



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2019

<b>Enero 31 de 2019 Título:</b>	<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC Vigencia 2019</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	30/01/2019		
<b>Sumario:</b>	Este documento recopila las políticas, lineamientos y estrategias que la Administración Municipal de Santander de Quilichao, Cauca, ha definido en materia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2019.		
<b>Palabras Claves:</b>	Estrategias Anticorrupción – Atención al Ciudadano		
<b>Formato:</b>	PDF		
<b>Código:</b>	No Aplica	<b>Versión</b>	2.0
<b>Información Adicional:</b>	No Aplica		
<b>Ubicación:</b>	No Aplica		

<b>CONTROL DE CAMBIOS VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIOS REALIZADOS</b>
1.0	31/03/2016	Publicación del Documento
2.0	31/01/2017	Se ajusta el documento para la vigencia 2017. Actualización fechas y responsabilidades, con el objetivo de cumplir a cabalidad con las metas propuestas, teniendo en cuenta los seguimientos realizados durante la vigencia anterior.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
ALCALDIA MUNICIPAL  
. 891500269-2

**ALVARO HERNANDO MENDOZA BERMUDEZ**  
Alcalde Municipal.

**PAOLA ANDREA OROZCO MARULANDA**  
Gestora Social

**EQUIPO DE GOBIERNO MUNICIPAL**  
**MILTON PENAGOS ENRIQUEZ**  
Secretario general

**ALBERTO BUSTOS GONZALES**  
Secretario de Educación y Cultura

**LUCELLY CARABALI BERMUDEZ**  
Secretaria Local de Salud

**WILSON ZAPATA**  
Secretario de Planeación Ordenamiento Territorial y Vivienda

**JULIO ENRIQUE CARABALI**  
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

**LUZ STELLA FIGUEROA**  
Gerente Empresas Municipales EMQUILICHAO E.S.P

**JOSE FERNANDO CRISTANCHO LOPEZ**  
Gerente Empresas Frigorífico Quilichao

**JHON JAROL SALAZAR**  
Director del IMDER

**AMPARO SARRIA HOYOS**  
Oficina Asesora Jurídica

**DIEGO FERNANDO LOPEZ**  
Secretario de Gobierno Paz y Convivencia

**EDNA GRIJALBA MONCAYO**  
Secretaria de Desarrollo Social Económico y Medio Ambiente



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
ALCALDIA MUNICIPAL  
. 891500269-2

**JORGE ENRIQUE ALVAREZ ORTEGA**  
Secretario de Infraestructura y Equipamiento Municipal

**ELVER CARABALI**  
Secretaria de Bienestar Social y Participación Comunitaria

**ORLANDO ZUÑIGA ARIAS**  
Departamento Administrativo de Hacienda

**NORA LOPEZ**  
Oficina de Control Interno

**CARLOS ANDRES GARCIA**  
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo y Desastres

**MARLEN YAMIT RAMIREZ FERNANDEZ**  
Secretario de Movilidad



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 - PAAC MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO DEPARTAMENTO DEL CAUCA

1. INTRODUCCION La Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao, Cauca, está comprometida con la gestión transparente, la atención al ciudadano para el desarrollo económico y social de la población y el cumplimiento y control de las políticas establecidas por Gobierno Nacional en materias de Anticorrupción y fortalecimiento de la relación bidireccional con los Ciudadanos. Bajo la normatividad vigente y dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012 en concordancia con la ley 1474 de 2011, Capítulo 6, Políticas institucionales y pedagógicas, que dispone: “Artículo 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, el municipio de Santander de Quilichao, elaboró el plan correspondiente al año 2019, siguiendo cada uno de los componentes y lineamientos establecido por el antes mencionado decreto de la siguiente manera:

COMPONENTE 1 Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.

COMPONENTE 2 Racionalización de trámites.

COMPONENTE 3 Rendición de cuentas.

COMPONENTE 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

COMPONENTE 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

## 2. FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS



**MISIÓN:** Somos una entidad pública que trabaja unida con la comunidad, satisfaciendo las necesidades básicas de cada uno de nuestros pobladores Quilichagueños y demás con el fin de generar un bienestar social, económico y cultural, fomentado y apoyando un aprovechamiento de los abundantes recursos humanos y naturales con los que cuenta el Municipio de Santander de Quilichao; a través de la prestación de servicios con calidad, de manera transparente, eficiente y eficaz; fundamentado en los valores de lealtad, compromiso, respeto, transparencia, probidad, nuestra razón de ser es el mejoramiento continuo para brindar un buen servicio a nuestros usuarios, cumpliendo las normas constitucionales y legales.

**VISIÓN:** En el 2020, el Municipio de Santander de Quilichao será una entidad auto sostenible, modelo de organización integral en valores éticos y morales, certificada por su excelente desempeño en la gestión pública; con un nivel satisfactorio de calidad de vida tanto en la zona rural como en la urbana. Líder en la generación de recursos, agropecuarios y ambientales a todo nivel. Promoverá proyectos de bienestar común con organizaciones comunitarias, entidades regionales y nacionales para aprovechar las fortalezas humanas y naturales en procura de una convivencia pacífica.

**VALORES:** En aras de garantizar el buen servicio y la erradicación de la corrupción, el municipio de Santander de Quilichao, hará uso de los valores que lo identifican y que son de obligatorio cumplimiento para cada uno de sus funcionarios, los cuales se describen a continuación:

**Unidad:** Propiedad que tiene el Municipio con los procesos y más para no poder dividirse ni fragmentarse sin alterarse o destruirse.

**Solidaridad:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, lo que implica compartir con ella beneficios y riesgos.

**Responsabilidad:** Es cumplir debidamente las funciones, los compromisos y obligaciones asignadas, y asumir las consecuencias de las acciones, actos u omisiones.

**Tolerancia:** Aceptar y respetar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno aun cuando no se compartan.

**Respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no vulnerar la dignidad humana.



**Compromiso:** El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la entidad y con la comunidad en su condición de empleos públicos.

**Lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la institución y con amplio sentido de pertenencia.

**Justicia:** Es reconocer que todos como personas tenemos los mismos derechos.

**Pertenencia:** Es identificarme con la institución a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.

**Transparencia:** Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los empleados públicos con los que se ha comprometido con la institución y la sociedad.

**Honestidad:** El servidor público y/o contratista actuara con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad del trabajo, el compromiso con la entidad y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.

**Diálogo:** Este valor nos permite entre los seres humanos el encuentro para la búsqueda de la verdad y la solución de los conflictos.

**Servicio a la comunidad:** Contribuir a mejorar la calidad de los habitantes del municipio de Santander de Quilichao, atendiéndolos con respeto y diligencia.

**Efectividad:** Los procesos y procedimientos propios de la administración municipal se ejecutarán con la mínima utilización de recursos y en el menor tiempo sin perjuicio de la calidad, eficacia y eficiencia.

### **OBJETIVO GENERAL**

Afianzar las acciones que la Administración Municipal ha venido adelantando para fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias a fin de optimizar las prácticas de buen gobierno en el marco de la legalidad y la ética, siguiendo las directrices impartidas para tal efecto mediante la ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios a fin de adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la administración municipal de Santander de Quilichao para el año 2019.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**A.** Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Administración Municipal, para evitar los posibles actos de corrupción al interior del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca, durante la vigencia 2019 y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. Además de rediseñar los objetivos y metas propuestas.

**B.** Desarrollar un sistema de identificación, seguimiento y control de los riesgos de corrupción institucionales, identificando en cada una de los procesos las causas generadoras de dichos riesgos y las estrategias o acciones para reducir o evitar su materialización.

**C.** Promover la cultura de la legalidad en la comunidad, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.



**D.** Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos en los diferentes sectores de inversión, racionalizando los trámites con el fin de reducir los costos operativos de la entidad, además de los consumos exagerados de recursos con el fin de reducir el gasto de papel e insumos, contribuyendo así con el medio ambiente a través del uso de la TIC's (Las TICs pueden ser definidas en dos sentidos: Como las tecnologías tradicionales de la comunicación, constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional, y por las tecnologías modernas de la información caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos como la informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfases.

Las TICs (*tecnologías de la información y de la comunicación*) son aquellas tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información; Internet, la telecomunicación móvil y el GPS pueden considerarse como nuevas tecnologías de la información y la comunicación.) y garantizando una administración alineada con los principios de austeridad en la Gestión Pública.

**E.** Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.

**F.** Facilitar el acceso de los usuarios al portafolio de servicios que brinda la Alcaldía de Santander de Quilichao a través de mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, incentivando el acercamiento de los ciudadanos a los procesos administrativos propios de la Alcaldía.

**G.** Publicar las acciones anticorrupción y antitrámites en el portal Web de la Alcaldía de Santander de Quilichao con el fin de contar con la veeduría de la ciudadanía.

**H.** Fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de los distintos medios de comunicación con que cuenta el Municipio, permitiéndoles conocer la información concerniente al portafolio de servicios y trámites prestados por la administración.

### **3. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de Colombia.
- 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, artículo 73.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- 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.

#### **PRIMER COMPONENTE:**





## **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

Entendiéndose por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular; en este componente se elaboró el mapa de riesgos de la Administración Municipal de Santander de Quilichao, Cauca, describiendo el riesgo, estableciendo las posibles causas, probabilidad de materialización, seguimiento y políticas de administración del riesgo. Después de realizar un análisis juicioso de los riesgos históricos de la Administración Municipal Quilichagueña y de las acciones que podrían llegar a generar riesgos de corrupción en los diez procesos que ejecuta la alcaldía de Santander de Quilichao, se logró identificar la existencia de 13 riesgos, los cuales se relacionan a continuación:

### **1.1 Proceso de vigilancia y control:**

#### **CONTROLES**

**1 Descripción:** No realizar el respectivo control en cada uno de los procesos de acuerdo con lo establecido por el MECI.

**Preventivo:** Plan Anual de auditorías.

**Correctivo:** Seguimiento a los planes de auditorías.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Evaluación y Mejora.

**2 Descripción:** Amiguismo y Clientelismo.

**Preventivo:** Que no exista amiguismo ni clientelismo.

**Correctivo:** Informar a entes de control.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Políticas Publicas claras y bien definidas.

**3 Descripción:** Tardanza en la realización de la evaluación y/o de las auditorías internas a las que se está obligado.

**Preventivo:** Plan Anual de auditorías.

**Correctivo:** Seguimiento a los planes de auditorías.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Evaluación y Mejora.

### **1.2 Procesos de Gestión de Tramites:**

#### **CONTROLES**

**1 Descripción:** Mala atención a los usuarios que se acerquen a hacer uso de los servicios prestados por la entidad.

**Preventivo:** Tener personal calificado que tenga claro su calidad de servidor público.

**Correctivo:** Nombrar personal calificado para el manejo de las dependencias que requieran directamente atención al usuario.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Gestión del Talento Humano.

**2 Descripción:** Mal diligenciamiento de formatos y trámites.

**Preventivo:** Hacer que todos los funcionarios apliquen el procedimiento debido.

**Correctivo:** Realizar seguimiento por parte de Control Interno Disciplinario e informar a los entes de control.





**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Políticas de Control Establecidas.

**3 Descripción:** Tráfico de influencias.

**Preventivo:** Políticas claras sobre la elaboración de los trámites.

**Correctivo:** Aplicar las políticas de Trámites.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Trámites debidamente documentados y publicados según Ley antitrámites.

### **1.3 Proceso de Gestión Jurídica y Contratación:**

#### **CONTROLES**

**1 Descripción:** Imprecisiones en las condiciones técnicas de los contratos y Equivocación en la adquisición de un bien o servicio innecesario.

**Preventivo:** Claras políticas de contratación y compras.

**Correctivo:** Implementar el proceso de Contratación y Compras.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Contratación y Compras.

**2 Descripción:** No publicación de los contratos en los diferentes portales exigidos por ley como SECOP, Gestión Transparente.

**Preventivo:** Conocimiento de la Legislación Vigente.

**Correctivo:** Contratar personal idóneo.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Procesos de Gestión del Talento Humano.

**3 Descripción:** Falta de claridad en los requisitos exigidos en los pliegos de condiciones.

**Preventivo:** Realizar con claridad los términos de referencia.

**Correctivo:** Claridad y oportunidad en los términos de referencia.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Manual de contratación.

**4 Descripción:** Ejercer sobre un servidor público presión indebida para que tome decisiones o acciones apartándose del trámite establecido o por fuera de los lineamientos legales.

**Preventivo:** Código de Ética y cultura del autocontrol.

**Correctivo:** Socializar entre los funcionarios el código de ética y la cultura del autocontrol.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Gestión de la Ética.

**5 Descripción:** Falta de compromiso por parte de los interventores internos de los contratos a la hora de evaluar el cumplimiento de los contratistas.

**Preventivo:** Políticas claras al momento de realizar interventoría interna de contratos.

**Correctivo:** Claridad y oportunidad en los términos de referencia.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Manual de Contratación.

**6 Descripción:** Monopolio de contratistas que puede significar preferencias indebidas.

**Preventivo:** Publicación de convocatorias y resultados.

**Correctivo:** Realizar audiencias públicas al momento de adjudicar la contratación y que opere el Comité de Compras.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Manual de contratación.

### **1.4 Proceso de gestión financiera y de los tributos:**

#### **CONTROLES**



**1 Descripción:** Mal manejo en el cobro de las estampillas.

**Preventivo:** Tener un Manual de procesos y procedimientos financieros.

**Correctivo:** Implementar el Manual de procesos y procedimientos Financieros, el Control Interno Contable y Código de Ética.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Procesos de Gestión Financiera, Control Interno Contable y Código de Ética.

**2 Descripción:** Tardanza al montar el presupuesto.

**Preventivo:** Registrar oportunamente el presupuesto anual.

**Correctivo:** Hacer uso correcto del procedimiento de Gestión Financiera.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Gestión Financiera.

**3 Descripción:** Errores en la rendición de informes financieros etc.

**Preventivo:** Tener personal calificado y acorde con las necesidades de la entidad.

**Correctivo:** Implementar el proceso de Gestión Financiera y cumplir con las Leyes Vigentes.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Gestión Financiera.

**4 Descripción:** Los equipos de sistemas, así como El software utilizado, no corresponden a las necesidades requeridas por la entidad.

**Preventivo:** Tener equipos y Software que cubran las necesidades de la entidad.

**Correctivo:** Adquirir tecnología de punta.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Procedimiento de Recursos Tecnológicos.

### **1.5 Proceso de Gestión Integral de talento humano:**

#### **CONTROLES**

**1 Descripción:** Desmotivación del personal.

**Preventivo:** Programa de Bienestar Social e Incentivos.

**Correctivo:** Elaborar y dar cumplimiento al Plan de Bienestar Social e Incentivos.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Plan de Bienestar Social e Incentivos

**2 Descripción:** Inadecuadas prácticas con el talento humano.

**Preventivo:** Tener implementado el procedimiento de Gestión del Talento Humano.

**Correctivo:** Implementar el Procedimiento de Gestión del Talento Humano.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Proceso de Gestión del Talento Humano.

**3 Descripción:** Mal ambiente laboral.

**Preventivo:** Tener implementada la cultura del autocontrol y valores éticos.

**Correctivo:** Implementar la cultura del autocontrol y la Gestión Ética.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Controles claramente definidos al interior de la entidad.

**4 Descripción:** Deficiencia o ausencia en capacitación del personal.

**Preventivo:** Cumplimiento del Plan de Capacitación.

**Correctivo:** Elaborar Plan de Capacitación y dar cumplimiento al mismo.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Plan de Capacitación.

### **1.6 Proceso de Desarrollo integral del territorio:**

#### **CONTROLES**

**1 Descripción:** Desactualización del plan de ordenamiento territorial.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
ALCALDIA MUNICIPAL  
. 891500269-2

**Preventivo:** Planificar el ordenamiento del municipio a fin de tener claridad sobre las características actuales de la población.

**Correctivo:** Actualizar el diseño del Plan de Ordenamiento conforme la norma y en los términos establecidos.

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Desactualización de las fichas catastrales.

**2 Descripción:** Proyectar actualización catastral por medio de una revisión física, jurídica y económica de los elementos del catastro registrando todas las variaciones que sean producto de cambios físicos como cambios en el uso de los suelos, condiciones del mercado inmobiliario y variables externas influyentes como vías y obras pública.

**Preventivo:** Realizar contratación de personal idóneo para actualización catastral con el objeto de influir también en la estructura tributaria del municipio.

**Correctivo:**

**CRITERIOS:** Criterios de Medición: Procedimiento de Evaluación definido claramente.



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2019 DE LA ALCALDÍA DE SANTANDER DE QUILICHAO CAUCA  
 Versión 1 - 31 DE ENERO DE 2019

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO										MONITOREO Y REVISIÓN					
Proceso/ Subproceso	Nombre del Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control Existente	Riesgo Residual				Acciones asociadas al Control				Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Probabilidad Rara Vez = 1 Improbable = 2 Posible = 3 Probable = 4 Casi Seguro = 5	Impacto Moderado = 5 Mayor = 10 Catastrofico = 20	Nivel		Probabilidad Baja = 1 Media = 2 Alta = 3	Impacto Moderado = 5 Mayor = 10 Catastrofico = 20	Nivel	Zona del Riesgo Importante: 40-60 Moderado: 20- 39 Tolerante: 1-19	Fecha de Inicio	Fecha de terminación	Acciones	Registro				
Contratación pública (suministro, prestación de servicios, obra pública)	Desconocimiento de la norma que rige algunos aspectos de la contratación pública	Poca capacitación y actualización en las normas que tienen constante cambio, frente al tema.	Elaboración de contratos sin los requerimientos legales que pueden acarrear sanciones disciplinarias.	3	10	30	1. Seguimiento de la contratación a través del nombramiento de interventores que pueden garantizar que los contratistas efectivamente están ejecutando el objeto contractual y cubriendo las necesidades reales del municipio de Santander de Quilichao. 2. Apoyo de veedurías.	2	5	10	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a los funcionarios encargados de ejecutar dicha labor.</li> <li>Nombramiento de interventoría para todos los contratos en busca de que los bienes y servicios adquiridos cumplan con el fin para el que se les contrato y/o de lo contrario, acudir a los amparos como pólizas, para evitar detrimentos a la administración.</li> </ul>	A través de las actas de interventorías nombradas para cada contrato.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Seguimiento a todo el proceso de contratación.	Secretaría de Gobierno e Infraestructura, Planeación Ordenamiento Territorial y Vivienda, Movilidad	No. De contrato con cumplimiento legales / No. De contrato sin cumplimiento legales



Contratación pública (suministro, prestación de servicios, obra pública)	Contratación de bienes y servicios que no cumplan con el objeto para el cual fueron requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inadecuada identificación de las necesidades.</li> <li>Mala elaboración y/o valoración de los requisitos previos.</li> <li>Inadecuada tipificación de la modalidad de contratación.</li> </ul>	Vencimiento de los amparos constituidos sin hacerlos efectivos, cuando los contratistas incumplan su objeto contractual.	3	5	15	1. Seguimiento de la contratación a través del nombramiento de interventores que pueden garantizar que los contratistas efectivamente están ejecutando el objeto contractual y cubriendo las necesidades reales del municipio de Santander de Quilichao. 2. Apoyo de veedurías.	1	5	5	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a los funcionarios encargados de ejecutar dicha labor.</li> <li>Nombramiento de interventoría para todos los contratos en busca de que los bienes y servicios adquiridos cumplan con el fin para el que se les contrato y/o de lo contrario, acudir a los amparos como pólizas, para evitar detrimentos a la administración.</li> </ul>	A través de las actas de interventorías nombradas para cada contrato.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Seguimiento a todo el proceso de contratación.	Secretaría de Gobierno e Infraestructura, Planeación Territorial y Vivienda	No. De contrato con cumplimiento legales / No. De contrato sin cumplimiento legales
Contratación pública (suministro, prestación de servicios, obra pública)	Desconocimiento de la norma que rige algunos aspectos de la contratación pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>No elaboración de actas de terminación y liquidación de contratos.</li> </ul>	Sanciones disciplinarias, fallas en el debido proceso.	2	5	10	1. Seguimiento de la contratación a través del nombramiento de interventores que pueden garantizar que los contratistas efectivamente están ejecutando el objeto contractual y cubriendo las necesidades reales del municipio de Santander de Quilichao. 2. Apoyo de veedurías.	1	5	5	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a los funcionarios encargados de ejecutar dicha labor.</li> <li>Nombramiento de interventoría para todos los contratos en busca de que los bienes y servicios adquiridos cumplan con el fin para el que se les contrato y/o de lo contrario, acudir a los amparos como pólizas, para evitar detrimentos a la</li> </ul>	A través de las actas de interventorías nombradas para cada contrato.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Seguimiento a todo el proceso de contratación.	Secretaría de Gobierno e Infraestructura, Planeación Territorial y Vivienda	No. De contrato con cumplimiento legales / No. De contrato sin cumplimiento legales



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
**ALCALDIA MUNICIPAL**  
. 891500269-2

														administración.					
Adjudicación de contratos	Que se favorezcan empresas y/o entidades con la adjudicación de contratos por intereses personales y/o amiguismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de control y Gestión Ética.</li> <li>Trafico de Influencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca credibilidad por parte de la comunidad frente a los procesos contractuales de la Administración.</li> <li>Perdida de la posibilidad de que se presenten a los proceso de contratación empresas y/o personas con una mayor capacidad para cubrir la necesidad que tienen el Municipio.</li> </ul>	2	5	10	Corroborar que se haga de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de la oferta más apropiada.	1	5	5	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>La totalidad de la contratación realizada por la administración, se encuentra colgada en el Portal Único de Contratación, dando de este modo la oportunidad a quien considere que cumple con los requisitos exigidos de presentarse al proceso, conociendo previamente las reglas del mismo.</li> </ul>	Mediante el seguimiento continuo de las publicaciones que cada una de las dependencias hace de sus procesos contractuales en el Portal Único de Contratación.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Seguimiento a todo el proceso de contratación.	Secretaría General, Gobierno, Educación, Planeación, Ordenamiento Territorial y vivienda, Salud, Desarrollo, Movilidad	
Presupuesto y cobro de impuestos	Desconocimiento por parte de los funcionarios, de la normatividad que regula la Administración Pública en materia de Presupuesto e Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca capacitación y actualización de las normas que regulan dichos temas por parte de los funcionarios.</li> <li>Inobservancia de los requisitos de ley para el desempeño de los cargos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tardanza en la presentación y aprobación del presupuesto anual y mal manejo en el cobro de estampilla.</li> </ul>	1	5	5	<ol style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del proceso a través de la revisión de la forma en que se está ejecutando por parte del personal de Secretaría de Hacienda.</li> <li>Continúa comprobación a la socialización que funcionarios de la dependencia hacen con relación a capacitaciones a</li> </ol>	1	5	5	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia a capacitaciones con la USAID, Comfacauca, Sena y otras dependencias educativas con funcionarios que manejan temas afines a los procedimientos que adelanta la Secretaría de Hacienda.</li> </ul>	Se hará a través de las estrategias y/o acciones formuladas en el Plan Anticorrupción.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Seguimiento al procedimiento de: presupuesto y cobros.	Secretaría de Hacienda	No. Capacitaciones en presupuesto programadas / No. Capacitaciones en presupuesto realizadas



							las que asisten con la finalidad de mejorar el actuar de la Dependencia.												
Bienes Inventariados	Falta de controles en la entrega y recibo de elementos	Inexistencia de Inventarios Actualizados.	Desconocimiento de los bienes.	1	5	5	Revisar el procedimiento de entrega y recibido de elementos.	1	5	5	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y control al inventario a través de El kardex (Es un documento, tarjeta o registro utilizado para mantener el control de la mercadería cuando se utiliza el método de permanencia en inventarios, con este registro podemos controlar las entradas y salidas de las mercaderías y conocer las existencias de todos los artículos que posee la empresa).</li> </ul>	A través de interventorías y revisión de recursos físicos y tecnológicos.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Seguimiento al procedimiento de inventarios.	Almacén Municipal	No. De controles al inventario realizados
Presupuesto	Desconocer las normas que regulan procesos de compras	Adquisición de bienes y servicios no incluidos en el plan de compras.	• Sanciones disciplinarias, Fallas en el debido proceso.	1	5	5	1. Revisión continúa a la compra de bienes y servicios. 2. Plan de compras.	1	5	5	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar plan de compras trimestral.</li> </ul>	Se efectuara a través del comité de compras.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Seguimiento al procedimiento de compras.	Todas las dependencias de la Administración Municipal de Santander de Quilichao	No. De seguimientos y evaluaciones al PAA





Todos los procesos	Que los funcionarios de la Administración NO se interesen por realizar el control interno en cada una de sus dependencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>No prestar la suficiente capacitación sobre los componentes del MECI.</li> <li>No tener persona encargada de apoyar la ejecución de cada uno de los procesos del MECI.</li> <li>Que el comité, subcomité del MECI, no reúnan con la periodicidad para evaluar el avance que se ha tenido en la adopción del mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que no haya un seguimiento y control adecuado de cada uno de los procesos que se ejecutan en cada una de las dependencias de la Administración.</li> <li>Que no exista unificación de criterios en cuanto a la forma de hacer las cosas dentro de cada dependencia, haciendo que cada una utilice sus propias directrices a la hora de ejecutar sus funciones.</li> <li>Falta de implementación de formatos que permitan unificar la forma de ejecución de los procesos al interior de la Administración Municipal.</li> </ul>	1	5	5	A través de los integrantes del Comité del MECI, quienes se encargaran de hacer un constante seguimiento al cumplimiento de los componentes que se han adoptado hasta el momento por cada dependencia e introducir gradualmente los componentes que hagan falta.	1	5	5	TOLERABLE	31/01/2019	31/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombramiento de una persona que se encargue de apoyar al Coordinador y Comité del MECI, en la construcción de cada uno de estos componentes y sus aplicaciones.</li> <li>Socialización de los componentes MECI ya adoptados y de los que paulatinamente se vayan incorporando.</li> <li>Búsqueda de asesoría por parte de expertos que nos enseñen tanto a terminar cada uno de los componentes de MECI, como a socializarlos y llevarlos de manera eficiente a la práctica.</li> <li>Realización de un diagnóstico que nos permita saber en punto estamos frente a la implementación del MECI.</li> </ul>	A través de reuniones periódicas del Comité y Subcomité del MECI, en el que se evalúen los avances en la adopción de los componentes y el cumplimiento de los existentes.	15/04/2019 15/08/2019 15/12/2019	Implementación del plan de auditoria.	Todas las dependencias de la Administración Municipal de Santander de Quilichao	Nº de auditorías planeadas de Total de auditorías realizadas por 100
--------------------	---	--	---	---	---	---	--	---	---	---	-----------	------------	------------	---	---	--	---------------------------------------	---	--



<p>Todos los procesos de la Administración Pública Municipal de Santander Quilichao</p>	<p>Que los funcionarios de la Administración NO se interesen por la buena atención a los usuarios y la comunidad en general</p>	<p>Que desde el programa de bienestar laboral NO se hagan charlas dirigidas a concientizar a los empleados de la importancia de un buen servicio, prestado por personal que demuestre calidez y diligencia a la hora de atender público</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no haya un seguimiento y control adecuado de cada uno de los procesos que se ejecutan en cada una de las dependencias de la Administración.</li> <li>• Que no exista unificación de criterios en cuanto a la forma de hacer las cosas dentro de cada dependencia, haciendo que cada una utilice sus propias directrices a la hora de ejecutar sus funciones.</li> <li>• Falta de implementación de formatos que permitan unificar la forma de ejecución de los procesos al interior de la Administración Municipal.</li> </ul>	<p>4</p>	<p>10</p>	<p>40</p>	<p>1. Hacer por parte del Jefe de Personal un seguimiento del comportamiento de cada uno de los empleados frente a la atención que presta al ciudadano, verificando que la misma se haga de manera diligente, cordial y eficaz.          2. Que se use espacio dedicado al bienestar laboral, para capacitar a las personas en cómo debe ser prestado el servicio desde las diferentes dependencias de acuerdo con las necesidades de los usuarios y las competencias de cada uno.</p>	<p>3</p>	<p>10</p>	<p>30</p>	<p>MODERABLE</p>	<p>31/01/2019</p>	<p>31/12/2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamados de atención a los empleados que no brinden una buena atención al usuario.</li> <li>• Revisión constante de los buzones de Quejas y Sugerencias, para evaluar de acuerdo a la opinión de la comunidad que tanto se ha avanzado en este tema y cuáles son los aspectos a seguir mejorando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante la implementación de charlas sobre el trato que debe tener cada empleado tanto con los usuarios que se acercan a su dependencia, como con sus compañeros de trabajo y superiores.</li> <li>• Seguimiento por parte del Jefe de Personal, de las actitudes tomadas por cada uno de los empleados, a la hora de resolver las inquietudes de los usuarios y prestar el servicio de manera eficiente y amable.</li> </ul>	<p>15/04/2019          15/08/2019          15/12/2019</p>	<p>1. Seguimiento al procedimiento de atención al cliente.          2. Seguimiento al plan de capacitación institucional.</p>	<p>Todas las dependencias de la Administración Municipal de Santander Quilichao</p>	<p>Numero De capacitaciones realizadas para mejorar la atención al cliente.</p>
---	---	---	---	----------	-----------	-----------	--	----------	-----------	-----------	------------------	-------------------	-------------------	---	---	---	---	---	---



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
ALCALDIA MUNICIPAL  
. 891500269-2

## **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:**

Es una prioridad de la entidad determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea en la página web de la entidad [www.santanderdequilichao-cauca.gov.co](http://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co), se está priorizando en los que se requiere mejorar para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción de los usuarios, en la actualidad se informa a la ciudadanía a través de este medio sobre los proyectos, alcances y demás acontecimientos de importancia ocurridos en el municipio. Además, la página web cuenta con recepción de Quejas y Reclamos con el fin de dar respuestas de manera más oportuna y con mejor calidad las mismas los requerimientos efectuados por los ciudadanos. Actualmente, el municipio de Santander de Quilichao, se encuentra implementando el manual de trámites y servicios, en el cual se describen cada uno de los tramites adelantados por las diferentes dependencias de la administración municipal, ilustrando al ciudadano sobre cuáles son los pasos a seguir y la documentación requerida para la realización del mismo, lo que permitirá una mayor agilidad y efectividad por parte de los funcionarios de la administración municipal a la hora de prestar un servicio y/o adelantar un trámite determinado, alcanzando unos mayores niveles de satisfacción en la ciudadanía en general. Después de ilustrar un poco sobre los elementos con los que actualmente cuenta el municipio para el cumplimiento de la estrategia anti trámites y de los cuales continuará haciendo uso continuo, procedemos a presentar la estrategia que adoptará el municipio durante la vigencia 2019:



## MATRIZ II: ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:

MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO

Año vigencia 2019

Departamento

CAUCA

Municipio:

SANTANDER DE QUILICHAO

Nivel : Descentralizado

### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYETO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FEHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Descarga de Formulario	Permite consultar los procedimientos para el registro de la solicitud de Inscripción de Industria y comercio (IA).	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio para uso masivo	Secretaria Financiera	01/05/2019	31/12/2019
2	Certificado de Residencia	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Cargue de documentación	Permite obtener certificado de residencia o domicilio en línea.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio para uso masivo	Secretaria de Gobierno	01/05/2019	31/12/2019
3	Impuesto Predial Unificado	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Permite obtener en línea Paz y salvo de Impuesto Predial Unificado	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria Financiera	01/05/2019	31/12/2019



4	Concepto del uso del suelo	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Descarga de Formulario	Permite tramitar en línea los requisitos para solicitar el certificado de uso del suelo con el fin de conocer si un establecimiento puede desarrollar sus actividades en el lugar escogido para instalarse.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio para uso masivo	Oficina de Planeación	01/05/2019	31/12/2019
5	Certificado de estratificación	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Permite solicitar en línea formulario para obtener certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Oficina de Planeación	01/05/2019	31/12/2019
6	Impuesto de rifas	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Indicaciones para pago de impuesto	Permite consultar los procedimientos para la declaración y pago del tributo que se genera por los derechos de explotación de rifas locales ya sean ocasionales, periódicas, semanales o mensuales.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio para uso masivo	Secretaria de Gobierno	01/05/2019	31/12/2019
7	Exención del impuesto predial unificado	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Indicaciones para pago de impuesto	Permite consultar los procedimientos para la Exclusión total de la obligación que tienen las personas naturales y jurídicas propietarias o poseedoras de predios, de conformidad con la causal determinada por las respectivas jurisdicciones territoriales.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio para uso masivo	Secretaria Financiera	01/05/2019	31/12/2019



8	Impuesto de industria y comercio	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Descarga de Formulario	Permite consultar los procedimientos y descargar formulario para la Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, en forma permanente u ocasional en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria Financiera	01/05/2019	31/12/2019
9	Impuesto a la publicidad visual exterior	cumplimiento Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012 y demás Normatividad Legal Vigente	Tecnológica	Indicaciones para pago de impuesto	Permite consultar los procedimientos para la Declaración y pago del impuesto por la instalación y exhibición de toda publicidad exterior visual o medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria de Gobierno	01/05/2019	31/12/2019



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
ALCALDIA MUNICIPAL  
. 891500269-2

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (ADENDAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICA)

1									
2									
3									

Nombre del responsable:

OFICINA DE SISTEMAS

Teléfono:

8443000

correo electrónico:

[sistemas@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:sistemas@santanderdequilichao-cauca.gov.co)

Fecha de publicación:

31 de Enero de 2019





ALCALDIA MUNICIPAL

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
NIT: 891.500.269-2

Subcomponente: Actividad Responsable Proceso De Racionalización De Tramites Identificar los trámites u otros procedimientos administrativos y procesos con que cuenta la entidad.

Todas las Secretarías de Despacho Clasificar los trámites de la entidad según su importancia, y los procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.

Realizar mejoras en los costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos con que cuenta la entidad e incluir el uso de medios tecnológicos para su realización.

Identificación De Trámites.

Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Todas las Secretarías de Despacho Priorización de Trámites.

Realizar el análisis de las variables externas e internas que afectan el trámite; además, priorizar y focalizarse en aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

Todas las Secretarías de Despacho Desarrollar la racionalización de trámites a través de actividades normativas, administrativas y/o tecnológicas.

Todas las Secretarías de Despacho Racionalización de Trámites Adoptar y publicar la estrategia de racionalización de trámites en las fechas establecidas para su formalización la página web de la entidad.

Todas las Secretarías de Despacho Realizar los seguimientos a la estrategia de racionalización de trámites por arte de la Oficina de Control Interno en las fechas establecidas para su realización.

Todas las Secretarías de Despacho.

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:** La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado. El municipio de Santander de Quilichao a través de su página web, ha implementado la rendición de cuentas inmediata o en tiempo real, en ella se publican todos los avances de los proyectos a los que le ha apuntado el plan de desarrollo, mostrando la inversión y gestión que ha realizado el municipio para el logro de cada una de ellas, igualmente celebra audiencias públicas de rendición de cuentas en las que cada secretario de despacho muestra la labor que desde su competencia ha realizado, mostrando los diferentes logros obtenidos en aras de mostrar la transparencia en la gestión del municipio de Santander de Quilichao, en cumplimiento de lo establecido por el art. 78 del Estatuto Anticorrupción, que manifiesta la continuará con la rendición continua de cuentas no solo a través de su página web, sino también a través de las respuestas continuas a las peticiones de información solicitadas por los ciudadanos, promocionando la práctica de las veedurías ciudadanas y realizara dos audiencia públicas de rendición de cuentas para las cuales convocará a la comunidad, y en las que se usará la metodología diseñada por el DAFP, garantizando de este modo que la información brindada sea comprensible para todos los asistentes. Igualmente, el municipio ha hecho las correspondientes rendiciones de cuentas sobre la gestión adelantada a los entes de control a



ALCALDIA MUNICIPAL

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
NIT: 891.500.269-2

través de SECOP, SUIT, FUT, Gestión transparente, etc. Todos los procesos contractuales que realiza el municipio seguirán siendo publicados en el SECOP (<https://www.contratos.gov.co>) y en Gestión Transparente (<https://www.gestiontransparente.com/Rendicion/Inicio.aspx>), donde podrán ser consultados por toda la ciudadanía.

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** El Objetivo es mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración, dando trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por las ciudadanas y los ciudadanos para satisfacer sus necesidades y expectativas y favoreciendo el ejercicio del control ciudadano. Este componente es liderado por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, el cual, a través de su política de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En cumplimiento de los lineamientos de dicho departamento y de lo dispuesto por la ley 1474 de 2011 adoptará las siguientes estrategias: Subcomponente Actividad Responsable Fortalecimiento de los Canales de Atención Seguir actualizándose La página web: [www.santanderdequilichao-cauca.gov.co](http://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co), como hasta al momento se ha venido haciendo con toda la información de la administración municipal.

Se hará una capacitación donde se concientice a los funcionarios de la necesidad de que se esté dando información por parte de ellos actualizada para nutrir este sitio web.

Todas las Secretarías de Despacho.

Reforzar los medios, espacios o escenarios que son utilizados para interactuar con los ciudadanos.

Todas las Secretarías de Despacho.

Enunciar acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del servicio al ciudadano al interior de la entidad.

Formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención Todas las Secretarías de Despacho Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Fortalecer el buzón de peticiones de la entidad para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), y trámites.

Se cuenta con un link: quejas y reclamos en la página web: [www.santanderdequilichao-cauca.gov.co](http://www.santanderdequilichao-cauca.gov.co) esta información será socializada con toda la comunidad en general y se dará a conocer como es el funcionamiento de las PQRSDF al interior de la entidad.

Todas las Secretarías de Despacho Cumplir con los parámetros establecidos para dar respuesta a las peticiones dando cumplimiento a que estas sean objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada de forma oportuna, informativa, clara y de fácil comprensión.

Gestionar acciones que den cuenta de las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

Relacionamiento con el Ciudadano.



ALCALDIA MUNICIPAL

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO  
NIT: 891.500.269-2

Se definirán dos o tres días a la semana para atender al ciudadano por parte del señor Alcalde, con esto se quiere que sea una alcaldía de puertas abiertas a toda la comunidad.

Todas las Secretarías de Despacho Incluir en los planes institucionales de capacitación en la entidad procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, que se relacionen con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad por parte de la oficina de control interno y además velar por que las veedurías ciudadanas cumplan con su rol para tales casos Todas las Secretarías de Despacho, así mismo las diferentes dependencias cuentan con un correo electrónico al cual cualquier ciudadano se puede comunicar, o solicitar información acerca de la entidad estos son; [alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [catastro@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:catastro@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [comisaria@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:comisaria@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [gobierno@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:gobierno@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [planeación@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:planeacion@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [hacienda@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:hacienda@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [educación@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:educacion@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [personería@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:personeria@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [deportes@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:deportes@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [concejo@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:concejo@santanderdequilichao-cauca.gov.co) [Inspección@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:Inspeccion@santanderdequilichao-cauca.gov.co).

#### QUINTO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para garantizar el derecho de acceso a la información pública, la alcaldía municipal continuará ejecutando las siguientes acciones: Subcomponente Actividad Responsable Gobierno en Línea Desarrollarán las actividades que se proyecten en pro de la construcción de una entidad más eficiente, transparente y participativa, contribuyendo al acceso de la información de todas las partes interesadas y dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1341 de 2009, los Decretos 1151 de 2008 y 2693 de 2012 Secretaría de General y de Gobierno Visibilizarían de la información contable y presupuestal.

Se publicará de forma trimestral los Estados Contables obligatorios de la entidad, al igual que la ejecución presupuestal para garantizar la transparencia y el buen uso de los recursos del Presupuesto, haciendo así visible el manejo de los mismos Secretaría de Hacienda Publicación de la Gestión Contractual (<http://santanderdequilichao-cauca.gov.co>, link de Contratación), de los contratos celebrados. Igualmente se publicará en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)). Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado.

Gestión Documental Desarrollar actividades a través de las cuales se gestione la producción, el trámite, el almacenamiento y la recuperación de documentos.

A través del uso de medios magnéticos y/o digitales, disminuyendo el uso de papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de los procesos, logrando mantener los registros de una manera automatizada y generar ahorro en diferentes recursos en cara a la modernización de la entidad

4. INICIATIVAS ADICIONALES: el municipio de Santander de Quilichao ejecutará en el año 2019 como acción complementaria de este Plan Anticorrupción, Campañas de autocontrol, transparencia y ética en el servicio público. Para ello se contemplarán los



ALCALDIA MUNICIPAL

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
**MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO**  
NIT: 891.500.269-2

recursos en el Plan de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obra Pública de la actual vigencia.

5. AJUSTES ADMINISTRATIVOS: Teniendo en cuenta que la entidad territorial debe prepararse para la formulación de un nuevo instrumento de planificación, los elementos que componen este Plan Anticorrupción deberán ser coherente y aplicables con las acciones que se formulan en el Plan de Acción y Plan de Desarrollo 2016 - 2019. Durante el año de vigencia de este Plan, se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación, cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del Mapa de Riesgos de Corrupción.

6. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento estará a cargo de la oficina de control interno, para lo cual se publicará en la página Web de la respectiva entidad, los correspondientes seguimientos de este plan.

**WILSON ZAPATA**

Secretario de Planeación, Ordenamiento Territorial y Vivienda

Redactor/transcriptor: Juan Jaime Prado Caicedo  
Revisó: Wilson Zapata