



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

## PLAN ANTICORRUPCION Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011

VIGENCIA 2013-2014

RODRIGO GUARIN LESMES

LA MESA APACIBLE PARA VIVIR, ATRACTIVA PARA INVERTIR

*La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir*

Calle 8 Carrera 21 Esquina Teléfonos 091 8472225 Telefax 091 8472221  
[www.lamesa-cundinamarca.gov.co](http://www.lamesa-cundinamarca.gov.co)



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de La Mesa-Cundinamarca, en cabeza del señor Alcalde Dr. RODRIGO GUARIN LESMES, comprometida con el desarrollo social, económico, cultural y político del municipio de La Mesa y con las políticas nacionales para la construcción de un Estado Comunitario y justo.

Con el objeto de promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Desarrollo 2012-2015. *“La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir”*

Así mismo, generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores

Por tal razón, se expide el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, para la vigencia 2013, de conformidad a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011

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

*La Mesa, apacible para vivir. atractiva para invertir*



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

## OBJETIVO DEL PLAN DE DESARROLLO

*“La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir”*

Preparar nuestro municipio de cara a la globalización económica y la competitividad, a través de una sociedad del conocimiento, para la revolución científica y tecnológica, logrando educar y formar el recurso humano para el trabajo, la investigación y el aprendizaje permanente, implementando un modelo de desarrollo sostenible de preservación de recursos naturales para el desarrollo tecnológico, humano y social con equidad, acorde a nuestras costumbres y tradiciones. Consolidar la calidad de vida, prevalencia de los derechos, productividad y progreso, para la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, los planes, programas y proyectos para el desarrollo del municipio

Consolidar la calidad de vida, prevalencia de los derechos, productividad y progreso, para la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, los planes, programas y proyectos para el desarrollo del municipio.

## MISIÓN

La Mesa es un municipio líder en la provincia, que promueve el desarrollo regional, humano, social y económico, que respeta y promulga los derechos humanos, la equidad de género y el medio ambiente, que encauza sus esfuerzos para brindar mejores condiciones de vida a su población, a través de programas que garanticen bienestar, crecimiento y dignificación de sus conciudadanos y visitantes, aplicando principios administrativos de eficiencia, efectividad, equidad y transparencia.

## VISIÓN

Nuestro municipio en el año 2019 como eje de actividades industriales, comerciales, turísticas educativas y culturales, que son potenciales susceptibles de aprovechamiento en beneficio de todos los mesunos y mesunas, como protagonistas que viven, sienten y aman su territorio, a quienes se debe garantizar sus derechos fundamentales, su desarrollo personal y profesional, así como las plenas garantías para su participación y decisión política.

Haremos de nuestro Municipio, Apacible para vivir, Atractiva para Invertir.

*La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir*



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

## OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, tiene por objetivo brindarle a la comunidad de La Mesa CONFIANZA, promover el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía

### Primer Componente “MAPA DE RIESGOS”

Realizado un ejercicio se determinó que en la Alcaldía de La Mesa Cundinamarca, se presentara en primera instancia el Mapa de Riesgos Generalizada para mayor contexto de los más grandes hallazgos históricos realizados durante los últimas administraciones y resolviendo en un proceso de Calidad, en el marco de Procesos y Procedimientos, Manual funciones y manejo del MECI. Como factores a intervenir. Este se vendrá modificando, minimizando y cambiando de acuerdo a la caracterización.

*La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir*

Calle 8 Carrera 21 Esquina Teléfonos 091 8472225 Telefax 091 8472221  
[www.lamesa-cundinamarca.gov.co](http://www.lamesa-cundinamarca.gov.co)



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

ALCALDIA DE LA MESA - CUNDINAMARCA		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			Versión 1.0	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
Objetivo del Proceso		El manejo de los riesgos de corrupción, además de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, tiene como propósitos la creación de una cultura de la transparencia, la adopción de medidas concretas para								
Identificación		Riesgo		Análisis	Medidas de Mitigación		Seguimiento			
Dependencia (dueña del proceso)	Proceso y objetivo	Causa	N° Descripción	Probabilidad de materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	
TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACION	Identificar las necesidades de contratación	Inexactitud	1	Desconocimiento de la asignación presupuestal que tiene cada dependencia.	POSIBLE	seguimiento al plan de adquisiciones	REDUCIR EL RIESGO MEDIANTE LA FORMULACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Verificar el Formato del Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios	TODOS LOS SECRETARIOS DE DEPENDENCIA, JEFES DE OFICINA Y PROFESIONALES	IMPORTANTE
			2	Equivocaciones en el diligenciamiento del Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios.						
			3	Error en la consolidación de la información.						
			4	Desconocimiento de la documentación apoyo para la elaboración del Plan de Adquisiciones de Bienes y Servicios.						
			5	Modificaciones erróneas sobre el Plan de adquisición de bienes y servicios consolidado						
TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACION	Elaborar, legalización y seguimiento a los contratos	Decisiones erróneas	1	Presiones para la pronta elaboración y legalización de contratos.	POSIBLE	consecutivos	REDUCIR EL RIESGO MEDIANTE LA FORMULACION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Revisión por parte del Coordinador del Grupo de Contratación	TODOS LOS SECRETARIOS DE DEPENDENCIA, JEFES DE OFICINA Y PROFESIONALES	IMPORTANTE
			2	Falta de control en las versiones de los documentos que soportan la contratación.						
			3	Error en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos del contrato.						
			4	Incumplimiento de los requisitos legales vigentes.						
TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACION	RECEPCION, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA A LA CORRESPONDENCIA	Deficiencias en el manejo de correspondencia	1	Alto numero de radicación para solicitud de vistas técnicas	POSIBLE	Carencia de conocimiento de técnicos y de normas para la solicitud de vistas por parte de la comunidad	Reducir el número de solicitudes de vistas técnicas para mayor aprovechamiento de el personal que realiza estas actividades	Realizar una capacitación a la comunidad de cuando y como y en que momento se debe solicitar una vista técnica	TODOS LOS SECRETARIOS DE DEPENDENCIAS Y JEFES DE OFICINA Y PROFESIONALES	IMPORTANTE
			2	Falta de control de los tiempos de respuesta de la correspondencia						
TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACION	ARCHIVO DOCUMENTAL	No hay disponibilidad física, tecnológica para efectuar el proceso archivística	1	Mezcla de documentos que impiden efectuar el proceso de conservación, archivado y búsqueda	POSIBLE	Carencia de conocimiento de tablas de retención documental y en general lo establecido en la Ley 594 de 2000 Título V Gestión de Documentos	Permitir hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y trazabilidad del documento al interior de la entidad	Realizar una contratación para la clasificación, identificación, capacitación de todos los procesos documentales al interior de la entidad	Alirio Tovar Gomez	Verificable
OBRAS PUBLICAS Y ALMACEN	MANEJO DE VEHICULOS Y MAQUINARIA	No hay proceso y procedimiento para el uso	1	Carece de control sobre la manipulación y uso de los vehículos de la entidad	POSIBLE	Realizar un manual de uso y asignación de vehículos	tomar las medidas pendientes a clarificar el uso y disposición del parque automotr del municipio	Senbolización con los conductores y maquinistas del Municipio	Javier Perez	IMPORTANTE
			2	No existe hoja de vida de los vehículos y/o maquinaria con referencia a la vida útil de estos	POSIBLE	Carencia de diagnostico técnico de la vida útil de los vehículos y maquinaria de la entidad	Elaborar una hoja de vida y seguimiento de la vida útil de cada vehículo y/o maquinaria	Aplicación de la hoja de vida y estimación de vida útil	Andres Manrique	Importante

*La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir*

Calle 8 Carrera 21 Esquina Teléfonos 091 8472225 Telefax 091 8472221  
www.lamesa-cundinamarca.gov.co



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

## Segundo Componente “ESTRATEGIA ANTITRÁMITES”

### **Marco Legal**

La información del Estado debe ser entendida como un bien público, al igual que los trámites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano, por lo tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y una obligación ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa a toda la sociedad. Para este fin, los medios electrónicos se han constituido en un canal que permite su acceso de manera ágil y sencilla, a la vez que facilitan la mejora en la calidad de los servicios así como ahorros en costos y tiempos de acceso.

Que la ley 489 de 1998 establece que la supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la constitución Política y la misma ley.

Que la Ley 962 de 2005, establece los lineamientos de la política de 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.

Que el objetivo fundamental de la citada ley es el de facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 233. Que el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, reglamentario de la Ley 962 de 2005, establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia. Que en desarrollo del citado Decreto 1151 se expide el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, en el cual se establece la obligatoriedad de conformar el Comité de Gobierno en Línea, el cual tendrá por objeto el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea en la entidad. Que por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de cumplir los objetivos señalados en las Leyes 489 de 1998 y 962 de 2005, solicita la conformación de un grupo responsable de la estrategia Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano al interior de cada entidad

*La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir*



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

## Estrategias Antitrámites

En primera instancia elaborar una lista de Trámites y Servicios de la Entidad por dependencia y oficina de la Entidad, Identificándolos (30 de Abril)

1. Elaborar una Hoja de Vida del procedimiento de identificando la normatividad (si este existe) listar los trámites y Servicios que poseen Hoja de Vida (Agosto 31)
2. Priorizar los trámites y servicios a intervenir incluir en el Formato (Agosto 31)
3. Racionalizar los Trámites y Servicios (agosto 31)
4. Realizar la subida al SUIT de los trámites y Servicios Priorizados para establecerlos en el Portal del Estado Colombiano (Agosto 31 y Diciembre 31)
5. Empezar a realizar la Interoperabilidad de los Trámites y Servicios. (Agosto 31, Diciembre 31 y Enero 31 )

## Tercer componente “ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS”

### ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

La RENDICIÓN DE CUENTAS es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

### Introducción

Cuando se habla de aquello que pertenece a todos, que se sale de los círculos de lo privado y lo íntimo, se está haciendo referencia a lo público. La cosa pública puede ser entendida como el espacio de interacción, interlocución e información en donde se desarrollan las relaciones más trascendentes entre la ciudadanía y el Estado. El hecho que la sociedad haya delegado la responsabilidad de la administración de la cosa pública en el Estado, no quiere decir que la ciudadanía deba desentenderse del manejo de los recursos públicos; por el contrario, la supervisión, fiscalización, seguimiento y evaluación sobre los bienes públicos es tanto derecho como deber de la ciudadanía. Es en este punto donde tienen cabida mecanismos de intercambio de información para facilitar la vigilancia y supervisión por parte de los ciudadanos hacia la cosa pública, como lo es la rendición de cuentas a través de audiencias públicas. En desarrollo de las responsabilidades asignadas al Departamento Administrativo de la Función Pública por la ley 489 de 1998, el Decreto 1677 de 2000 y el Decreto 2740 de 2001, la entidad formula orientaciones, diseña metodologías e instrumentos de gestión y brinda asesoría a las entidades para la

*La Mesa. apacible para vivir. atractiva para invertir*



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

democratización de la administración pública. El propósito central de las orientaciones para la democratización de la administración pública es que el modelo de gestión, los procesos, las estrategias administrativas y el comportamiento de los servidores públicos faciliten la participación ciudadana. Para dar cumplimiento a esta labor, entre otros proyectos se impulsa la estrategia de rendición de cuentas de la administración pública a la ciudadanía. La finalidad de esta rendición de cuentas es responder ante el ciudadano, como soberano, por deberes y obligaciones asignada por la constitución y las leyes. Como elementos claves del proceso se destacan:

- Garantizar la presencia e intervención de organizaciones sociales y ciudadanos en el proceso. Debe identificarse población interesada: motivarla, convocarla e informarla oportunamente.
- Impulsar las audiencias públicas presenciales en las que la administración se presenta y dialoga con la ciudadanía.
- Propiciar acciones concretas y permanentes de control social a la gestión institucional. Con el propósito de avanzar en procesos de Democratización de la Gestión Pública a través de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

## **Estrategias de la Rendición de Cuentas**

1. Realizara un video institucional con las acciones, proyectos y programas ejecutados por la Alcaldía a través del canal municipal. Frecuencia Anual
2. Todo contratista de Apoyo a la Gestión que tenga injerencia con la comunidad, dentro de su informe mensual, enviará un resumen para ser publicado en la página Web del Municipio con cantidad de personas atendidas, lugar, fecha y registro fotográfico y hará parte del informe ante el supervisor del respectivo contrato. Este componente de establecerá en la supervisión delegada por el Señor Alcalde. Frecuencia mensual
3. Se subirá a la Página Web del Municipio las ejecuciones presupuestales con cortes trimestrales. Frecuencia Trimestral.
4. Se publicara en forma estricta ante el SECOP toda la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejercicio y pos contractuales de los contratos celebrados o a celebrar, y en la página web del municipio la de mayor impacto social.

*La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir*

Calle 8 Carrera 21 Esquina Teléfonos 091 8472225 Telefax 091 8472221  
[www.lamesa-cundinamarca.gov.co](http://www.lamesa-cundinamarca.gov.co)



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



La Mesa, Municipio Bicentenario

5. A través de las redes Sociales Institucionales se informara a la ciudadanía de las acciones sociales, de Salud, de Educación y vivienda de nuestro plan de Desarrollo “La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir”. Información semanal
6. Elaboración de una gaceta para entregar a la comunidad con los resúmenes ejecutivos de las diferentes actividades relacionadas en el periodo. Frecuencia semestral.
7. En cada oficina presentara en su cartelera en forma estadístico la cantidad de personas atendidas durante el mes respectivo, con las actividades significativas.
8. A través de las emisoras locales se informara los proyectos ejecutados y se atenderán las sugerencias que los oyentes establezcan en este medio. Frecuencia semanal

## Cuarto Componente “ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”

### Antecedentes

En el Municipio de La Mesa, busca alcanzar las metas tendientes a elevar el nivel de cualificación y motivación de las servidoras y servidores públicos.

Por ello establece que se debe reconocer la obligación de prestar un servicio más amable y efectivo a los ciudadanos reduciendo y mejorando trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación del servicio. Una de las estrategias es la de mejorar la percepción de las personas con relación a la Administración Municipal y los servidores públicos.

Adicionalmente, propone fortalecer la cultura organizacional de los servidores públicos con el fin de afianzar su sentido de pertenencia e incrementar su productividad. La meta es que los servidores públicos Municipales sean reconocidos socialmente por su compromiso y sentido de pertenencia, por lo que la Administración Municipal buscará desarrollar procesos de capacitación y formación, evaluación y reconocimiento de los servidores públicos.

### Estrategia

1. Elaboración de una serie de cartillas que integren los siguientes aspectos en un manual que estará en permanente desarrollo y actualización y contempla los siguientes temas:
  - a. ¿Qué es el servicio al ciudadano?
  - b. Atributos del buen servicio al ciudadano
  - c. Conociendo a nuestros ciudadanos y ciudadanas
  - d. ¿Cómo se puede prestar un servicio de calidad al ciudadano(a)?
  - e. La presentación personal

*La Mesa, apacible para vivir, atractiva para invertir*



# BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE CUNDINAMARCA



## La Mesa, Municipio Bicentenario

- f. La presentación de los puestos de trabajo
  - g. La presentación de los puntos de servicio al ciudadano(a)
  - h. Guía para la prestación del servicio personalizado.
  - i. Guía para la atención de personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo niños y niñas por supuesto a nuestros campesinos.
  - j. Guía para la prestación del servicio telefónico.
  - k. Consejos para tratar a un ciudadano o ciudadana inconforme.
  - l. Guía para dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana.
2. Definir y difundir el portafolio de servicios, trámites y servicios de la Alcaldía de La Mesa
    - a. Elaboración de las hojas de Vida con manuales claros de requisitos y normas que contemplan cada uno de los servicios que presta a la ciudadanía.
    - b. Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad.
  3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Alcaldía de la Mesa.
    - a. Mediante encuestas
    - b. Mediante chats
    - c. Mediante el buzón de Sugerencias
  4. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
    - a. Derechos de los usuarios
    - b. Descripción de los procesos, trámites y servicios de la Alcaldía
    - c. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio
    - d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con las obligaciones o de ejercer sus derechos
    - e. Horarios de atención
    - f. Dependencia, nombre y cargo del Servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo



**RODRIGO GUARÍN LESMES**  
ALCALDE MUNICIPAL

*La Mesa, apacible para vivir. atractiva para invertir*