



## **PLAN ANTICORRUPCION**

### **MUNICIPIO DE TABIO**

#### **INTRODUCCION**

La Alcaldía Municipal de Tabio Cundinamarca, a cargo del señor Alcalde OSCAR EDUARDO RODRÍGUEZ LOZANO, se encuentra comprometida con el desarrollo integral en los aspectos social, económico, cultural y político acorde a las políticas del Orden Nacional y Departamental teniendo a la construcción de un Estado equitativo y justo. El objeto es promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Desarrollo 2012-2015 TABIO TRABAJO CON AMOR y el Código de Ética del Municipio, Lo cual se logra generando un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participan en la prestación de los 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, Por ello se procede a expedir el presente PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, para la vigencia 2013, de conformidad a lo preceptuado en la ley establecido en la ley 1474 de 2011 de 2011. La estrategia contempla el mapa de riesgos de corrupción en la Entidad, las medidas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## OBJETIVOS GENERALES

1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que permitan la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual realizando seguimiento, control y evaluación constantes.
5. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
6. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
2. Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.
3. Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

## **FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION**

1. Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
3. Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
4. Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.

5. Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
6. Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
7. Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su quehacer en la sociedad.
8. Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
9. Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría cívica en los diferentes órdenes.
10. Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas del Municipio en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
11. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los sectores privados y públicos.
12. Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por las entidades estatales de cualquier orden.

13. Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.
14. Rendir periódicamente informes los entes de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados del programa.

## **MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN**

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

### **Principios Constitucionales**

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270. Disposiciones Legales y Reglamentarias. Las normas contenidas en este portal están divididas por sus diferentes enfoques:

1. Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública



Bajo este lineamiento encontramos el primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública. Bajo este lineamiento encontramos el primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

### **Ley 80 de 1993**

Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.



### **Ley 190 de 1995**

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Estatuto Anticorrupción. Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

### **Ley 270 de 1996**

Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

### **Ley 489 de 1998**

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1.976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.



### **Ley 610 de 2000**

Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

### **Ley 678 de 2001**

Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

### **Ley 734 de 2002**

Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

### **Ley 909 de 2004**

Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.





### **Decreto- Ley 128 de 1976**

Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

### **Decreto - Ley 01 de 1984**

Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

### **Decreto 2232 de 1995**

Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

2. Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos

Este es el segundo grupo de normas. Normas Entidades Territoriales

Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos



### **Ley 136 de 1994**

Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

### **Ley 358 de 1997**

Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.

### **Ley 549 de 1999**

Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.

### **Ley 550 de 1999**

Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

### **Ley 617 de 2000**

Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.



### **Ley 795 de 2003**

Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

### **Ley 819 de 2003**

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

3. Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública

Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública

### **Ley 850 de 2003**

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

### **Decreto 1421 de 1993**

Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.

### **Decreto 2170 de 2002**

Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

### **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.

### **Decreto 0019 de 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

## **GLOSARIO DE TERMINOS**

Alcance de la auditoría. El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

Audidores externos. Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Audidores internos. Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.



Auditoría Gubernamental. La externa que realiza la Contraloría General de la Republica y sus Contralorías delegadas.

Auditoría especial. Consiste en la verificación de los asuntos y temas específicos de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o de situaciones especiales y responden a una solicitud determinada.

Auditoría financiera o de estados financieros. Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros del auditado, para determinar si éstos reflejan razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.



## MATRIZ DOFA DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACION DEL PLAN

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS
Cambio de la estructura administrativa y rotación o cambio de personal por periodos de gobierno.	Fortalecimiento de la secretaria general – área de contratación.	Cambios constantes en la legislación.	Publicación de todos los actos de la administración a través de la página web. Publicación del proceso de contratación en el SECOP.
Desconocimiento de algunos funcionarios del manual de contratación.	Idoneidad y experiencia del personal directivo.	Procesos de vigencias anteriores no fallados que pueden afectar las finanzas del municipio.	Fortalecimiento de las rendiciones publicas de cuentas para la participación activa de la comunidad. (implementación de la cartelera mensual de noticias, periódico bimensual de la administración municipal, publicación de noticias en la pagina web, participación en la emisora comunitaria, reuniones programadas, entre otros
Debilidad en el autocontrol y la autoevaluación.	Información actualizada en la página web.	Disposiciones del orden nacional que reducen los recursos para funcionamiento y control.	Plan de Gobierno en línea actualizado y con seguimiento y evaluación.
	Se esta fortaleciendo la cultura de la legalidad y la transparencia.	Asignación de nuevas competencias sin asignación de recursos por parte del orden departamental y nacional.	Aplicación de la actualización catastral y de nuevos recursos para funcionamiento.
	Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos.		
	Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación, implementación del manual de interventoría.		
	Renovación de la plataforma tecnológica.		

## TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION

La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Toda acción corrupta se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

1. Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
2. Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
3. Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
4. Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
5. La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencias y la obtención de prebendas personales.
6. Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
7. Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
8. Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
9. Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

## **MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL LOCAL**

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.
- Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.
- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.
- En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.



- En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.
- En la administración municipal, se cuestionan diferentes hechos tales como, la irregularidad en los arrendamientos de los derechos municipales (mercados, galleras), regulaciones urbanas, uso de las áreas verdes, venta de predios.

En la administración central las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación



## MODALIDADES DE CORRUPCION

La primera de las modalidades delictivas es el **peculado**, que el Código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante". En principio parecería que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

La segunda modalidad es el **cohecho**, delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, obviamente también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Un delito menos conocido, y que es posiblemente el que más se habría cometido en los últimos meses, es el de **concusión**. En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no partícipe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.



Vale la pena esta aclaración para que las personas o entidades particulares, que han sido víctimas en los meses pasados de estas exacciones ilegales, presenten sus denuncias ante la Comisión Anticorrupción o ante los jueces o fiscales correspondientes, sin el temor de que puedan ser considerados también ellos como partícipes en los actos delictivos.

Más bien estarán colaborando con la fundamental tarea de sanear la administración pública y la política nacional, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

El enriquecimiento ilícito, que plantea cuestiones de alguna complejidad, que quedarán para un comentario posterior.



## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

### ALCALDIA MUNICIPAL DE TABIO

**Misión: Promover el desarrollo integral del municipio, mediante la prestación oportuna y eficiente de los servicios sociales, domiciliarios, la provisión de bienes y servicios institucionales con el propósito de garantizar calidad de vida para todos los habitantes del municipio**

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACION	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		TIPO DE CONTROL				
Expedición de certificados resoluciones y liquidaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ofrecimiento de dinero o beneficios particulares</li> <li>-Volumen excesivo de trabajo en los diferentes procesos.</li> <li>-Emitir conceptos inapropiados por desconocimiento legal</li> </ul>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Omisión en las etapas de procedimiento.</li> <li>-Cambio de la Información para beneficio.</li> <li>-Desaparición intencional de los procesos</li> </ul>	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Revisión de los procesos por varios funcionarios y sensibilización con a los encargados sobre sus responsabilidades	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Solicitudes tramitadas/solicitud es recibidas



<p>Servicios y atención al ciudadano</p>	<p>-Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y consecuencias del incumplimiento.</p> <p>-Desorganización al interior de la dependencia.</p> <p>-Alto volumen de trabajo</p>	<p>2</p>	<p>Incumplimiento de los términos establecidos para cumplir peticiones</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Socializar todas las peticiones con los funcionarios encargados</p>	<p>SECRETARIA DE PLANEACIÓN</p>	<p>Número de ciudadanos atendidos eficientemente</p>
<p>Evaluación y seguimiento a planes de desarrollo y planes de acción</p>	<p>Prioridad baja en la formulación y presentación de los planes por dependencias.</p> <p>Acumulación de tareas en la fecha indicada para la formulación y presentación de los mismos</p>	<p>3</p>	<p>-Fallas en la presentación de los informes por información errada.</p> <p>-Baja calificación municipal</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Recibir, revisar, consolidar y publicar con el fin de que los procesos se les haga el respectivo seguimiento y cumplan con el tiempo establecido</p>	<p>SECRETARIA DE PLANEACIÓN</p>	<p>Seguimiento de procesos</p>
<p>Aplicación de metodologías radicación, viabilización y certificación de proyectos de inversión</p>	<p>Incumplimiento de los requisitos. -Inadecuada formulación de proyectos.</p> <p>-Desconocimiento de los procedimientos</p>	<p>4</p>	<p>Inapropiada inversión de los recursos</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Capacitaciones a los funcionarios encargados, retroalimentación constante en el aprendizaje de los nuevos métodos</p>	<p>SECRETARIA DE PLANEACIÓN</p>	<p>Numero de capacitaciones realizadas/programadas</p>
<p>Sistemas de Información</p>	<p>Ausencia de aplicativos y elementos físicos, que impidan el acceso no autorizado a los sistemas de información</p>	<p>5</p>	<p>Sistemas de Información susceptibles de manipulación o adulteración</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>-Manejo por parte de un solo funcionario</p> <p>-Claves de seguridad y confidencialidad de la información</p>	<p>SECRETARIA DE PLANEACIÓN</p>	<p>Sistemas programados/ejecutados</p>



<p>GESTIÓN JUDICIAL</p> <p><b>ABIO</b></p> <p>Trabajo con Amor</p>	<p>-Inoportunidad en la contestación.</p> <p>-Descuido del apoderado.</p>	<p>6</p>	<p>-Decisión desfavorable al municipio.</p> <p>-Acciones en contra del apoderado.</p> <p>-Detrimiento patrimonial</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Revisión semanal de procesos en los diferentes despachos judiciales.</p>	<p>SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>Demandas contestadas</p>
	<p>-Descuido del Apoderado.</p>	<p>7</p>	<p>-No interponen recursos oportunamente.</p> <p>-La defensa no es adecuada.</p> <p>-El fallo puede ser desfavorable</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Revisión semanal de procesos en los diferentes despachos judiciales</p>	<p>SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>Alegatos presentados</p>
	<p>-Falta vigilancia judicial.</p>	<p>8</p>	<p>-Los recursos se interponen fuera de termino.</p> <p>-No se realiza la defensa adecuada.</p> <p>- El fallo puede ser desfavorable</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Revisión semanal de procesos en los diferentes despachos judiciales</p>	<p>SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>Recursos presentados</p>
<p>ATENCIÓN AL EJERCICIO DEL DERECHO CONSTITUCION AL DE PETICIÓN</p>	<p>-Desconocimiento de los términos legales y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p>-Desorganización al interior de la entidad.</p> <p>-Falta de traslado oportuno de</p>	<p>9</p>	<p>-Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición.</p> <p>-Sanción legal.</p> <p>-Perdida de imagen</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>-Alarmas preventivas por el sistema sobre alertas en el vencimiento de términos de respuestas.</p> <p>-Uso de correo</p>	<p>SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>Derechos presentados dentro de los términos establecidos en la constitución y el código contencioso administrativo</p>



**TABIO**  
Trabajo con Atención

	<p>la petición al competente.</p> <p>-Falta de idoneidad del funcionario.</p> <p>-Carga laboral excesiva.</p> <p>-Fallas en el sistema de seguimiento.</p>		<p>institucional.</p> <p>-Insatisfacción por parte del usuario.</p>				<p>electrónico institucional.</p> <p>-Las alertas con copia al jefe inmediato para seguimiento.</p> <p>-Diseña plantilla de seguimiento y control de DP</p>		
QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	<p>-Desconocimiento de los términos legales y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p>-Desorganización al interior de la entidad.</p> <p>-Falta de traslado oportuno de la petición al competente.</p> <p>-Falta de idoneidad del funcionario.</p> <p>-Carga laboral excesiva.</p> <p>-Fallas en el sistema de seguimiento.</p>	10	<p>-Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición.</p> <p>-Sanción legal.</p> <p>-Perdida de imagen institucional.</p> <p>-Insatisfacción por parte del usuario.</p>	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	<p>-Alarmas preventivas por el sistema sobre alertas en el vencimiento de términos de respuestas.</p> <p>- Uso de correo electrónico institucional.</p> <p>- Las alertas con copia al jefe inmediato para seguimiento.</p> <p>-Diseñar plantilla de seguimiento y control de DP</p>	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Pqrs presentadas dentro de los términos, establecidos en la constitución y el código contencioso administrativo
CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<p>-Inexistencia o inconsistencia en el documento.</p> <p>-Fallas en al elaboración delos estudios previos.</p> <p>-Realizar en forma inadecuada</p>	11	<p>-Desgaste administrativo.</p> <p>-Inadecuada atención a requerimientos.</p> <p>-Sanciones legales y</p>	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	<p>Valoración y evaluación por parte dl equipo de contratación</p>	SECRETARIA GENERAL Y CONTRATACION	Revisión de los documentos previos a la contratación



**TABIC**  
Trabajo con Amor

	<p>la verificación, evaluación y selección de ofertas.</p> <p>-Cambios en la normatividad.</p> <p>-Demoras en la radicación.</p>		<p>económicas.</p> <p>-Pérdida de credibilidad.</p> <p>-Incumplimiento de los principios de la contratación administrativa</p>						
CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<p>-Falta de idoneidad del supervisor en aspectos técnicos, jurídicos y financieros.</p> <p>-Concentración de supervisiones e interventorías en un solo funcionario.</p> <p>-Falta de comunicación con el contratista.</p> <p>-Sobre carga laboral</p>	12	<p>-Pérdida de credibilidad.</p> <p>-Detrimiento de imagen institucional.</p> <p>-Desgaste administrativo.</p> <p>-Sanciones legales.</p> <p>-Detrimiento patrimonial de la entidad</p>	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	<p>- Revisión de actividades ejecutadas.</p> <p>- Revisión de documentos de soporte.</p> <p>- Revisión de informes.</p> <p>-Revisión de los productos</p>	SECRETARIA GENERAL Y CONTRATACION	Revisión , seguimiento y verificación de las obligaciones del objeto contractual
CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	<p>El supervisor no solicita oportunamente la liquidación.</p> <p>El supervisor no envía la solicitud de liquidación.</p> <p>Sobrecarga de trabajo</p>	13	<p>Perdida de oportunidad para llevar a cabo la liquidación.</p> <p>Posibles sanciones legales.</p>	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	<p>Revisar la base de datos de la contratación.</p> <p>Liquidar de conformidad con las normas de contratación</p>	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Bases de datos de contratos liquidados





**TABIO**  
Trabajo con Apoyo

<p>CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</p>	<p>- Se presentan estudios previos, con deficiencias en la redacción del objeto</p> <p>-La justificación de la necesidad es insuficiente.</p> <p>-La estimación del valor carece de fundamento</p>	<p>14</p>	<p>Estudios previos artificiales</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Unificar formatos de estudios previos para la contratación directa y de mínima cuantía.</p> <p>Realizar un trabajo conjunto en la realización de los estudios con la parte técnica y jurídica.</p> <p>Se solicitara a los Secretarios anexar las cotizaciones a los estudios y en caso de realizar la estimación del valor con datos históricos, señalar a que contrato se hace referencia.</p>	<p>SECRETARIA GENERAL Y CONTRATACION</p>	<p>Estadística de proyectos de contratación revocados o desiertos, por errores en los estudios previos.</p>
<p>CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</p>	<p>Las labores de supervisión presentan falencias, se expiden certificaciones que no coinciden con las actividades a realizar.</p> <p>-No se verifica por parte del supervisor el pago de los aportes al sistema integral de salud</p>	<p>15</p>	<p>-Concentración de funciones de Supervisión en pocos funcionarios</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Envió de circular a los supervisores de los contratos resaltando las obligaciones propias de la supervisión.</p> <p>Conforme a las actualizaciones del manual de contratación se</p>	<p>SECRETARIA GENERAL Y CONTRATACION</p>	<p>Estadística de incumplimiento en la ejecución de los contratos.</p> <p>Estadística de cuentas de cobro rechazadas por indebido pago de la seguridad social de</p>



**TABIO**  
Trabajo con Amor

							designaran las labores de supervisión de los contratos en funcionarios de planta diferentes a los supervisores siempre y cuando tengan el conocimiento necesario para ejercer la		los contratistas
Direccionamiento Estratégico - Comunicación entre Funcionarios de la misma Dependencia y entre distintas dependencias	Deficiencia en los canales de comunicación existentes entre funcionarios administrativos y operativos	16	Tergiversación de la información y/o pérdida de la calidad de la misma	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Actualizar carteleras informativas constantemente. Acordar un método de socialización de información para funcionarios operativos junto con jefes de área	TALENTO HUMANO	- Actualización de carteleras. - Realizar reiteradas reuniones entre jefes y subalternos
Direccionamiento estratégico - Plan de Inducción y Re-inducción de Funcionarios	Desconocimiento de los límites de las acciones y decisiones que puede tomar cada servidor de la entidad. (Reglamento Interno, Código de ética y Valores, Código de Buen gobierno)	17	Concentración de Autoridad, Exceso de poder, y Extralimitación u Omisión de funciones	CASI SEGURO	CORRECTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Implementar y socializar Plan de Inducción y re inducción de la Administración Municipal	TALENTO HUMANO	- Implementación del plan. - Jornada de inducción y re inducción del mismo



<p>Dirección Estratégica - Selección de personal conforme a competencias establecidas.</p>	<p>Ausencia de pautas para la selección meritocrática de Directivos</p>	<p>18</p>	<p>Inadecuada selección del personal. Personal seleccionado sin las condiciones requeridas para desarrollar el trabajo a asignar con calidad.</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>CORRECTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Implementar dentro del elemento desarrollo del Talento Humano, la selección meritocrática de Directivos</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>Establecer conforme a las disposiciones legales los criterios de selección propios de la entidad.</p>
<p>Financiero- Liquidación de Nómina</p>	<p>Omisión de Información por desconocimiento o conveniencia</p>	<p>19</p>	<p>Realizar erróneamente los pagos por falta de información o conveniencia.</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>REDUCIR EL RIESGO</p>	<p>Poseer la información de las afiliaciones de los funcionarios y cambios de las mismas Consultar continuamente los cambios de códigos para pagos de Parafiscales y Sistema de salud Integral a través de Internet</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>Mantener actualizada la información del archivo activo. Consultar constantemente los distintos medios de información en cuanto a parafiscales.</p>
<p>Información y documentación</p>	<p>La falta de delegación de funciones en servidores con las competencias para realizar la gestión.</p>	<p>20</p>	<p>Incumplimiento de funciones por concentración de Información de determinadas actividades o procesos en una sola persona.</p>	<p>CASI SEGURO</p>	<p>CORRECTIVO</p>	<p>REDUCIR EL RIESGO</p>	<p>Implementar Cronograma de actividades con tiempos que permitan la depuración de la Información y el cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>Cumplimiento del cronograma</p>



<p>Información y documentación - Información soporte presentada por los Funcionarios ante el área de talento Humano</p>	<p>Pérdida de credibilidad y confianza</p>	<p>21</p>	<p>Falsificación de documentos presentados por el funcionario al área de talento Humano (Incapacidades médicas, referencias laborales y cretificados de estudio)</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Aunque se presuma la buena fé de los Funcionarios se debe realizar una verificación de las certificados y soportes que el mismo presente</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>Verificación de referencias</p>
<p>De trámites y/o Servicios Internos - Plan de Capacitación e Incentivos para Funcionarios Públicos</p>	<p>No realizarse a tiempo, No cumplir con los Objetivos del Plan de Capacitación</p>	<p>22</p>	<p>Falta de aplicabilidad de la capacitación a las funciones del cargo. Mala Calidad de la capacitación. Inasistencia a las capacitaciones. Presupuesto limitado para el desarrollo de actividades de bienestar y de capacitación, conforme a necesidades identificadas.</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Determinar las actividades o programas prioritarios al inicio de cada año para asegurar la asignación de recursos suficientes para el desarrollo de los mismos. Seguimiento al entendimiento y aplicación de las metas propuestas a alcanzar con la capacitación.</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>- . Capacitaciones Realizadas/Evaluaciones que permitan medir competencias y/o Conocimientos Adquiridos por los Funcionarios</p>
<p>De trámites y/o Servicios Internos - Plan de Bienestar para Funcionarios Públicos</p>	<p>No realizarse a tiempo, No cumplir con los Objetivos del Plan de Bienestar</p>	<p>23</p>	<p>No llenar las expectativas de los funcionarios con las actividades realizadas</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Seguimiento a las Actividades de Bienestar realizadas mediante Evaluación de satisfacción.</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>- . Actividades de Bienestar Realizadas/ evaluación de satisfacción de las mismas.</p>



De trámites y/o Servicios Internos - Certificaciones salariales para trámite de Bonos Pensionales y/o cuotas partes de Bonos pensionales	Tardanza en la entrega de la documentación necesaria para la gestión de los trámites del proceso.	24	Daño de imagen, demandas, sanciones, perdidas económicas, pérdida de credibilidad y desconfianza, reprocesos, pérdida de información	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Establecer un término prudente para la recopilación de la Información salarial del empleado y emitir el certificado. 2. Capacitación en Bonos Pensionales y tema Pensional del Sector público	TALENTO HUMANO	Certificaciones salariales para bonos solicitadas/Certificaciones salariales para bonos bien liquidadas
De trámites y/o Servicios Internos - Sistema de salud Integral	Deudas presuntas con entidades prestadoras de servicios de Salud y/o Fondos de Pensiones y cesantías, genera demandas, sanciones, perdidas económicas, pérdida de credibilidad y desconfianza	25	Pagos erróneos de aportes al Sistema de salud Integral, Por desactualización de la Información o error de digitación	POSIBLE	CORRECTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Identificar y subsanar deudas presuntas de la Alcaldía con Fondos de pensiones y cesantías	TALENTO HUMANO	Realizar labor investigativa llamando a los diferentes entes pensionales y de salud para actualizar información y proceder al pago de las mismas.
De Actividades regulatorias	Desconocimiento y falta de control sobre los aspectos procedimentales disciplinarios	26	Extralimitación u Omisión de acciones Tráfico de Influencias (Amiguismo, Exceso de Confianza ó Persona Influyente)	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Definir y clarificar los lineamientos disciplinarios a seguir en el Reglamento Interno de Trabajo	TALENTO HUMANO	Actualización, implementación y socialización del Reglamento Interno de Trabajo.



<p>Dirección Estratégica - Selección de personal conforme a competencias establecidas.</p>	<p>Ausencia de pautas para la selección meritocrática de Directivos</p>	<p>27</p>	<p>Inadecuada selección del personal. Personal seleccionado sin las condiciones requeridas para desarrollar el trabajo a asignar con calidad.</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>CORRECTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>Implementar dentro del elemento desarrollo del Talento Humano, la selección meritocrática de Directivos</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>Establecer conforme a las disposiciones legales los criterios de selección propios de la Entidad.</p>
<p>Administración de Bienes</p>	<p>- Carencia de sistemas de vigilancia o seguridad. -. Descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias.  -Pérdida de bienes. - Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes - Posible pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad</p>	<p>28</p>	<p>-Hurto en el almacenamiento de bienes</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO.</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>-Registro de bienes en el sistema. (SINFA) o Aplicativo. -. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén. -. Acceso restringido al almacén. - Pólizas de seguro</p>	<p>Secretaría General y secretaria de Gobierno  almacén General</p>	<p>Registro de bienes en el sistema</p>
<p>Administración de Bienes</p>	<p>- Dishonestidad por parte de quien entrega y/o recibe el bien -. Carencia de sistemas de vigilancia y seguridad.-. Descuido por parte del responsable del bien.  -Pérdida de bienes</p>	<p>29</p>	<p>Hurto en el suministro y durante el uso de los bienes</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO.</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>- Revisión de bienes durante la toma física de inventarios. -. Vigilancia y supervisión en algunos sitios -. Inventario Individual por Tercero a Cargo.</p>	<p>Almacén General</p>	<p>Numero de bienes almacenados o inventariados</p>



**TABIO**  
Trabajo con Amor

Sanciones legales

Administración de Bienes	<p>-Espacios insuficientes o inadecuados dentro del edificio para almacenar los bienes.</p> <p>- Perdidas de bienes.</p> <p>- Posibles Lesiones físicas de los funcionarios encargados de la bodega.</p> <p>- Posibles pérdidas económicas.</p>	30	Daño de activos al trasladarlos para su entrega.	POSIBLE	PREVENTIVO.	EVITAR EL RIESGO	. Pólizas de seguro	Secretaria General almacén General	Numero de espacios adecuados para almacenar bienes
Administración de Bienes	<p>- Deshonestidad por parte de quien hace la toma física y/o el responsable del bien.</p> <p>- Registros de soporte de inventarios desactualizados.</p> <p>- No realizar inventarios físicos.</p>	31	Hurto de bienes luego de la verificación física de existencias	POSIBLE	PREVENTIVO.	EVITAR EL RIESGO	<p>- Listado de inventario del aplicativo (bienes en servicio y almacén)</p> <p>- Soportes físicos (Comprobantes de almacén)</p> <p>- Registro de los resultados del inventario. (Actas de inventario físico.)</p>	Secretaria General, Almacén General y Secretaria de Gobierno	Registros de soporte de inventarios actualizado



<p>Administración de Bienes</p>	<p>-Pérdida de credibilidad en la imagen institucional.          -. Desgaste Administrativo.          -. Posibles sanciones legales.          -. Detrimiento del patrimonio de la entidad</p>	<p>32</p>	<p>Fraude durante la preparación de la baja o la entrega del bien (cambio de bienes)</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO.</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>- Registro de bienes para baja en el sistema.          -. Informe administrativo y financiero de los bienes a dar de baja.</p>	<p>Secretaria General y almacén General</p>	<p>Numero de bienes dados de baja</p>
<p>Gestión Financiera</p>	<p>-Fallas Tecnológicas o de equipos de cómputo.          -Demoras o Errores en solicitudes y Trámites de otras dependencias.          -Falta de Planeación para la ejecución en los procedimientos</p>	<p>33</p>	<p>Incumplimiento de términos legales de presentación de informes y documentos financieros (contables, tributarios y presupuestales)</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>-Actualización permanente del normograma.          -Identificación y registro en un planeador de los términos de rendición de informes y presentación de documentos.          -Cronograma para la ejecución de solicitudes o trámites con otras dependencias.</p>	<p>SECRETARIO DE HACIENDA</p>	<p>Informes y documentos presentados oportunamente / Informes y documentos Presentados</p>
<p>Gestión Financiera</p>	<p>-Fallas en el software o hardware de la Secretaria.          -No realizar Copias de Seguridad          -Deficiente Manipulación de</p>	<p>34</p>	<p>Perdida de Información de las</p>	<p>POSIBLE</p>	<p>PREVENTIVO</p>	<p>EVITAR EL RIESGO</p>	<p>-Mantener vigente los contratos de soporte técnico de mantenimiento de software y hardware.</p>	<p>SECRETARIO DE HACIENDA</p>	<p>Copias de seguridad Realizadas / Copias de seguridad Programadas</p>





**TABIO**  
Trabajo con Amor

	datos de los responsables		Bases de Datos				-Programar la periodicidad de las copias de seguridad		
Gestión Financiera	-Soportes documentales no idóneos y/o desconocimiento de la transacción, operación u hecho.  -Desconocimiento de la normatividad legal vigente	35	Mala clasificación contable de las transacciones, hechos u operaciones	POSIBLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	-Actualización permanente del normograma.  -Emitir circulares con las especificaciones de los soportes documentales de las transacciones u operaciones	SECRETARIO DE HACIENDA	Registro contables observados por la CGN / Total de registros contables reportados





## MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO

De conformidad a lo establecido en la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece; OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar

Modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Alcaldía Municipal de Tabio, dispone de la Ventanilla Única de Correspondencia como entidad receptora de la documentación entrante a la Administración Municipal, quien remitirá a su vez las Quejas, Sugerencias y Reclamos a cada una de las Secretarías y Dependencias con el objeto de darles respuesta, conforme a los términos establecidos en las normas legales vigentes.

En los casos que se deslumbre queja contra funcionarios de la administración municipal, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de faltas disciplinarias, la Oficina de Talento Humano, pondrá a consideración del Comité Disciplinario Interno, para su estudio.



## OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

Como mecanismos de atención al ciudadano, la administración municipal atenderá:

Las peticiones respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5o. y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan.

Las solicitudes de información, que se presenten en relación con el desarrollo de las acciones de la Administración en los términos del artículo 17 y siguientes.

Las solicitudes de certificación que por disposición legal ó reglamentaria le correspondan.

Las consultas verbales y escritas relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Las quejas y reclamos que se presenten ante la dependencia competente de la Administración.

Los anónimos que se refieran a quejas o denuncias.

Las sugerencias que tiendan al mejoramiento y/o eficiencia de la Administración.



## ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las funciones correspondientes a lo previsto en la resolución serán ejercidas por el Secretario de la Secretaria de Planeación.

Funciones.

El área de Atención al Ciudadano deberá desempeñar las siguientes funciones:

- a) Recepción, trámite y seguimiento a las quejas, consultas, sugerencias, solicitudes que realice cualquier Ciudadano.
- b) Asegura el cumplimiento de lo previsto en la resolución.
- c) Divulgar el servicio de atención al ciudadano.
- d) Divulgar los diferentes medios de comunicación con la Administración.
- e) Compilar en medio magnético y mecánico la información sobre quejas y reclamos y ponerla a disposición de quien la requiera.
- f) Codificación de quejas y reclamos por áreas y clases, estableciendo bases de datos para su recibo, trámite, resolución, seguimiento y análisis
- g) Establecimiento y organización de las siguientes vías de comunicación:  
Atención personalizada, telefónica, correo electrónico, fax, página web, etc.

Mensualmente se deben analizar las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, por parte del Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y consolidar la información para la elaboración de los respectivos informes mensuales sobre los servicios o áreas que presentan el mayor número de quejas, el tipo de quejas más frecuentes y las sugerencias de los Ciudadanos para mejorar y/o racionalizar el servicio. Dichos informes se enviarán al Alcalde Municipal y a la Secretaria General con copia a la oficina de Control Interno.



El municipio elaboró un plan de acción para atención al ciudadano

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO				
CRITERIO	Acciones Necesarias	Fecha de cumplimiento	Responsable	
			Nombre	Cargo
Seguimiento al uso de múltiples canales	Las entidades deben evaluar los tiempos efectivos de respuesta a los usuarios por los diversos canales que se usan. Estos resultados deben ser publicados. Previamente la entidad debe haber definido estándares para la atención según cada canal.	31/12/2014	INTEGRANTES COMITÉ GELT	SECRETARIA DE PLANEACION.
Personalización	Se refiere al proceso mediante el cual los servicios electrónicos responden a las necesidades o deseos particulares de los usuarios a quienes se destinan los servicios.	2/01/2013	INTEGRANTES COMITÉ GELT	SECRETARIA DE PLANEACION.
Accesibilidad Web	Fácil acceso a los canales de información y atención al ciudadano en la página web <a href="http://www.tabio-cundinamarca.gov.co">www.tabio-cundinamarca.gov.co</a>	2/01/2013	INTEGRANTES COMITÉ GELT	SECRETARIA DE PLANEACION.
Incentivos y/o estímulos	Se deben generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma.	31/12/2014	INTEGRANTES COMITÉ GELT	SECRETARIA DE PLANEACION.
Ventanillas únicas virtuales	La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano, estamos en espera de los lineamientos para cumplir con los criterios.	31/12/2014	INTEGRANTES COMITÉ GELT	SECRETARIA DE PLANEACION.
GENERACIÓN DE CAPACIDADES				
Formación en Gobierno en línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir temáticas de Gobierno en línea.	2/01/2013	INTEGRANTES COMITÉ GELT	SECRETARIA DE PLANEACION.
Formación en temas relacionados con el Gobierno en línea	Los planes de capacitación y/o formación de la entidad deben incluir alguno de los siguientes aspectos asociados al Gobierno en línea: la optimización de procesos, el servicio al ciudadano, la gestión del cambio, sistema electrónico para la contratación pública, la atención por múltiples canales, la modernización del Estado y la formulación de incentivos para la promoción del uso del Gobierno en línea.	2/01/2013	INTEGRANTES COMITÉ GELT	SECRETARIA DE PLANEACION.

CARRERA 5 #4-27 TELEFONO 864 7148 864 7270 TELEFAX 864 8157 EXT 102

[WWW.TABIO-CUNDINAMARCA.GOV.CO](http://WWW.TABIO-CUNDINAMARCA.GOV.CO)

TABIO CUNDINAMARCA



**LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ES 8647148 8647270**

**TERMINO DE VIGENCIA 1 DE ENERO DE 2013 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

**COMITÉ DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  
Y SECRETARIOS DE DESPACHO**

**BUZÓN DE SUGERENCIAS**

De conformidad a lo establecido en el Comité Operativo MECI, se adopto en cada una de las Secretarías que conforman la Administración Municipal un BUZÓN DE SUGERENCIAS, así como los FORMATOS UNIFICADOS para la presentación de PQRS. Los Buzones se abrirán cada Ocho (08) días hábiles, mediante Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias. Donde se contabilizaran el número de PQRS, labor coordinada por el Secretario de Planeación y supervisada por la Oficina Asesora de Control Interno.

**PERIODICIDAD: CADA OCHO (08) DÍAS HÁBILES.**

**RESPONSABILIDAD: SECRETARIOS DE DESPACHO**

CARRRERA 5 #4-27 TELEFONO 864 7148 864 7270 TELEFAX 864 8157 EXT 102

[WWW.TABIO-CUNDINAMARCA.GOV.CO](http://WWW.TABIO-CUNDINAMARCA.GOV.CO)

TABIO CUNDINAMARCA



## **DERECHOS DE PETICIÓN**

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de Tabio Cundinamarca, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de la Ventanilla Única de Atención al Usuario, vigilada por la Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana.

El seguimiento y control del estado de los derechos de petición será ejercido por el funcionario encargado del área jurídica de la administración municipal, quien rendirá informe escrito trimestralmente al Alcalde Municipal y a la Oficina de Control Interno.

**PERIODICIDAD: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

**RESPONSABLE: SECRETARIOS DE DESPACHO**

**HABILITACIÓN DE ESPACIOS WEB.**

La comunidad en general puede consultar nuestro Portal web institucional [www.tabio-cundinamarca.gov.co](http://www.tabio-cundinamarca.gov.co), que cuenta con la disposición de un link para la recepción de QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS. En todo caso, cada secretaria, cuenta con su correo electrónico propio, por lo cual el usuario puede personalizar su solicitud escribiendo directamente a la secretaria interesada.



No	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO
1	Alcaldía	alcaldía@tabio-cundinamarca.gov.co
2	Oficina Asesora de Control Interno	controlinterno@tabio-cundinamarca.gov.co
3	Secretaría General	general@tabio-cundinamarca.gov.co
4	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	gobierno@tabio-cundinamarca.gov.co
5	Secretaría de Hacienda	hacienda@tabio-cundinamarca.gov.co
6	Secretaría de Infraestructura	infraestructura@tabio-cundinamarca.gov.co
7	Secretaría de Planeación	planeacion@tabio-cundinamarca.gov.co
	Urbanismo	urbanismo@tabio-cundinamarca.gov.co
	Sistemas de Información,	sisproyectos@tabio-cundinamarca.gov.co
8	Secretaría de Ambiente y Desarrollo Agropecuario.	saara@tabio-cundinamarca.gov.co
9	Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo.	sdeyt@tabio-cundinamarca.gov.co
10	Secretaría de Integración Social	sseds@tabio-cundinamarca.gov.co
11	Coordinación en Desarrollo Social	coordinaciondesarrollosocial @tabio-cundinamarca.gov.co
12	Coordinación en Salud	coordinacionsalud@tabio-cundinamarca.gov.co>
13	Instituto Municipal de Cultura “Joaquín Piñeros Corpas”	cultura@tabio-cundinamarca.gov.co
14	Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Tabio“INDERTAB”	indertab@tabio-cundinamarca.gov.co
15	Empresa de Servicios Públicos de Tabio “EMSERTABIO”	serviciospublicos@tabio-cundinamarca.gov.co
16	Página web del municipio <a href="http://www.tabio-cundinamarca.gov.co">www.tabio-cundinamarca.gov.co</a> para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	contactenos@tabio-cundinamarca.gov.co

CARRERA 5 # 4-27 TELEFONO 864 7148 864 7270 TELEFAX 864 8157 EXT 102

[WWW.TABIO-CUNDINAMARCA.GOV.CO](http://WWW.TABIO-CUNDINAMARCA.GOV.CO)

TABIO CUNDINAMARCA





## **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.**

La Oficina Asesora de Control Interno, de conformidad a lo establecido por La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 que establece “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

**PERIODICIDAD: SEMESTRAL**

**RESPONSABLE : JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN**

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Alcaldía Municipal de Tabio Cundinamarca, publica en su página web, toda la información relacionada con la Contratación de la Entidad, así mismo en la plataforma SECOP. Se promueve el ejercicio de la transparencia, la eficiencia, la moralidad administrativa y la objetividad, en la escogencia de los funcionarios y contratistas de la administración municipal, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad, Todo ello como parte de la estrategia anticorrupción.

**PERIODICIDAD: 01-01-2013 A 31-12-2013**

**RESPONSABLE : SECRETARIA GENERAL – ÁREA DE CONTRATACIÓN**



## ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Teniendo en cuenta que la Estrategia de Gobierno en Línea y Antitrámites contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Municipio de Tabio, a través de las diferentes actividades definidas en el marco de acción y operativo, con el fin de implementar las herramientas de la Estrategia de Gobierno en Línea, TICS, y estrategia antitrámites, tiene en cuenta los requerimientos para el desarrollo de la fase de transacción cumpliendo inicialmente con la implementación de los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de las TIC que contribuye a una iniciativa que establece las líneas fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, para reducir buena parte de los trámites y procedimientos administrativos que las personas deben hacer ante la entidad, se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permitiendo al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, generando ahorros en costos y tiempo, evitando exigencias injustificadas. Para tal fin el municipio realizó el levantamiento de los trámites y servicios que se pueden estandarizar, optimizar y modelar para desarrollarse por medios electrónicos a través de la página del municipio.

NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACION	TIPO PROCEDIMIENTO	NIVEL DE INTERVENCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Licencia Para Publicidad Visual Exterior	Inscripción de la colocación de publicidad exterior visual como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos, o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público o con vista al público, bien sea peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas, que se encuentren montados o adheridos a cualquier estructura fija o móvil, la cual se integra física, visual, arquitectónica y estructuralmente al elemento que lo soporta; en zonas urbanas o rurales	Simplificación	Reducción de tiempo de duración del trámite	Secretaría de Gobierno
Certificado de Estratificación	Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales o urbanos que se encuentren en jurisdicción del Municipio	Simplificación	Reducción de tiempo de duración del trámite	Secretaría de Planeación
Paz y Salvo de Industria y Comercio	Certificar que un contribuyente del Municipio se encuentra al día con la cancelación de los pagos de impuesto de industria y comercio	Simplificación	Reducción de tiempo de duración del trámite	Secretaría de Hacienda
Concepto de Uso del Suelo	Certificar el uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los instrumentos que lo desarrollen, en el municipio	Simplificación	Reducción de tiempo de duración del trámite	Secretaría de Planeación

Todo requisito para que sea exigible, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, que opera a través del Portal del Estado Colombiano – PEC- [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co) .

## RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo a los principios constitucionales de transparencia, publicidad y responsabilidad, el municipio de Tabio ha elaborado un plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía este tiene como propósito viabilizar mejores condiciones de transparencia, generar confianza entre la entidad y la ciudadanía, los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, para motivar la participación en el proceso.

Esta Rendición de cuentas más que un ejercicio de información de lo realizado en el cumplimiento de metas según el Plan de Desarrollo, debe entenderse como un momento privilegiado de diálogo entre los servidores públicos y la ciudadanía, es un instrumento para hacer seguimiento y evaluación a la administración pública. Es la posibilidad de evaluar, de mostrar las fortalezas y las dificultades, es la oportunidad para que la ciudadanía conozca y se apropie de los asuntos públicos del municipio.

APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	25/02/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Capacitación al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	19/03/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	19/03/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
GENERACIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA Y VISIBILIDAD			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas con base en indicadores de resultado, eficacia y eficiencia y en la consulta a la ciudadanía.	27/06/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Obtener la Información utilizando formatos estándar.	27/06/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	27/06/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	2/07/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
MOVILIZACIÓN CIUDADANA			
ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	19/03/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Elaborar directorios de organizaciones sociales y actores, grupos de interés.	19/03/2013	LUZ ELENA MORALES MALAVE	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA
Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	19/03/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN



### DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.	21/05/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	24/04/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	21/05/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	21/05/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	24/06/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Jornadas de diálogo, participativas e interactivas.	26/07/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	26/07/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN

### VALORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

ACCIONES NECESARIAS	Fecha de cumplimiento	Responsable	
		Nombre	Cargo
Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	29/07/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN
Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	5/08/2013	JORGE LIZARAZO TORRES Y ESTHER ADRIANA DIAZ OSSA	SECRETARIA DE PLANEACION Y OFICINA DE CONTROL INTERNO
Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	5/08/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIA DE PLANEACION
Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	5/08/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIA DE PLANEACION
Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	30/07/2013	JORGE LIZARAZO TORRES Y ESTHER ADRIANA DIAZ OSSA	SECRETARIA DE PLANEACION Y OFICINA DE CONTROL INTERNO
Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	30/07/2013	JORGE LIZARAZO TORRES Y ESTHER ADRIANA DIAZ OSSA	SECRETARIA DE PLANEACION Y OFICINA DE CONTROL INTERNO
Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	9/09/2013	JORGE LIZARAZO TORRES	SECRETARIO DE PLANEACIÓN

**OSCAR EDUARDO RODRIGUEZ LOZANO**

**ALCALDE MUNICIPAL**