a través de convocatoria página web, cartelera institucional, invitaciones escritas, y Radio.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano          Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
Subcomponente	Actividades		Me t a	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1  Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	"Actividad 1.1"			
	1.2	"Actividad 1.3"			
	1.3	"Actividad 1.3"			
	1...	"Actividad 1..."			
Subcomponente 2  Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	"Actividad 2.1"			
	2.2	"Actividad 2.2"			

*"Con La Gente 2016 – 2019"*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www.Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
 MUNICIPIO DE PARAMO  
 Nit. 800.099.819-2

Código:  
 AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
 CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 32 de 55

	2.3	"Actividad 2.3"			
	2...	"Actividad 2..."			
Subcomponente 3	3.1	"Actividad 3.1"			
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	"Actividad 3.2"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
	3...	"Actividad 3..."			
Subcomponente 4	4.1	"Actividad 4.1"			
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	"Actividad 4.2"			
	4.3	"Actividad 4.3"			
	4...	"Actividad 4..."			

Formato N°4

**CUARTO COMPONENTE**

**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

El objeto de la Atención al Ciudadano es mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Municipal de Páramo Santander al ciudadano mediante la adopción de un modelo de gestión orientado al servicio y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del ciudadano en la Administración Municipal.

La atención al ciudadano(a) debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

*"Con La Gente 2016 – 2019"*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www.Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 33 de 55

Buscar la excelencia en el servicio que presta la entidad a nuestros usuarios a través de los siguientes

### **Principios Básicos de Atención:**

**Información y transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de la entidad.

**Generar opción de consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con los temas de la administración municipal.

**Utilidad:** Los servicios son proporcionados de acuerdo con la conveniencia de los usuarios. Esto se traduce en la disponibilidad de un sistema de servicios en internet página web del Municipio (GOBIERNO EN LINEA) y al interior de la entidad un funcionario de atención personalizada.

**Amabilidad:** Los funcionarios de la Administración Municipal de Páramo – Santander, deben ofrecer un trato amable y diligente. El servicio es proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

**Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente y bajo los mecanismos diseñados para tal fin, se deben ofrecer explicaciones y buscar los correctivos necesarios.

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 34 de 55

**Eficiencia y eficacia:** Los servicios deben ser prestados con eficiencia y eficacia logrando que las quejas y reclamos se atiendan oportunamente.

**Capacidad de respuesta:** Coordinar una oportuna divulgación de la información que maneja la Administración municipal de Páramo Santander, propendiendo por una adecuada y efectiva comunicación con las entidades, organismos oficiales y el público en general, que la solicite.

## **DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Páramo, deberá adelantar las siguientes acciones:

- ✓ Implementar y optimizar Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- ✓ Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- ✓ Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad
- ✓ Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

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

Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Páramo, adelantará las siguientes acciones:

- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 35 de 55

sensibilización.

- ✓ Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano
- ✓ Los servidores públicos encargados de atender a los ciudadanos deben ser funcionarios con conocimientos en los temas misionales, de tal manera que les permita tener una gran capacidad de analizar y resolver o solucionar en términos de celeridad, eficacia y eficiencia las inquietudes, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos Paramunos y del resto del País que acudan a esta entidad.

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

Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Páramo Santander, deberá adelantar las siguientes acciones:

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.

Los particulares, las organizaciones y asociaciones civiles tienen derecho a participar en el control y vigilancia de la gestión administrativa, mediante la conformación de veedurías, la presentación de propuestas y la denuncia de las anomalías detectadas.

A continuación se muestra el modelo para presentar la estrategia de atención al ciudadano:

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 36 de 55

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	"Actividad 1.1"			
	1.2	"Actividad 1.3"			
	1.3	"Actividad 1.3"			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	"Actividad 2.1"			
	2.2	"Actividad 2.2"			
	2.3	"Actividad 2.3"			
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	"Actividad 3.1"			
	3.2	"Actividad 3.2"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	"Actividad 4.1"			
	4.2	"Actividad 4.2"			
	4.3	"Actividad 4.3"			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	"Actividad 5.1"			
	5.2	"Actividad 5.2"			
	5.3	"Actividad 5.3"			

Formato N°5

## **LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que debe cumplir la Administración Municipal para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

*"Con La Gente 2016 – 2019"*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 37 de 55

## DEFINICIONES

a) **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

b) **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

c) **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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

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

### **Análisis de la estructura Organizacional**

Para la formulación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la Alcaldía, es indispensable contar con el apoyo estratégico del nivel

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www. Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 38 de 55

directivo y asesor, desde donde se impulsan las acciones y se facilitan las condiciones presupuestales, técnicas y de capital humano

Es así como, dando cumplimiento a lo que ley dispone que en todas las entidades, la Alcaldía cuenta con una dependencia “encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

### **Servidores Públicos:**

El rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios a cargo del Estado es fundamental para determinar el impacto (positivo o negativo) y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a los derechos que les asisten constitucionalmente. Debe examinarse desde dos perspectivas:

- a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano. Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el proceso misional y de la estructura de la entidad.
- b) Áreas misionales y de apoyo: Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñen las entidades desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas, así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano.

Por lo anterior, se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

Canales de atención. Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, legalmente se establecen los siguientes canales de comunicación:

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 39 de 55

- **Personalmente**, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- **Vía telefónica** al número destinado para la atención de la solicitud.
- **Correo físico o postal** en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- **Correo electrónico institucional** destinado para el recibo de la solicitud.
- **Formulario electrónico** establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que el Administración Municipal, divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

En esta materia, la ley se ha ocupado de expedir varias normas transversales que regulan las condiciones que se deben seguir para la formulación de políticas incluyentes y la materialización de los derechos fundamentales de todas las personas independientemente de sus condiciones físicas o culturales.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 40 de 55

## Presentación de las Peticiones.

Como se mencionó en párrafos anteriores, los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.
- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.

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

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

- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la circular externa N°001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 41 de 55

- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión. Contar con la política de protección de datos personales.

### **Seguimiento y trazabilidad de las Peticiones**

En este punto es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

### **Respuesta a las Peticiones**

- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión

### **Controles**

**Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.

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

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 42 de 55

**Oficina de Control Interno:** vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral al Despacho del sr Alcalde.

**Veedurías ciudadanas:** Se debe:

- a) Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- b) Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- c) Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal

### QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función

Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la Calidad de la información pública”.

#### **El derecho de acceso a la información pública**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 43 de 55

información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, la Administración Municipal incluye en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

### **1. Lineamientos de Transparencia Activa**

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 44 de 55

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico<sup>52</sup> que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados. En el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page> Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

En estas estrategias también se recomienda incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano. Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

## 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 45 de 55

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

### 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la Alcaldía en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 46 de 55

Instrumento	Registros o inventario de activos de información	Índice de información clasificada y reservada	Esquema de publicación de información
CONTENIDOS	1. Todas las categorías de información del sujeto obligado. 2. Todo registro publicado. 3. Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz	El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva	1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3. Información publicada con anterioridad. 4. Información de interés para la ciudadanía.

Formato N° 6

Debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

### 1. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www.Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 47 de 55

- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.
- Monitoreo del Acceso a la Información Pública con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

A continuación se muestra un modelo para formular la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PARAMO  
Nit. 800.099.819-2

Código:  
AMP-GCI-PL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2016**

Versión: 3.0

Fecha:

Página 48 de 55

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transpa- rencia Activa	1.1	"Actividad 1.1"			
	1.2	"Actividad 1.3"			
	1.3	"Actividad 1.3"			
Subcomponente 2 Lineamientos de Transpa- rencia Pasiva	2.1	"Actividad 2.1"			
	2.2	"Actividad 2.2"			
	2.3	"Actividad 2.3"			
Subcomponente 3 Elaboración los Instru- mentos de Gestión de la Información	3.1	"Actividad 3.1"			
	3.2	"Actividad 3.2"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	"Actividad 4.1"			
	4.2	"Actividad 4.2"			
	4.3	"Actividad 4.3"			
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	"Actividad 5.1"			
	5.2	"Actividad 5.2"			
	5.3	"Actividad 5.3"			

Formato N°7

*"Con La Gente 2016 – 2019"*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

www.Paramo-santander.gov.co

Palacio Municipal - Páramo - Santander



	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 49 de 55

## SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La ALCLADIA MUNICIPAL DEL PARAMO SANTANDER contempla iniciativas que le permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, 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.

### **Se sugiere:**

**Códigos de Ética:** Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

## VI. FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Y SU SEGUIMIENTO.

### a) Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

**Entidad:** Nombre de la entidad que diligencia el formato.

**Vigencia:** año en que se va a regir el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

**Fecha de publicación:** Fecha en que se publica en la web o en un medio de fácil acceso al ciudadano. Se sugiere incluir: objetivo general, objetivos específicos.

**Componente:** Políticas que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 50 de 55

- Subcomponentes: Partes integrantes del componente.
- Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

#### Subcomponentes/Procesos

Estrategia Anti trámites. Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites, se utilizará la matriz contenida en la página.

- Rendición de Cuentas.

Subcomponentes.

- Atención al Ciudadano.

Subcomponentes.

- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Subcomponentes.

- Iniciativas Adicionales. Subcomponentes.

**Actividades:** Señale una a una las actividades que se realizarán para de la meta planteada.

**Meta o producto:** Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.

**Indicadores:** Cómo se mide esa meta. De considerarlo necesario, la entidad formulará los indicadores. En todo caso en el componente de Transparencia y Acceso a la Información, es obligatorio que la entidad establezca indicadores.

**Responsable:** Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.

**Fecha Programada:** Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.

#### b) Seguimiento (1, 2 y 3)

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 51 de 55

Componente: Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Actividades programadas: Corresponde al número de actividades programadas.

Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

% de avance porcentaje: Corresponde al porcentaje establecido de la actividades cumplidas sobre el las actividades programadas.

Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color Verde).  
 Actividades cumplidas/actividades programadas.

0 a 59% es	Rojo
De 60 a 79% es	Amarillo
de 80 a 100% es	Verde

Observaciones: Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento, (control interno). En esta casilla se informará del cumplimiento de la actividad en fecha tardía. Por ejemplo una Actividad que de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir para el primer Cuatrimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo cuatrimestre (de mayo a agosto 31). Incluya acuerdos de Mejora o acciones de continuidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá. 1998.

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 52 de 55

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Proyectos de Moralización de la Administración Pública Colombiana. Riesgos de la Administración Pública. Bogotá 2000.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá 2012.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Bogotá, 2011.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.. Bogotá.
- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN- <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupotransparencia>. Page.
- UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Introducción A La Prospectiva Estratégica. Francisco José Mojica. Bogotá. 2008.
- VEEDURÍA DISTRITAL. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá. 2010.
- CONPES 167 DE 2013.
- CONPES 3785 DE 2013
- LEY 5 DE 1992. Reglamento del Congreso, Senado y Cámara de Representantes.

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0 Fecha: Página 53 de 55

- LEY 489 DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
- LEY 734 DE 2002. Código Único Disciplinario.
- LEY 850 DE 2003. Reglamenta las veedurías ciudadanas
- LEY 1437 DE 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- LEY 1474 DE 2011. Estatuto Anticorrupción.
- LEY 1712 DE 2012. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- LEY 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- LEY 1757 DE 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- 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.
- DECRETO 4637 DE 2011. Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- DECRETO - LEY 0019 DE 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- DECRETO 2641 DE 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.
- DECRETO 1649 DE 2014. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- DECRETO 943 DE 2014: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado.
- DECRETO 1081 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- DECRETO 1083 DE 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública

*“ Con La Gente 2016 – 2019”*

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 54 de 55

**ARTICULO SEGUNDO. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** Corresponde el seguimiento y el control a las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será adelantado por la Oficina de Control Interno del Municipio de Páramo Santander, en la metodología que esta oficina establezca para tal fin.

La Oficina de Control Interno publicará en la página web del Municipio [www.paramo-santander.gov.co](http://www.paramo-santander.gov.co), y en diferentes medios de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: Agosto 31 y diciembre 31.

La administración municipal de Páramo Santander tiene como objetivo y principio de gobernabilidad, ejecutar una excelente gestión con grandes resultados, basados en la transparencia y la legalidad; pero además con eficacia y eficiencia.

### **ARTICULO TERCERO. AMBITO DE APLICACION**

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

### **ARTICULO CUARTO. DIVULGACIÓN**

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

### **ARTICULO QUINTO. SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN**

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

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521

[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)

Palacio Municipal - Páramo - Santander

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE PARAMO Nit. 800.099.819-2	Código: AMP-GCI-PL
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL          CIUDADANO 2016</b>	Versión: 3.0
		Fecha:
		Página 55 de 55

Dado en Paramo - Santander, a los dieciséis (16) días del mes de Septiembre de 2016.

ORIGINAL FIRMADO

**JOSE ANGEL RODRIGUEZ PLATA**  
**Alcalde Municipal**

Proyecto y elaboro: LUZ DARY SILVA RUEDA  
 Asesor Control Interno  
 SEPTIEMBRE 2016

Reviso: Dr. Rafael Ricardo Santos  
 Jurídico Externo

*“Con La Gente 2016 – 2019”*

Carrera 3 No. 3 – 40 Telefax (097)7258910 Código Postal Urbano 683521  
[www.Paramo-santander.gov.co](http://www.Paramo-santander.gov.co)  
 Palacio Municipal - Páramo - Santander