

2013

Alcaldía Municipal de Tena Cundinamarca

Secretaría de Planeación, Infraestructura y  
Servicios Públicos



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

*La corrupción es un mal inherente a todo gobierno que no  
está controlado por la opinión pública.  
Ludwig von Mises*



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



## PRESENTACIÓN

Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca,, pretende a través de la generación de procesos conjuntos entre la comunidad y la administración, llevar una gestión transparente honesta y eficaz, con el objetivo de posicionar la entidad a nivel nacional como la mejor<sup>1</sup>.

La corrupción es uno de los fenómenos más graves que tiene el país, salpica todos los sectores del estado afectando de forma negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender los compromisos frente a los ciudadanos e incrementa los índices de pobreza en todo el territorio Nacional.

La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, comprometida con la implementación de procesos tendientes a evitar posibles focos de corrupción ha definido en el Plan de desarrollo “Un Cambio Para Construir Futuro” principios y valores Institucionales aplicados en el Código de Ética, y convirtiéndose este en la guía de los servidores públicos y contratistas de la Entidad, interiorizando bases sólidas para el comportamiento laboral en la Institución, además de constituirse en el marco ético para su interrelación recíproca y la norma con que se evalúe nuestro accionar en el desarrollo de todas nuestras funciones,<sup>2</sup> con el objetivo de que los recursos le lleguen a los ciudadanos, y que a través de Participación

---

<sup>1</sup> Plan de Desarrollo Municipal de Tena pág. 10

<sup>2</sup> Código de Ética Municipio de Tena pag. 3

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



Ciudadana se garanticen obras terminadas con calidad y que satisfagan la comunidad y se les mejore su calidad de vida .

Por tal razón, se expide el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, para la vigencia 2013, de conformidad a lo establecido en el 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.”*

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



## 1. FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 08° (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Resolución Interna NO03-01-21-001618 del 22 de Septiembre de 2005. ("Por la cual se adopta el Mapa de Riesgos").

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

## 2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

### MISIÒN

La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, busca promover constantemente los principios éticos y morales como mecanismo de prevención de la corrupción, mediante la formación de funcionarios y ciudadanos comprometidos con los valores democráticos, la convivencia respetuosa y el fortalecimiento de organizaciones comunitarias participativas, buscando cumplir con los más altos índices de calidad, eficacia, eficiencia y sostenibilidad institucional, para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general, contando para ello con un equipo humano en constante aprendizaje, multidisciplinario, honesto y comprometido con la Entidad y la comunidad.

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



## VISIÓN

La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, con el compromiso de todos será reconocida como una Entidad Publica altamente eficiente y transparente en su gestión, lo cual redundara sin lugar a dudas en el incremento del nivel de calidad de vida de su comunidad y de sus funcionarios, asimismo, comprometida con el aseguramiento sostenible de sus futuras generaciones, mediante un definido enfoque de responsabilidad social y educación ciudadana.

### 2.1. PRINCIPIOS ETICOS

Es responsabilidad de nuestra administración enfatizar en los diferentes principios y valores éticos definidos; Para tal fin, se ha venido programando la interiorización de los mismos, de forma tal que se conviertan en la directriz de los diferentes roles desarrollados como funcionarios y ciudadanos. Es así, como mediante consenso se han establecido los siguientes Principios Éticos que serán el marco de referencia de nuestra gestión institucional:

**RESPECTO:** Mediante la ejecución del principio universal basado en la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano. La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, reconoce los derechos universales de las personas, trabaja día a día por el fortalecimiento y mejoramiento de su rol frente a la comunidad y grupos de interés. El personal de la Entidad genera empatía y comprensión con la comunidad y con el cliente interno tratándolos con dignidad, presta atención con amabilidad y oportunidad; respeta la privacidad y la diversidad en cuanto al género, raza, cultura y condición social; valora a las personas independientemente de la función que desempeñan, entendiendo que cada aporte que realizan es

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



importante para el desarrollo y crecimiento de la Entidad y maneja sus problemas personales fuera del ambiente de trabajo.

**RESPONSABILIDAD:** Fundamentada en el cumplimiento de los deberes y compromisos con los usuarios y demás grupos de interés. La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, se compromete a ejecutar un conjunto de prácticas organizacionales que forman parte de su estrategia corporativa, y que tienen como fin evitar daños y producir beneficios para todas las partes interesadas en la actividad de la Entidad (comunidad, funcionarios, entorno, etc.), siguiendo fines racionales que deben redundar en un beneficio tanto para la Entidad misma como para la sociedad en general. La puntualidad y la planeación en todas las actividades, reflejan el grado de compromiso institucional en la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos y en la generación de un valor agregado al trabajo.

**PERTENENCIA:** Cimentada en un alto grado de compromiso y lealtad hacia la Entidad, respetando sus principios y valores. En la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, se cultiva y fomenta el sentir de la Entidad como en su propia casa, se manifiesta permanentemente la lealtad, se procura la optimización de los recursos disponibles, lo que contribuye sin lugar a dudas a la prestación con calidad de su servicio constitucional; Adicionalmente, se desarrolla el sentido de pertenencia mediante el proceso de comunicación, dando lo mejor de cada uno a nuestra comunidad y compañeros, defendiendo interna y externamente a nuestra Entidad. Los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, participan de todas las actividades que convoca la Entidad, fortalecen la imagen institucional portando los distintivos con orgullo; Orientan la gestión laboral a la consecución de la misión, objetivos y principios consignados en la plataforma estratégica de la Entidad, efectuando un aporte significativo al crecimiento y desarrollo de la misma.

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal





# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



**PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:** Enfocada en la convocatoria y la articulación de la comunidad a la gestión de la Entidad. La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, integra a la comunidad con su función, dando a conocer campañas y actividades mediante grupos de apoyo, ligas de usuarios, veedurías, etc. La Entidad mejora las relaciones interpersonales, la comunicación y la tolerancia con los usuarios a través de los grupos existentes; Se organiza a la comunidad, se les motiva para un resultado exitoso en sus gremios; Facilita las actividades y proyectos que la comunidad desarrolla al interior de la entidad en cualquiera de sus áreas. Los servidores públicos informan y educan a la comunidad en sus deberes y derechos para un mejor aprovechamiento de la misma y aceptan sus críticas y sugerencias.

**CALIDAD:** La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, se encuentra comprometida con el hecho de orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados para la comunidad mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, buscando de manera constante y permanente una plena satisfacción de las necesidades de la comunidad de conformidad con la normatividad vigente. Los funcionarios de la Entidad, realizan una búsqueda diaria de métodos para incentivar la calidad y la satisfacción de la comunidad con idoneidad y humanización, tienen criterio propio y se responsabilizan de sus actividades, priorizan la necesidad en la prestación del servicio propio de su objeto social, mantienen buenas relaciones con la comunidad y los compañeros de trabajo, agilizan los servicios, conocen los procesos y procedimientos de acuerdo a la norma para realizar una adecuada presentación del servicio público, satisfaciendo de esta forma, las necesidades de la comunidad de acuerdo a sus expectativas; Conocen los deberes y derechos de la comunidad y funcionarios, practican los

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal





# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



principios que permiten la satisfacción y cumplimiento de la razón de ser de nuestra Entidad.

**SENSIBILIDAD SOCIAL:** Con un enfoque de servicio y una perfecta apropiación del sentir de las personas que requieran los servicios de la Entidad, la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, fundamenta su actuar en la humanización del servicio. Los servidores públicos adscritos a la Entidad, brindan una adecuada orientación a la comunidad en la presentación de sus servicios, conscientes de su estado emocional en momentos de dificultades. Son solidarios con las situaciones observadas en la comunidad y compañeros del trabajo. El personal de la Entidad es sensible y cálido en su trabajo, participa activamente en programas de promoción y prevención, prioriza la necesidad, utiliza un lenguaje apropiado hacia la comunidad, dando solución oportuna a las inquietudes de sus interlocutores.

**EFFECTIVIDAD:** Pretendemos generar productividad de los recursos asignados para agregar valor a los servicios prestados a la comunidad. La optimización de los recursos financieros, físicos y del talento humano son el reflejo de la calidad de la atención prestada en la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, Los funcionarios de la Entidad realizan sus actividades con eficiencia y eficacia, atienden con calidad, calidez y oportunamente, pues están provistos de bases teóricas claras; Utilizan adecuadamente los recursos disponibles y expresan la apropiación y el amor por las actividades realizadas.

**VALORACIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Fundamentado en el conocimiento de las aptitudes y competencias de los servidores de la Entidad, integrados a la gestión de la misma. La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, valora a las personas independientemente del rol que desempeñen, entendiendo

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



que su aporte es importante para el desarrollo y crecimiento de la institución. Se trabaja diariamente en cada dependencia de la Entidad conformando un equipo de trabajo en busca del crecimiento institucional, reconociendo el trabajo diario de los miembros de la misma; Estimulando las aptitudes positivas del trabajador, preservando la armonía y la asertividad en la comunidad con los clientes internos y externos, teniendo un trato sin discriminación, sin hipocresías y sin rivalidades, haciendo críticas constructivas, hablando con sinceridad y respeto, colaborando y apoyando a los compañeros y a la comunidad.

**CALIDEZ:** Soportada en el trato respetuoso y afectivo a la comunidad. La Entidad se encuentra comprometida día a día a brindar un trato humanizado y una atención integral en las diferentes áreas, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y en particular de los sectores más vulnerables. En la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, el trato a la comunidad y clientes internos es amable, ético, solidario, equitativo, con tolerancia y colaboración, reflejando un ambiente cordial, suministrando información correcta, oportuna y veraz, buscando permanentemente su satisfacción personal.

**OPORTUNIDAD:** Enfocada a la prestación de nuestro servicio cuando la comunidad los necesite, sin retrasos injustificados. Los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, cumplen sus funciones en el lugar y momento requerido, orientando todas sus capacidades y potencialidades para la satisfacción de la comunidad. El conocimiento de procesos, procedimientos y normatividad vigente, fortalece el sistema de atención en las diferentes áreas, constituyéndose en un mecanismo que garantiza la correcta prestación del servicio constitucionalmente asignado.

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



**TOLERANCIA:** Reconociendo este principio como la capacidad que poseen nuestros funcionarios para entender y respetar a las demás personas y a las actividades que estas realizan, de igual forma, la cualidad para lograr superar las frustraciones que a menudo acompañan las tareas difíciles propias del buen servir.

**AUTOCONTROL:** Fundamentado en aquella capacidad generada en los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, para realizar correctamente sus respectivas actividades y mejorarlas continuamente.

## 3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, en la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca,

### 3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adquirir herramientas que busquen la prevención de los actos de corrupción que se puedan presentar en el desarrollo de las funciones propias del municipio.
- Informar y brindar herramientas a la ciudadanía del municipio de Tena en el ejercicio y control del derecho político que ostentan.

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# *MUNICIPIO DE TENA*

## *ALCALDIA MUNICIPAL*

*NIT. 800.004.574-6*



- Promover y socializar herramientas e instrumentos orientados a la prevención, disminución y denuncia de los 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.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual, creación del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permitan identificar los riesgos que se pueden llegar a presentarse desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- Buscar desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de los más pobres y vulnerables y en general de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en todos los sectores.
- Liderar y publicar acciones que fortalezcan las acciones con la lucha contra la corrupción.
- Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario.

***“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”***

*Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal*



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



## 4. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, está comprometido en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Con el fin de dar cumplimiento a las políticas Institucionales contempladas en el art.73 de la Ley 1474, del Estatuto Anticorrupción, la Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, busca desarrollar las siguientes estrategias Institucionales y Pedagógicas de Anticorrupción y de Atención al ciudadano, a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos.

- Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas de Mitigación de Riesgo
- Estrategias Anti – Trámite
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



## 4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir este fenómeno, adoptara como mínimo las siguientes medidas:

- La Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, cuenta con un Sistema de Control Interno, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, además de los responsables, los cuales actualmente la administración municipal de Tena - Cundinamarca se encuentra adelantando revisión y ajuste al mapa de riesgos de los procesos siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, para que sirva como herramienta de control, además será ajustado de acuerdo a lo que defina el programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- La Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, cuenta con el Manual de Contratación, pero revisará y ajustará los procesos y procedimientos de acuerdo a las nuevas exigencias de la ley, para elaborar el mapa de riesgos de la contratación del Municipio.
- La Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, dando cumplimiento al artículo 74 de la ley 1474 de 2011 dinamizara del Link de Quejas y Reclamos en el Portal web institucional [www.tena-cundinamarca.gov.co](http://www.tena-cundinamarca.gov.co), para que los

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



ciudadanos presenten sus quejas, reclamos y denuncias de posibles actos de corrupción que pudiesen presentarse por los funcionarios del Municipio.

- Dinamizar el Buzón de Sugerencias en la Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, con el fin de facilitarle a los ciudadanos que no cuentan con acceso a internet formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los mismos.
- Fortalecer el plan de auditorías internas que permiten realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejora continua.
- Realizar Audiencias Públicas en los Proceso de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos, además
- Realizar Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Alcaldía de Tena.
- Fortalecer los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la *"estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal"*.

***"UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO"***

*Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal*





# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



- Dar cumplimiento a los requisitos de la Ley 80 de 1.993 en cuanto a los principios de legalidad, igualdad, transparencia y oportunidad para que el proceso de contratación sea de público conocimiento de la comunidad.
- Apoyar las veedurías ciudadanas, permitiendo a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
- Responder las Acciones de Tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos, y,
- Responder los Derechos de Petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- Promocionar la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un Sistema de monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción.
- Entregar al finalizar el año en audiencia pública el informe de gestión de todas las Secretarías y se responderán inquietudes de la Comunidad.
- Se publicara en la página Web de la Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca ([www.tena-cundinamarca.gov.co](http://www.tena-cundinamarca.gov.co)), Planeación Estratégica, y

***“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”***

*Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal*



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



periódicamente se presentará el avance de los programas, proyectos con sus informes del estado de su ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer recomendaciones o sugerencias.

- Se publicara en la página Web de la Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca ([www.tena-cundinamarca.gov.co](http://www.tena-cundinamarca.gov.co)), la Ejecución Presupuesta! y los Estados Financieros de la Entidad con sus notas aclaratorias
- El código de Ética debe ser divulgado a todos los miembros de la Alcaldía, por medio de comunicados internos, inducciones y reinducciones, capacitaciones y demás herramientas que apoyen su divulgación.

## 4.2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

**Estrategia: Racionalización de trámites:** Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca ha implementado en la página Web ([www.tena-cundinamarca.gov.co](http://www.tena-cundinamarca.gov.co)), la descarga de formularios para la elaboración de trámites, con el fin de que la ciudadanía pueda realizarlos en forma virtual y facilitar su radicación.

- Formato quejas y reclamos
- Formato solicitud de estratificación
- Formato solicitud de nomenclatura
- Formato solicitud uso del suelo
- Formato único licencia de construcción
- Formato solicitud de demarcación

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



- Formulario de declaración de industria y comercio y avisos
- Formulario inscripción industria y comercio

**Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción.** En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, desarrollará una (1) capacitación a todos los funcionarios sobre el Decreto 019 de 2012 con el propósito de que todas las actuaciones de la administración pública se basen en la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos, y la eficiencia y eficacia de la administración en el cumplimiento de los fines del Estado.

**Estrategia: Simplificación de procedimientos internos.** Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

**Estrategia: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público.** La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes. La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, desarrollará un (1) programa de capacitación para todos los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública.

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



**Estrategia. Mejora de procesos internos de comunicación.** De esta manera hacemos más eficiente la atención al ciudadano a la hora de hacer un trámite o solicitar una información de las Dependencias de la Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca, se mejorará el proceso de modernización tecnológica implementando una intranet que promueve la intercomunicación entre las Dependencias de la Entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la Información.

**Estrategia: Fortalecimiento en la aplicación del Código de Ética.** La Alcaldía Municipal de Tena – Cundinamarca ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2013 fortalecerá la aplicación del Código de Ética en la alcaldía de Tena que contiene las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios

**Estrategia: Revisión de los procesos:** Identificar a partir de los procesos misionales, los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados.

**Estrategia: Actualización de tramites:** Actualizar los tramites y servicios que actualmente están subidos en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT.

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



## 4.3. RENDICIÓN DE CUENTA

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para ello se han implementado herramientas como la realización de audiencias públicas y su publicación en la página Web de la Alcaldía, así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna, y suficiente.

**Estrategia: Presentación de Informes relacionados con Planes y Proyectos.**

Los cuales deberán ser publicados en la Pagina Web, presentando la información relaciona con los planes y programas de la Alcaldía.

**Estrategia: Viabilidad de la contratación.** Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Alcaldía Municipal de Tena - Cundinamarca, publica en su página Web y el la plataforma SECOP, todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad. Así mismo, se promoverá el ejercicio de la transparencia y la objetividad, en la escogencia de los funcionarios y contratistas de la administración municipal, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad.

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



## 4.4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención al ciudadano en la Alcaldía de Tena – Cundinamarca, mediante los siguientes instrumentos:

- La Alcaldía de Tena – Cundinamarca creó el proceso de comunicación donde se cuenta con el procedimiento de recepción y trámites de las Peticiones, quejas y reclamos con sus respectivos formatos que permite agilizar la atención a la comunidad. Siendo fortalecido este proceso logrando una atención oportuna en forma presencial, virtual, vía telefónica, mejorando la imagen institucional. Cuenta con el procedimiento de rendición de cuentas a la comunidad el cual se realiza públicamente con la participación de todos los sectores. Estrategias de formación y capacitación que contribuyan a fortalecer el desempeño laboral logrando prestar un servicio eficiente a la comunidad.
- Atención al Público: para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Alcaldía de Tena – Cundinamarca se estableció un horario de Martes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía y de 1:00 a 6:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía y de 1:00 a 4:00 p.m. , lo cual garantiza que la Administración Municipal sea accesible a la comunidad.
- El Sistema de Carteleros Internos. Se ubicaron en sitios estratégicos de la Alcaldía con gran afluencia de público se utilizara para socializar los

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal



# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

NIT. 800.004.574-6



informes y noticias generadas por la prensa regional y nacional, asimismo como información general de interés específico para los funcionarios de la Entidad.

- Para la solicitud personal de información comuníquese o diríjase a la Alcaldía Municipal: Diagonal 3 No. 3 – 15 Palacio Municipal Teléfono: 8494636
- Cada funcionario de la Alcaldía de Tena – Cundinamarca estará capacitado para prestar atención al Ciudadano que de forma presencial, virtual o por vía telefónica que requiera información, la cual debe suministrarse de forma amable, veraz y oportuna.
- Tener en cuenta los principios del Código de Ética y de los valores del Buen Gobierno de la Alcaldía de Tena – Cundinamarca con el fin de mantener buenas relaciones con el ciudadano y mostrar una imagen Institucional Humanizada.
- Promover ante la ciudadanía la utilización de la página Web, en el link quejas y reclamos en la cual pueden formular sus requerimientos.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como de las convocatorias para la ejecución de programas, proyecto, contratos o de la prestación de un servicio a través de las veedurías ciudadanas.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento a la Administración de la Alcaldía las anomalías

**“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”**

Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal





# MUNICIPIO DE TENA ALCALDIA MUNICIPAL

*NIT. 800.004.574-6*



presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la administración Municipal, a través de procesos de vigilancia y control.

- Elaboración de encuesta de las expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas con el fin de elaborar un plan de mejoramiento a este proceso.
- Todos los procesos de consulta pública serán abiertos, sistemáticos y ofrecerán igualdad de acceso para todos los interesados o afectados.
- Dar Trato preferencia al niño, a la persona con discapacidad, a la mujer embarazada y al anciano.

La formulación y consolidación de este Plan está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Servicios Públicos. El seguimiento y control del mismo lo hará la Oficina de Control Interno.

El programa deberá revisarse y ajustarse con una periodicidad mínima anual, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua, frente a la lucha contra la corrupción.

***“UN CAMBIO PARA CONSTRUIR FUTURO”***

*Diagonal 3 No. 3 – 15 Centro Tel. 8494636  
Palacio Municipal*