

2013

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PANQUEBA - BOYACA



**"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO
COMPROMISO."**

EDUAR ESCAMILLA CORREA

Alcalde

VERSION 01-2013

Diseñado por:

Claudia Parra Pulido

Camilo Gómez Castro

Camilo Andes Silva Riveros



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



DECRETO N° 04 DE 2013

(Abril 29 de 2013)

"Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Panqueba Boyacá para el año 2013".

El Alcalde Municipal de Panqueba Boyacá, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que le confiere la Constitución Política Nacional, la Ley 87 de 1993, la ley 1474 de 2011 en sus artículos 73 y 76, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;

Que la Ley 87 de Noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno y las funciones a cumplir por los Comités Asesores de Control Interno de las entidades oficiales, entre los que está prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;

Que se ha presentado para la consideración y aprobación el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Panqueba Boyacá**, correspondiente al año 2013 y el alcalde Municipal considera pertinente y procedente aprobar dicho Plan;

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar y Adoptar el **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**, para el año 2013; el cual forma parte integral del presente Acto

Parágrafo: El Plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Medidas para Mitigar los Riesgos, 3) Estrategias Anti Trámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO SEGUNDO. Para el cabal cumplimiento y desarrollo del PLAN ANTICORRUPCION y DE ATENCION AL CIUDADANO, el jefe de control interno o quien haga sus veces, y los secretarios de despacho son responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las dependencias y servidores públicos de la Alcaldía Municipal.

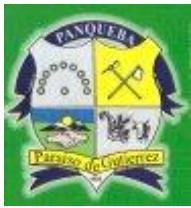
ARTÍCULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias;

Dado en Panqueba Boyacá, a los veintinueve (29) días del mes de Abril de 2013.

EDUAR ESCAMILLA CORREA

Alcalde Municipal.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. FUNDAMENTO LEGAL.....	6
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN	8
3. OBJETIVOS.....	9
3.1. OBJETIVO GENERAL	9
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	10
4. CODIGO DE ÉTICA DE LA ENTIDAD.....	10
4.1. PRINCIPIOS	10
4.2. VALORES	12
5. METODOLOGÍA.....	13
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ..	14
6.1. COMPONENTE N° 1: ESTRATEGIA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	14
6.2. COMPONENTE N° 2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.....	0
6.2.1. Inventario de trámites.....	0
6.2.2. Estrategias para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.....	1
6.2.3. Diagnóstico de los trámites a intervenir	0
6.2.4. Análisis de los factores Internos, de complejidad y costos de los trámites a intervenir.....	0
6.3. COMPONENTE N° 3 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANA	1
6.3.1. MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
6.4. COMPONENTE N° 4 - ESTRATEGIAS PARA LA RENDICION DE CUENTAS.....	9

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



INTRODUCCIÓN

“La evidencia demuestra que la corrupción reduce la inversión interna y externa; merma los ingresos tributarios y afecta el gasto social. Por ende, empeora la distribución del ingreso y distrae recursos que se podrían destinar para reducir la pobreza”.

Kaufmann (2000:368)

La corrupción se constituye como una de las manifestaciones más sentidas del abuso de poder por parte de los agentes del Estado con el fin de obtener beneficios netamente privados; por esta razón, ésta se ha convertido en la principal causa de la pérdida de confianza de los ciudadanos hacia cualquier institución u organización estatal. Esta situación ha conllevado a plantear diferentes mecanismos por medio de los cuales se ataquen los actos de corrupción, pues, además de sanciones, requiere el diseño de mecanismos que fortalezcan la ética del servidor público.

Los ciudadanos son la esencia del trabajo en la administración pública; sin embargo, la corrupción y las malas prácticas de atención a la ciudadanía, a lo largo de los años, se han convertido en una constante en los servidores públicos de todos los niveles de gobierno, quienes actúan de esta manera amparándose en el ejercicio de su autonomía.

Esto se puede visualizar especialmente en las entidades descentralizadas, donde algunos gobernantes, escudándose en el ejercicio de su poder autónomo frente al control de recursos, y su la potestad en el manejo de la contratación pública, efectúan prácticas fraudulentas de captura de rentas, impidiendo que los recursos públicos lleguen a los ciudadanos, quienes constituyen el eje fundamental y la razón de ser de dichas entidades. En este sentido, se presenta la corrupción como un fenómeno con expresiones dramáticas, representado en el abuso de la condición de ciertos actores públicos para la consecución de beneficios particulares, en detrimento de los colectivos.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



Es en este sentido, se ha planteado la necesidad de establecer un mecanismo que permita contrarrestar las situaciones anteriormente planteadas, el cual contribuya a que desde diferentes esferas se propenda por la promoción de la eficiencia en el gasto público y en la transparencia en el manejo de los recursos. Por lo tanto, en este camino se enfocan los mayores esfuerzos de control, tanto institucional como social. De tal manera que tanto el control interno como el externo, en el que se establecen una serie de sanciones, sobre las cuales se pretende mitigar el uso de las prácticas corruptas en la administración pública.

Siendo de esta forma que uno de los fines esenciales del ejercicio de la función pública es el de brindar atención de manera precisa y oportuna a quien lo requiera, lo cual implica un redimensionamiento de la visión que desde las entidades estatales se tiene del ciudadano, dejando de lado percepción de simples beneficiarios o clientes, sino más bien, reconociendo su rol en la sociedad como sujetos de derechos y verdaderos dueños del recurso público, y de esta manera dimensionándolos como "ciudadanos".

En esta perspectiva el gobierno Nacional estableció el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011), como una estrategia de buen gobierno en premura de fortalecer la transparencia y la actuación político administrativa de la entidades que conforman la rama ejecutiva del poder Público.

Por lo tanto la administración Municipal en su afán de fortalecer los procesos de manejo de riesgos, trámites, la rendición de cuentas, la atención al ciudadano y la transparencia, se permite presentar la estrategia de buen gobierno de la administración municipal del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO para la vigencia 2013.

Es así, que el servicio al ciudadano y el fortalecimiento de la institucionalidad de esta administración en cumplimiento de sus objetivos misionales plantea el fortalecimiento de la gobernabilidad local, a través de la implementación de estrategias acordes con la modernidad del Estado y la pulcritud en todas y cada una de las acciones desarrolladas

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA

2013



como brazo ejecutor de la administración pública Colombiana desde nuestra perspectiva local en el Municipio de Panqueba Boyacá.

1. FUNDAMENTO LEGAL.

1.1 MARCO CONSTITUCIONAL

Artículo 2º. Define los fines esenciales del Estado.

Artículo 209. Establece la función administrativa y papel del control interno en el Estado Colombiano.

Artículo 269. Determina las funciones de las entidades públicas, referentes al diseño y aplicación del control interno.

1.2 MARCO LEGAL

- ✓ 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 08º (Acción de Repetición).

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ 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 (Se establece el Estatuto Anticorrupción para las entidades del nivel nacional y se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

DECRETOS REGLAMENTARIOS

- ✓ Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- ✓ Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto ley 0734 de 2012 (Normas tendientes a modernizar la contratación estatal)
- ✓ Decreto 2641 de 2012 (Reglamentación de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011)
- ✓ Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

Fuente: Elaboración Propia.

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA

2013



2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ASPECTOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja calidad en las redes de comunicaciones en el municipio. ▪ Inexistencia de la oficina de Control Interno Municipal ▪ Inexistencia de un plan de acción y de contratación anual. ▪ No realización periódica de la rendición de cuentas a la ciudadanía. ▪ Débiles instrumentos para la realización del seguimiento a metas del plan de desarrollo municipal. ▪ No se cuenta con la ventanilla única de atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cuenta con la página web en la administración municipal ▪ Disposición por parte de los servidores públicos municipales para adoptar los planes y programas. ▪ Documento MECl y Manual de Funciones actualizado. ▪ Existencia de correos electrónicos institucionales para la comunicación con otros organismos estatales y con la ciudadanía.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ASPECTOS EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acompañamiento de las entidades del orden nacional para el cumplimiento de los planes y programas existentes ▪ Generación de instructivos guía para la elaboración de los planes, programas y proyectos. ▪ Iniciación de la Implementación de las fases de Gobierno en Línea en el municipio. ▪ Generación de mecanismos legales para el fomento de la transparencia en los municipios. ▪ Existencia del link de peticiones, quejas y reclamos en la página web municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lejanía con los centros administrativos departamentales y nacionales. ▪ Desarticulación entre los formatos y documentos solicitados por las entidades nacionales y organismos de control. ▪ Desinterés por parte de la ciudadanía en los asuntos administrativos del municipio. ▪ Planta de personal insuficiente y bajo presupuesto para la contratación de más personal.

Fuente: Elaboración propia

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de la Alcaldía Municipal de Panqueba Boyacá para la vigencia 2013, de conformidad con lo señalada en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción, y estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- Determinar estrategias tendientes a fortalecer la gobernabilidad y legitimidad de los procesos y servicios desarrollados por la administración municipal encaminados a fortalecer los principios de buen gobierno, transparencia y legalidad de las actuaciones adelantadas por la administración Municipal.
- Establecer medidas para promover y fortalecer la comunicación, el dialogo y el acceso a la información por parte de la comunidad.
- Determinar estrategias para la humanización de los trámites desarrollados por la administración de conformidad con la ley anti trámites, el decreto 019 de 2012 y las guías metodológicas establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP
- Promover la atención al ciudadano y la rendición de cuentas como estrategias de gobierno para incrementar los índices de transparencia, gobernabilidad, legitimidad, comunicación y gestión administrativa como razón de ser de la entidad.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MISIÓN

Proyectar el municipio de Panqueba mediante el crecimiento social, la protección de los recursos naturales, el incremento de la productividad, la identidad cultural, la participación comunitaria, el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, y la promoción del respeto por la dignidad humana y la familia como ejes fundamentales de la sociedad..¹

VISIÓN

Lograr que en el municipio de Panqueba se promueva al ser humano como eje central y receptor principal de las acciones de la administración pública, convirtiéndolo en protagonista de su propio desarrollo, incorporando para ello la honestidad, la ética y la moral como elementos fundamentales para la construcción de una sociedad más justa, cuya cultura ofrezca mejores escenarios para la prosperidad.²

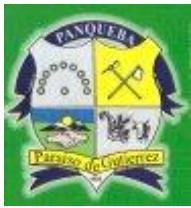
4. CODIGO DE ÉTICA DE LA ENTIDAD

4.1. PRINCIPIOS

RESPONSABILIDAD: Es realizar todas las actividades planeadas o los compromisos previamente estipulados en el espacio, lugar y tiempo establecido, de conformidad con las normas y procedimientos de acuerdo a las especificaciones definidas y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

¹ ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ. Plan de Desarrollo 2012 – 2015. “Porque Panqueba Es Nuestro Compromiso” Panqueba, Boyacá. Abril 2012, Pág. 7.

² Ibídem



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



- ✚ **TOLERANCIA.** El servidor público vinculado a la Alcaldía junto con sus partes interesadas se caracteriza por poseer y aplicar cualidades tales como: paciencia y calma.

- ✚ **JUSTICIA:** las actuaciones de los administradores públicos buscan construir procesos equitativos en el acceso a las oportunidades y beneficios de manera que se hagan extensivos a todos los ciudadanos. Así las acciones promueven la más amplia participación

- ✚ **RESPECTO:** es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no menospreciar la dignidad humana. Este principio se aplica cabalmente en el desarrollo de los compromisos establecidos con la comunidad dejando en alto el cumplimiento de funciones propias de la alcaldía y atención al ciudadano.

- ✚ **HONESTIDAD:** El servidor Público tendrá la responsabilidad consigo mismo y con los demás en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la institución y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la ciudadanía.

- ✚ **TRANSPARENCIA:** Los servidores públicos de la alcaldía actúan y comunican abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas. Manejan su información en forma abierta para todos los servidores públicos y ciudadanos, de manera que se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.

- ✚ **EQUIDAD:** Es dar a cada cual lo que se merece de acuerdo a sus necesidades.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



4.2. VALORES

- ✚ **SOLIDARIDAD:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores de la alcaldía a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficio para la vida individual, organizacional y en comunidad.

- ✚ **LEALTAD:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la Administración central, la comunidad en general y con amplio sentido de pertenencia.

- ✚ **AMABILIDAD:** Los servidores públicos de la alcaldía nos reconocemos por tratarnos cordialmente y ofrecer un trato amable a la comunidad, promoviendo la claridad y calidez en el desarrollo de las funciones y la prestación de los servicios a las partes interesadas.³

³ ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ. Acuerdos, compromisos y protocolo éticos contenido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, Panqueba .Boyacá, Julio 2011, Pág. 7 - 9



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013

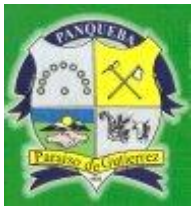


5. METODOLOGÍA

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las alcaldías y gobernaciones mediante lineamientos de políticas de desarrollo administrativo que establezcan avances en la gestión institucional y sectorial.

En este orden de ideas la administración Municipal tomo como referentes las guías y los lineamientos metodológicos definidos por la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, y control interno del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación,

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1. COMPONENTE N° 1: ESTRATEGIA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

En concordancia con la Ley 1474 de 2011. Artículo 73. Donde se estableció que; es responsabilidad de cada entidad del orden nacional, departamental y municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, determinar las estrategias para prevenir y atacar las acciones que puedan afectar de manera negativa la gestión municipal la Alcaldía Municipal de Panqueba, estableció como políticas de atención de riesgos de corrupción identificación de riesgos, análisis de riesgo, valoración de riesgo, políticas de administración de riesgo, con sus respectivos semáforos. De conformidad con los lineamiento establecidos por el Departamento Administrativo de Función Pública, y la guía de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la secretaria para la transparencia de la Presidencia de la Republica.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTIRRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDIA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		POLÍTICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES		
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO		CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
GESTION DE PLANEACION DEL DESARROLLO ECONOMICO SOCIAL Y AMBIENTAL	Bajos Niveles de Participación	Deficiente Concertación de proyectos de Inversión	Priorización de Proyectos Errada	2	2	4	CASI SEGURO	Funcionamiento del CTP	Controles No Funcionan	Fortalecer la participación de los miembros del CTP en priorización de proyectos	Alcalde Municipal	Nro. de proyectos evaluados y concertados con el CTP	
PARTICIPACION CIUDADANA	Bajos Niveles de Participación	Deficiente control social	Altos niveles de corrupción	2	3	5	SEGURO FRECUENTE		No hay Controles	Implementar Veedurías Ciudadanas en compañía de la Personería y el Concejo Municipal	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. De veedurías realizadas	
	Inadecuadas practicas de Gobernabilidad	Deficiente Capacitación a la comunidad en control social	Ausencia de Veedurías	2	3	5	SEGURO FRECUENTE		No hay Controles	Establecer control de Registro de ciudadanos que participan en veeduría para fortalecer participación	Tesorero General	Control de Registro y Numero de participantes	
	Insuficientes Mecanismos de atención al ciudadano	Lamentable Imagen Institucional	Ilegitimidad	2	2	4	CASI SEGURO	Informe de Gestión Periódico	Controles No Funcionan	Publicar las actividades realizadas por la administración municipal	Alcalde Municipal	Nro. de Publicaciones	
PLANEACION Y PROMOCION DEL DESARROLLO Y CONTRATACION	Ausencia de Inducción para el Ejercicio del cargo	Código Disciplinario No Conocido	Aumento de Faltas Gravisimas	2	2	4	CASI SEGURO	Fortalecer Inducción y Re inducción a Funcionarios	Controles No Funcionan	Desarrollar Capacitaciones para fortalecer competencias según plan de capacitación	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Capacitaciones, con evaluación de responsabilidades	
	Desconocimiento de las normas legales y de los mismos procedimientos	Concentración de Información	Parcialización en Procesos Administrativos	2	2	4	CASI SEGURO	Ejecución Plan de Capacitación junto con las políticas de información	Controles No Funcionan	Desarrollar Capacitaciones para fortalecer competencias según plan de capacitación	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Capacitaciones, con evaluación de responsabilidades	

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES		
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO		CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
		Personal Insuficiente para manejar el proceso contractual											
	Capital Humano insuficiente	Personal Insuficiente para manejar el proceso contractual	Retraso en la ejecución y cumplimiento de metas	2	1	3	POSIBLE	Aumentar competencias del Capital humano inmerso en la contratación	Controles No Funcionan	Desarrollar Capacitaciones para fortalecer competencias según plan de capacitación	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Capacitaciones, con evaluación de responsabilidades	
	Desconocimiento de las normas legales y de los procedimientos Contractuales	Deficiencias en las modalidades de contratación	Celebración indebida de Contratos	2	2	4	CASI SEGURO	Capacitación y Evaluación de Competencias	Controles No Funcionan	Actualizar el manual de contratación de acuerdo a la normatividad vigente	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Manual de Contratación actualizado y conocido por los funcionarios	
	Deficiencias en la Planificación contractual	Ejecución de Contratos sin cumplir todos los requisitos	Perdida Recursos y Bienes Públicos	2	1	3	POSIBLE	Verificación de Requisitos y/o Documentos	Controles No Funcionan	Actualizar el manual de contratación de acuerdo a la normatividad vigente	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Manual de Contratación actualizado y conocido por los funcionarios	
	Favorecimiento a terceros	Omisión de Riesgos Contractuales	Perdida Recursos y Bienes Públicos	2	1	3	POSIBLE	Verificación de Requisitos y/o Documentos	Controles No Funcionan	Expedir reglamentos para regular requisitos y cumplimiento de garantías	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Manual de Contratación actualizado y conocido por los funcionarios	
	Deficiente aplicación de herramientas de planificación	Publicación tardía de los Planes de Compras	Detrimiento patrimonial	2	2	4	CASI SEGURO	Cronograma de Publicación	Controles No Funcionan	Elaborar y Publicar Planes de Compras según criterios de la CGR	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Publicaciones en el año	
	Manual de Contratación no implementado	Estudios previos inadecuados o insuficientes	Inadecuada Contratación	2	2	4	CASI SEGURO	Verificación de Requisitos y/o Documentos	Controles No Funcionan	Capacitar el personal encargado de los procesos de contratación	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Capacitaciones, con evaluación de responsabilidades	
	Restricción de recursos	Elaboración de estudios previos a cargo de personas con mínimo conocimiento contractual	Celebración indebida de Contratos	2	3	5	SEGURO FRECUENTE		No hay Controles	Establecer control para Realizar formato de los estudios requeridos para celebrar contratos VoBo Control interno	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Formato Implementado	
	Deficiente Planeación	Contratación desarticulada con el PDM	Deterioro en el Desarrollo Local	2	2	4	CASI SEGURO	Ejecución Plan Indicativo armonización en el BPPIM y Procesos Contractuales	Controles No Funcionan	Articular elementos de Planificación	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Consolidado de armonización de Elementos	

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013

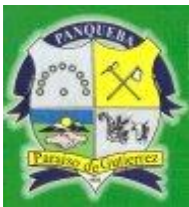


MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES		
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO		CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
	Capital Humano insuficiente	Deficiencias en la Planeación Contractual	Perdida Recursos y Bienes Públicos	2	2	4	CASI SEGURO	Capacitación y Evaluación de Competencias	Controles No Funcionan	Ajustar y/o actualizar manual de Procesos y procedimientos contractuales	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Capacitaciones, con evaluación de responsabilidades	
	Deficiencias en la Planeación Contractual	Estudios de Mercado no poseen fuentes de verificación o referencia reconocido	Deficiente calidad en bienes adquiridos	2	3	5	SEGURO FRECUENTE		No hay Controles	Realizar estudios de mercado con fuentes de verificación	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de VoBo Jurídicos en la Revisión de Fuentes de Verificación	
	Restricción de Información	Ausencia de Procesos para selección de proveedores, cuando no existe Registro de Proveedores	monopolio de la oferta	2	3	5	SEGURO FRECUENTE		No hay Controles	Conformar y actualizar listados de precios requeridos por la entidad	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Listado de precios consolidado	
	Favorecimiento a terceros	Pliegos de Condiciones Ambiguos	Privilegios a oferentes	2	2	4	CASI SEGURO	Foto de Verificación de condiciones claras	Controles No Funcionan	Contratar estudios con personal externo, cuando se requiera especificaciones técnicas precisas y de alta complejidad	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de VoBo Expedición de Pliegos de Condiciones Claros	
	No se Aplican procesos contractuales	Deficientes Reglas y Procedimientos para la recepción, registro de ofertas	Inadecuada Selección de oferente	2	2	4	CASI SEGURO	Formato de Recepción y Condiciones para Oferentes	Controles No Funcionan	Expedición de Normas y Procedimientos fijados por Control Interno	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de evaluaciones al Procedimiento	
	Amiguismo	Contratos Direccionados para Favorecer a Financiadores de Campañas políticas	Politiquería	2	1	3	POSIBLE	Fortalecer Publicación Contractual	Controles No Funcionan	Realizar cronograma de Publicación en el proceso contractual con el VoBo Jurídico	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de procesos Publicados	
	Politiquería	Ofrecimiento de Dadvias para ejecución de Contratos	Delitos Contra la Administración Publica	2	1	3	POSIBLE	Denuncia	Controles No Funcionan	Establecer Canales para la Denuncia de irregularidades	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Estrategias Implementadas	
	Dilatación del tiempo para la realización de las diferentes	Publicación Extemporánea de información contractual	Baja Participación de oferentes	2	2	4	CASI SEGURO	Foto de Verificación de condiciones claras	Controles No Funcionan	Elaborar cronograma que incluya la publicación a Tiempo del proceso contractual	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Cronogramas de procesos contractual consolidados	

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES	
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO	CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
	actividades que se deben Ejecutar											
	Favorecimiento a terceros	Cambios extraordinarios en Pliegos de Condiciones	Violación de Normas	2	1	3	POSIBLE	Foto de Verificación de condiciones claras	Controles No Funcionan	Contratar estudios con personal externo, cuando se requiera especificaciones técnicas precisas y de alta complejidad	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de VoBo Expedición de Pliegos de Condiciones Claros
	complejidad del caso a estudiar para emisión y/o viabilizarían del concepto	Respuestas inconclusas a Observaciones de los proponentes	Rechazo de ofertas por causas injustificadas	2	1	3	POSIBLE	Seguimiento a Respuesta de PQR	Controles No Funcionan	Fortalecer la Atención al Ciudadano con el seguimiento y respuesta a PQR	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de respuestas realizadas y verificadas por CI
	Desconocimiento de las normas legales y de los mismos procedimientos	Deficiente Grupo evaluador de Procesos Contractuales	Inadecuada Selección de oferente	2	1	3	POSIBLE	Capacitación y Evaluación de Competencias	Controles No Funcionan	Definir requisitos para ser evaluador de acuerdo con la clase de contrato	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Capacitaciones, con evaluación de responsabilidades
	Desconocimiento de las normas legales y de los mismos procedimientos	Criterios de Adjudicación no previstos en Pliegos de Condiciones	Inadecuada Selección de oferente	2	1	3	POSIBLE	Foto de Verificación de condiciones claras	Controles No Funcionan	Establecer factores de selección de los oferentes	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Foto de selección implementado y evaluado
	Contracciones con incumplimiento de normas Técnicas y de Calidad	Interventores No cuentan con el Perfil para realizar funciones de inspección vigilancia y control	Detrimiento patrimonial	2	1	3	POSIBLE	Aumento de Perfil y Experiencia de interventores	Controles No Funcionan	Aumentar Requisitos y Experiencia para ser Interventor	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Foto de Requisitos y Experiencia para la selección de Interventor consolidado
	Recepción de obras sin verificación de las normas técnicas requeridas	Sobrecarga de Funciones y tareas a persona encargada del control en la ejecución del contrato	Deficiente supervisión de interventoría	2	1	3	POSIBLE	Delegación de Funciones Administrativas	Controles No Funcionan	Aumentar controles para la supervisión de interventoría	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Foto de Seguimiento, Supervisión de interventoría
	Problemas de calidad y especificaciones técnicas del	No existen estándares de Calidad para el diseño del	Copias y plagios de documentos contractuales	2	1	3	POSIBLE	Fortalecer E implementar MECI.	Controles No Funcionan	Estandarizar modelos de actos de adjudicación y pliegos de la entidad	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Modelos de actos de adjudicación y pliegos de la entidad, Consolidados

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES		
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO		CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
	contrato	contrato											
	No existen estándares de Calidad para el diseño del contrato	Omisión de Garantías contractuales	Detrimento patrimonial	2	1	3	POSIBLE	Verificación de Garantías según Normatividad vigente	Controles No Funcionan	Ajustar y/o actualizar manual de Procesos y procedimientos contractuales	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Manual de Contratación actualizado y conocido por los funcionarios	
	No tener la información pertinente de la ejecución Contractual	No existe seguimiento periódico a ejecución contractual	Incumplimiento de objetivos contractuales	2	2	4	CASI SEGURO	Seguimiento periódico realizado por Control Interno	Controles No Funcionan	Fortalecer Funciones de Evaluación y Auditoría de C.I	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Auditorias y Planes de mejoramiento implementados+O55	
	Extralimitación de funciones	Ejecución de recursos no autorizados	Detrimento patrimonial	2	1	3	POSIBLE	Consulta previa de cualquier proceso de contratación de su CDP	Controles No Funcionan	Consultar saldos presupuestales previo a iniciar el proceso de contratación	Tesorero General	Nro. de CDP Expedido con fecha previa al Contrato	
FINANZAS PUBLICAS	Desconocimiento de las normas y procedimientos para la ejecución de los gastos	Realización de Pagos sin completar los requisitos establecidos	Detrimento patrimonial	2	1	3	POSIBLE	VoBo. Tesorero después de la verificación de requisitos	Controles No Funcionan	Revisar permanente de los registros contables y presupuestales de ingresos	Tesorero General	Foto de Revisión para Registros Contables	
	No Hacer Programación del PAC	Ausencia de Programación Presupuestal Mensual	Incumplimiento de los principios presupuestales	2	1	3	POSIBLE	Realización de PAC Mensual y su proyección en la vigencia	Controles No Funcionan	Realizar Programación Mensual de Pagos	Tesorero General	Nro. de Programación realizada en el año	
	Reservas de Información en asignación de recursos	Planes de inversión incompletos y reservados	Detrimento patrimonial	2	1	3	POSIBLE	Implementación de Canales de información y Publicación del Plan Inversión	Controles No Funcionan	Publicar el plan de inversión	Tesorero General	Nro. de publicaciones realizadas	
	Desconocimientos de las normas y procedimientos presupuestales y contractuales	Ejecución de Contratos sin CDP	Detrimento patrimonial	2	1	3	POSIBLE	Verificación del CDP antes de la firma del Contrato	Controles No Funcionan	Revisar permanente de los registros contables y presupuestales de ingresos	Tesorero General	Nro. de CDP Expedido con fecha previa al Contrato	
	Desconocimiento der las apropiaciones	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del	Peculado Técnico	2	1	3	POSIBLE	Revisión de la información antes de realizar los	Controles No Funcionan	Revisar saldos y verificar en las bases de datos y sistemas de información que operan	Tesorero General	Nro. de Verificaciones a Bases de datos, reportadas a CI	

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES		
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO		CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
		gasto											
								asientos contables y presupuestales		en la tesorería, el estado de las fuentes y su posible apropiación			
	No existe informe de verificación y análisis de los diferentes ingresos municipales	Información presupuestal errónea e inoportuna	Deficiente Evaluación Fiscal	2	1	3	POSIBLE	Verificación del registro de información contable y presupuestal	Controles No Funcionan	Revisar permanente los registros contables y presupuestales de ingresos	Tesorero General	Nro. de Registros verificados y reportados a C.I	
	No adjuntar la documentación necesaria para la verificación de los datos	Constitución de cuentas por pagar sin la totalidad de los documentos soporte	Detrimiento patrimonial	2	1	3	POSIBLE	Constitución de cuentas por pagar sobre contratos legalizados	Controles No Funcionan	Fortalecer la expedición de cuentas con todos los requisitos	Tesorero General	Nro. de cuentas Legalizadas vs Nro. de Contratos	
GESTION DOCUMENTAL	No existen políticas y/o procedimientos de comunicación (Divulgación de la información)	Frágiles Sistemas de información	Desinformación	2	1	3	POSIBLE	Aplicación políticas de comunicación MECI- junto con estrategias de Gobierno en línea	Controles No Funcionan	Fortalecer la Implementación y Evaluación del MECI	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Canales de comunicación Fortalecidos	
	Perdida accidental o fortuita de Documentos dentro o fuera de las instalaciones	Incumplimiento de la Ley de archivo	Perdida de Documentos	2	1	3	POSIBLE	Aplicación de Ley 590 de 2000 seguimiento CI	Controles No Funcionan	Proteger la unidad documental	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Porcentaje de Cumplimiento de la Ley 590 de 2000	
GESTION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	Concentración de la Información y aprovechamiento de la calidad de funcionario	Cobro por realización de tramite	Falta Gravisima	2	1	3	POSIBLE	Investigación CI	Controles No Funcionan	Establecer Canales para la Denuncia de irregularidades	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Investigaciones con correctivos realizadas	
	Omisión de Funciones	Dificultad una licencia o permiso	Violación de Derechos del Ciudadano	2	1	3	POSIBLE	Aplicación Encuesta de Satisfacción del Usuario	Controles No Funcionan	Obtener por parte de los ciudadanos, conocimiento de irregularidades, violación de Derechos por omisión de funciones un servidor público de la entidad	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Encuestas Realizadas, tabuladas con sus respectivos correctivos	
	Incumplimiento de Manual de Funciones y competencias	Posesión de personas que no cumple requisitos	Deficiente Prestación de Servicio	2	1	3	POSIBLE	Verificación de Requisitos por parte de C.I	Controles No Funcionan	Establecer cumplimiento de perfiles y competencias de acuerdo a la	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Foto de Verificación de requisitos	

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO		POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES	
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO	CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
	laborales								normatividad vigente			
	Retraso en la entrega de comunicaciones recibidas	Respuesta a peticiones de usuarios entregadas después del término legal	incumplimiento del Código Contencioso Administrativo	2	1	3	POSIBLE	Aplicación de procedimientos reales para atención al usuario	Controles No Funcionan	Fortalecer la Atención al Ciudadano con el seguimiento y respuesta a PQR	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de respuestas realizadas y verificadas por CI
ALMACENAMIENTO DE BIENES PUBLICOS	No remisión de la factura. No verificación con el contrato de suministro o de compraventa	Entrada de bienes por proveedores sin la previa revisión de la factura	Bienes y/o insumos de baja calidad	2	1	3	POSIBLE	No dar ingreso a bienes que no se encuentren debidamente legalizados.	Controles No Funcionan	Establecer el ingreso de elementos debidamente legalizados	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de elementos con factura (legalizados)
CONTROL INTERNO	Funciones particulares y de gran responsabilidad que son ejercidas por un funcionario específico	Dificultades en el traslado y/o remplazo de una sola persona	Trafico de Influencias	2	1	3	POSIBLE	Capacitación, Inducción y Re inducción de los funcionarios de acuerdo al nivel al que pertenece el cargo	Controles No Funcionan	Desarrollar Capacitaciones para fortalecer competencias según plan de capacitación	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Capacitaciones, con evaluación de responsabilidades
	Débil Ejercicio del Control Interno	Débil evaluación de los Procesos y Procedimientos	Desorden administrativo	2	1	3	POSIBLE	Aplicación de Auditorias y ejercicio permanente de control interno	Controles No Funcionan	Fortalecer Funciones de Evaluación y Auditoria de C.I	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Auditorias y Planes de mejoramiento implementados
	No aplicación del MECI	Ausencia de Canales de Comunicación	Desinformación	2	1	3	POSIBLE	Implementación Rigurosa del MECI	Controles No Funcionan	Fortalecer Funciones de Evaluación y Auditoria de C.I	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Auditorias y Planes de mejoramiento implementados
	No Existe Denuncia	Irregularidades Notificadas de forma inoportuna	Deterioro de la Gestión Publica	2	1	3	POSIBLE	Promoción de canales de Denuncia en tiempo real establecidos por C.I	Controles No Funcionan	Establecer Canales para la Denuncia de irregularidades	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Investigaciones con correctivos realizadas

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA (BOYACA)

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO		POLITICAS DE ADMINISTRACION DE RIESGO		INDICADORES	
PROCESO	ANÁLISIS DE CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO		CONTROL	CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DEFINICION	RESULTADO Dic 2013
	Débil Ejercicio del Control Interno	Violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades	Graves Sanciones Disciplinarias	2	1	3	POSIBLE	Aplicación de Auditorias y ejercicio permanente de control interno	Controles No Funcionan	Fortalecer Funciones de Evaluación y Auditoria de C.I	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Nro. de Auditorias y Planes de mejoramiento implementados	
REGIMEN SUBSIDIADO	Errores de sistematización en la información de beneficiarios	Población Beneficiaria mayor a la reportada	Pagos Indevidos	2	1	3	POSIBLE	Revisión periódica de las bases de datos de beneficiarios	Controles No Funcionan	Realizar Actualización de las bases de datos de Beneficiarios	Secretario de Planeación y Obras Publicas	Base de datos ajustada con datos reales de la población Beneficiaria	

Fuente: Construcción propia

Ver: Aplicativo Excel

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTIRRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



6.2. COMPONENTE N° 2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.

Para realizar el análisis y priorización de los tramites a intervenir el presente capitulo contiene la identificación del inventario de trámites, la priorización de tramites a intervenir y análisis de los factores internos de complejidad y costo de los tramites de la entidad de los tramites priorizados.

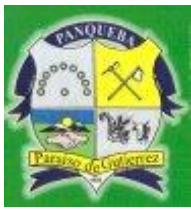
6.2.1. Inventario de trámites.

De conformidad con los lineamientos definidos por la oficina de control interno y racionalización de trámites determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se pudo determinar que la administración municipal de Panqueba Boyacá a la fecha cuenta con 28 trámites que son prestados directamente por la administración, a saber los siguientes:

INVENTARIO DE TRAMITES ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACA			
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Realizado por la entidad	Publicado en el SUIT
SISBEN			
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN	SI	NO
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	NO
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	NO
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	NO
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI	SI
IMPUESTOS			
6	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	NO
7	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	NO
8	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI	NO
9	Cancelación del registro de industria y comercio	SI	NO
10	Impuesto predial unificado	SI	NO
11	Exención del impuesto predial unificado	SI	NO
12	Impuesto de rifas	SI	NO
13	Impuesto a Juegos permitidos	SI	NO
LICENCIAS			

0

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



INVENTARIO DE TRAMITES ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACA			
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Realizado por la entidad	Publicado en el SUIT
14	Licencia de inhumación	SI	NO
15	Licencia de exhumación	SI	NO
15	Licencia de urbanización	SI	NO
16	Licencia de construcción	SI	NO
17	Permiso para espectáculos públicos	SI	NO
18	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	SI	NO
19	Permisos de ocupación vial	SI	NO
20	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	SI	NO
21	Permiso para la ocupación del espacio público	SI	NO
22	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	SI	NO
23	Permiso para la operación de rifas	SI	NO
24	Prórroga de rifas menores	SI	NO
CERTIFICACIONES			
25	Certificado de estratificación	SI	NO
26	Certificado permiso de ocupación	SI	NO
27	Certificado de residencia	SI	NO
28	Concepto del uso del suelo	SI	NO

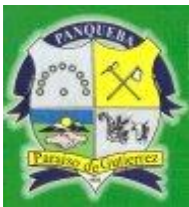
Fuente: Elaboración Propia – Funcionarios Públicos.

En consecuencia, se puede determinar que solamente el 3,4% del total de los trámites desarrollados en la administración se encuentran registrados en el Sistema Único de Información SUIT, del Departamento Administrativo de la función público.

6.2.2. Estrategias para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

De otra parte, si bien se cuenta solo con el registro de un trámite de los veintiocho trámites desarrollados por la administración a la fecha se encuentra registrado en SUIT, la alcaldía municipal mediante su programa de fortalecimiento de gobierno en línea, la administración presento a consideración de aval al DAFP tres tramites, de Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros, Licencia de construcción, y certificado de estratificación.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTIRRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										SEGUIMIENTO Y CONTROL			
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	Nº Y FECHA DE ACTO
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1º Semestre (Junio 30)	2º Semestre (Dic. 15)		
1	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos del usuario	Se establecerán los mecanismos para exigir menos documentos para la realización del trámite y menos pasos a realizar por parte del usuario	Utilizar la página web del municipio para la realización del trámite por medios electrónicos	TESORERIA	30/04/2013	31/12/2013	Envío de la Información del trámite al DAFP	Aprobación y puesta en marcha de los elementos electrónicos necesarios para la racionalización por parte del DAFP	Resolución	POR DEFINIR
		Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite									
		Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Envío de Documentos electrónicos									
2	Licencia de construcción	Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Envío de Documentos electrónicos	Con base en los lineamientos establecidos por el DAFP y MINTIC se utilizara la página web de la entidad para formalizar algunos del los requisitos exigidos.	Utilizar la página web del municipio para la realización del trámite por medios electrónicos	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS	30/04/2013	01/01/2014	Envío de la Información del trámite al DAFP	Aprobación y puesta en marcha de los elementos electrónicos necesarios para la racionalización por parte del DAFP	Resolución	POR DEFINIR
		Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos del usuario									
3	Certificado de estratificación	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de pasos del usuario	Con base en los lineamientos establecidos por el DAFP y MINTIC se utilizara la página web de la entidad para formalizar algunos del los requisitos exigidos.	Utilizar la página web del municipio para la realización del trámite por medios electrónicos	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS	30/04/2013	31/12/2013	Envío de la Información del trámite al DAFP	Aprobación y puesta en marcha de los elementos electrónicos necesarios para la racionalización por parte del DAFP	Resolución	POR DEFINIR
		Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea									

Fuente: Elaboración propia

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTIRRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



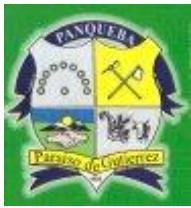
6.2.3. Diagnóstico de los trámites a intervenir

Los tramites a intervenir fueron sujeto de priorización en el programa de gobierno en línea, cuenta con el análisis jurídico y administrativo de conformidad con sus hojas de vida, la estrategia en los formatos del SUIT, el soporte normativo, requiere la intervención de los ciudadanos ante la administración y se realizan para el ejercicio de un derecho o el cumplimiento de una obligación, por lo cual se puede establecer que cumple con los requisitos mínimo para ser avalados sin embargo es necesario que la entidad cuente con el aval del DAFFP, para dar inicio a su implementación y fortalecimiento.

6.2.4. Análisis de los factores Internos, de complejidad y costos de los trámites a intervenir.

FACTORES INTERNOS	
COMPLEJIDAD	COSTOS
<i>La deficiencia en los sistemas informáticos de la administración en términos de Hardware y software</i>	<i>Financieros para actualización</i>
<i>Deficiente servicio de internet</i>	<i>Establecimiento de convenios para cambio de operador</i>
<i>Difícil identificación de trámites de la administración municipal.</i>	<i>Administrativos por deficiencia en la respuesta de las entidades encargadas de aprobar el aval</i>
<i>Comunicación interinstitucional deficiente</i>	<i>Administrativos y económicos para los usuarios</i>

Fuente: Elaboración propia



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



**6.3. COMPONENTE N° 3 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Teniendo en cuenta los principios de atención al usuario, eficiencia, eficacia y de calidad en la atención al usuario como razón de ser de la entidad la administración de Panqueba Boyacá se propone para el año 2013, consolidar su plan de atención al usuario producto de este componente;

6.3.1. MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este Manual de Atención al Ciudadano se quiere presentar a los servidores públicos del municipio de Panqueba los fundamentos básicos de atención a la comunidad y algunas pautas de comportamiento en la prestación de servicio.

De esta forma no solo va dirigido a los servidores que prestan directamente la atención al Ciudadano sino también que sirva como herramienta para todos los servidores de la Administración, que sin tener conocimientos previos en la materia, pudiera en su día realizar funciones de atención al público.

Con ello se espera conseguir que la atención al Ciudadano sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cualquiera de las dependencias de la Administración Municipal.

NUESTRO COMPROMISO

Fin del servicio:

La Alcaldía Municipal de Panqueba debe generar los mecanismos adecuados para la atención al Ciudadano de acuerdo a las disposiciones normativas, con miras a la eficiencia y calidad de la prestación del servicio y por ello a la satisfacción de los ciudadanos, acercar la Administración

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



Municipal a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

Destinatarios:

Los encargados de brindar el servicio de Atención al Ciudadano deben ofrecer este servicio sin discriminación a todos los ciudadanos que lo requieran, con sentido humanitario, muy cordial sin importar estrato social, en igualdad de condiciones para las personas humildes y del campo, como para aquellas que gozan de mayores privilegios económicos.

Encargados de la prestación del servicio:

La Alcaldía Municipal de Panqueba deberá disponer del personal idóneo para la atención al Ciudadano y con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. Sin embargo, todos los servidores y servidoras públicos del municipio deberán estar en condiciones de prestar una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.

Acceso a la información y los servicios:

Las diferentes Secretarías y oficinas que componen la Administración Municipal, brindarán toda la información referente al Municipio de Panqueba, sus programas, proyectos, servicios y demás tramites propios de sus objetivos corporativos.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DEL MUNICIPIO DE PANQUEBA

- Integración con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
- Dirigiéndolo con participación, con un compromiso de todos los servidores públicos del Municipio para trabajar con calidad y con una

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del Ciudadano.

- Reduciendo distancias en las jerarquías del Municipio, compartiendo responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos de la administración municipal.
- Desarrollando y optimizando los recursos humanos para tener las competencias necesarias mediante la Motivación del personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo. Además garantizando un continuo, aprendizaje, innovación y mejoramiento.
- Midiendo los resultados pues lo que no se mide no se controla, por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.
- Comunicando lo que se está haciendo. Para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

- La buena comunicación nos ayuda a obtener, fundamentalmente Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo.
- Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la Integración y la transversalidad.
- Servicio ágil.
- Permite garantizar calidad en la información
- Coordinación entre los distintos servicios.
- Asesoramiento al ciudadano.
- Satisfacción del Ciudadano.

ATRIBUTOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Rapidez: Capacidad optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



Amabilidad: Es el comportamiento afable, complaciente, afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.

Accesibilidad: Facilidad que el municipio le brinda al Ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que lo desee.

Comunicación: Se debe informar al Ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Tolerancia: Capacidad que se tiene para comprender al Ciudadano en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

ESTÁNDARES COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO.

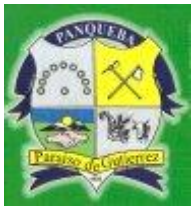
La Alcaldía Municipal de Panqueba, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la comunidad se sienta a gusto con la administración, propiciando un clima de confianza en la eficacia, eficiencia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada.

Canales de atención al Ciudadano

La Alcaldía Municipal de Panqueba dispone de los siguientes medios mediante los cuales el ciudadano podrá solicitar de los servicios que presta el municipio garantizando que el ciudadano quede satisfecho.

- **TELEFÓNICO** : Los números telefónicos dispuestos son (8) -7880271 ó 310 7879916

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



- VIRTUAL: La alcaldía Municipal cuenta con la página web www.panqueba-boyaca.gov.co; además de los siguientes correos electrónicos institucionales para dar respuesta a la ciudadanía.
 - alcaldia@panqueba-boyaca.gov.co
 - contactenos@panqueba-boyaca.gov.co
 - sisben@panqueba-boyaca.gov.co
 - tesoreria@panqueba-boyaca.gov.co
 - inspeccion@panqueba-boyaca.gov.co
 - comisariadefamilia@panqueba-boyaca.gov.co
 - planeacion@panqueba-boyaca.gov.co

- ATENCIÓN PRESENCIAL: En las instalaciones de la Alcaldía Municipal Carrera 5 No. 4-27 Parque principal.

- POR CORRESPONDENCIA: en la Carrera 5 No. 4-27. Panqueba Centro.

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Es uno de los medios por donde se reciben llamadas que la ciudadanía utiliza para solicitar información, realizar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.

La importancia de la atención telefónica

- Bajo costo para la ciudadanía y para el Municipio es mucho más económico una llamada que la atención personal.

- Contacto personal, ya que través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual

Factores principales en la atención telefónica

El Tono de Voz: Elemento básico en la atención telefónica pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir del municipio, por ello la voz debe tener un

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: Tono cálido y amable
- Momento de dar información: reflejar seguridad
- Cuando el ciudadano recurre por una duda o queja reclamo: ser persuasivos, contundentes y seguridad en la voz.
- Fin de información: ser concluyente.
- Despedida: tono cálido y amable.

La Velocidad: El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.

Pronunciación: Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular.

REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN

- Hacer sentir al ciudadano que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, se debe hacerle entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Es cuando el ciudadano recurre personalmente a algunas de las dependencias de la Alcaldía Municipal de Panqueba a solicitar algunos

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



de los servicios, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

Factores importantes en la atención presencial

La Voz: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones.

Para que la información sea comprensible para el ciudadano, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.

El Aspecto: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la Alcaldía Municipal de Panqueba.

Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el distintivo del Municipio de Panqueba (Carnet, uniforme, botón...).

Expresividad en el Rostro: Generalmente el rostro es un primer punto en el que el ciudadano se fija. Por ello es fundamental mirar al ciudadano, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando.

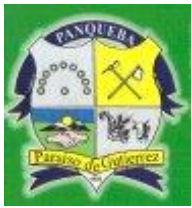
ATENCIÓN VIRTUAL

El programa Gobierno en Línea, en cumplimiento de los métodos para la modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías ha ofrecido las pautas para el manejo de la página Web www.panqueba-boyaca.gov.co, siendo éste un mecanismo mediante el cual la ciudadanía puede acercarse de una manera más efectiva al Municipio, y en unos años será el canal más utilizado por toda la comunidad y que nosotros como servidores debemos difundir a toda la ciudadanía.

MECANISMO DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

a. Medición Mediante Indicadores de Calidad del Proceso:

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



Si el proceso se realiza de forma correcta, la calidad del servicio se traducirá en la satisfacción del Ciudadano (interno y externo). En este sentido es muy importante la gestión de las quejas y reclamos que tiene como objetivo poder diagnosticar las deficiencias en la calidad de los servicios prestados y lograr la satisfacción del Ciudadano externo. (Ver mapa de riesgos de corrupción y políticas de administración).

b. Medición Mediante Indicadores de Calidad del Servicio:

Cuantificar las características de la calidad y poder comprobar rápidamente el grado de cumplimiento de los estándares propuestos.

Fundamentalmente, es un instrumento de mejora de la calidad con el que también podemos llevar a cabo una medición al final del proceso.

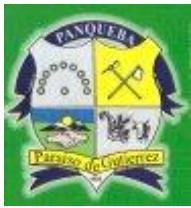
c. Medición Mediante Indicadores de Satisfacción del Ciudadano:

Estos indicadores miden la calidad externa del servicio o satisfacción del Ciudadano (interno y externo). Se puede considerar que es la evaluación más importante y completa ya que se pueden tener en cuenta diferentes aspectos y expresarse de diferentes maneras.

Dentro del proyecto de Evaluación de Calidad de los servicios prestados en la Alcaldía Municipal se debe tener en cuenta la introducción de la voz del Ciudadano interno y externo a través de la realización de entrevistas presenciales y cuestionarios con el fin de identificar los aspectos que deban ser mejorados

- La encuesta de satisfacción al Ciudadano (Ciudadano externo) se debe implementar con el objeto de identificar las características de los servicios clave para los Ciudadanos externos y conocer sus percepciones sobre los productos y servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de Panqueba.
- La encuesta de satisfacción del Ciudadano interno nos servirá de medio para la detección de áreas de debilidad en la calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal y como herramienta para la mejora continua.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



6.4. COMPONENTE N° 4 - ESTRATEGIAS PARA LA RENDICION DE CUENTAS

La valoración de riesgos de la entidad considera que la rendición de cuentas a la comunidad presenta un grado de probabilidad alta, y que puede ser causa del desconocimiento de la norma, desinterés administrativo, que puede ser generada como consecuencias de la pérdida de credibilidad, pérdida de imagen institucional ante la ciudadanía dificultando de manera directa la legitimidad y la gobernabilidad de la administración.⁴

A partir de este contexto se considera la Rendición de Cuentas como un componente de los principios constitucionales de transparencia publicidad y responsabilidad. Como un derecho del ciudadano y obligación de la administración de dar explicaciones, justificar, someter al escrutinio público, al examen, a la revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los servidores públicos en desarrollo de la gestión de lo público. Constitucionalmente los servidores públicos están al servicio del Estado y al servicio de la comunidad.⁵

Por consiguiente se tendrá en cuenta para el desarrollo del tercer componente del Plan la rendición de cuentas a la ciudadanía como un instrumento para posibilitar mejores condiciones de transparencia, generar confianza entre gobernantes y ciudadanía, y facilitar el control social.

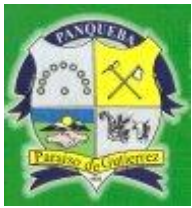
Por lo tanto la rendición de cuentas, más que un ejercicio de información de lo realizado en la gestión pública, debe entenderse como un momento privilegiado de interlocución entre los gobernantes y la ciudadanía.

En este sentido, el objetivo principal en este componente será entender la rendición de cuentas no solo como un informe que la ciudadanía recibe pasivamente, si no como, un instrumento para hacer seguimiento y evaluación a la administración pública, que permita la posibilidad de evaluar, de dar explicaciones, de mostrar las fortalezas y las dificultades y fortalece el sentido de lo público entre los gobernantes y gobernados⁶.

⁴ ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ. Mapa de riesgos en Modelo Estándar de Control Interno-MECI., Julio 2011, pág. 2

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía rendición de cuentas.2009, Pág. 2-20

⁶ Ibídem, pág. 5



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



En resumen, el componente de rendición de cuentas tendrá como principal propósito establecer líneas de acción encaminadas a cumplir con el establecimiento o legal del artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, instrumentalizar los componentes del CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 y fortalecer la legitimidad, el buen gobierno y la transparencia en las actuaciones administrativas desarrolladas por la administración frente a los ciudadanos en términos de dialogo, comunicación e incentivos.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTIRRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PÚBLICA											
Procedimiento	RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROBLEMA ESPECÍFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
INFORMACIÓN	Mejorar los atributos de la información que se entrega a la ciudadanía	La información que se entrega a los ciudadanos es poco comprensible	Determinar un lenguaje sencillo para la presentación del informe	Realizar revisión a la redacción presentación previa a la rendición de cuentas	Jefes de procesos y alcalde Municipal	Documento y rendición de cuentas comprensible para la comunidad	01/06/13	31/12/2013	6 Meses	Informes de rendición de cuentas comprensibles para la comunidad	2 informes	Numero informes presentados
		La información disponible se encuentra desactualizada	Consolidar la información actualizada por parte de los jefes de procesos	Realizar reunión semestral de presentación de informes de gestión por parte de los jefes de procesos	Jefes de procesos y alcalde Municipal	Documento consolidado de gestión y actualización disponibles	01/06/13	31/12/2013	6 Meses	Informes de actualización desarrollados	2 informes	Números de normas de gestión consolidados

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PUBLICA											
Procedimiento	RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECIFICO	PROBLEMA ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
		La información no se entrega adecuada y oportunamente ante las solicitudes de los ciudadanos	Fortalecer la comunicación previa a la rendición de cuentas con la ciudadanía	Promover la inscripción previa (a través de la página de internet, celular 3107879916, correo electrónico directamente en la alcaldía)	Coordinador rendición de cuentas, jefes de procesos y alcalde Municipal	Ciudadanos inscritos previamente a la audiencia	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Número de participantes inscritos previamente	30 inscrito previamente a la rendición de cuentas	Número de inscritos previamente
		Limitada disponibilidad de la información y barreras para que los ciudadanos acceden a la información	Realizar una amplia convocatoria y fortalecer la disponibilidad de la información	Divulgar la convocatoria. Por lo menos, 15 días de antelación a la fecha de la audiencia en la cartelera Municipal	Coordinador rendición de cuentas y jefes de procesos	Visitantes y usuarios de la administración consultan cartelera de convocatoria	14/12/2013	31/12/2013	0,5 Meses	Publicidad ubicada en cartelera de la alcaldía Municipal	Publicidad elaborada y visibilizada	Cartelera publicada

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



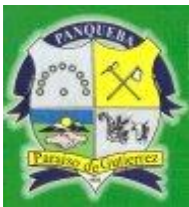
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PUBLICA											
Procedimiento	RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECIFICO	PROBLEMA ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
				Difusión en medios virtuales	Secretario General	Documentos de convocatoria publicados	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Documentos publicados en pagina web	Documentos publicados semestralmente para rendición de cuentas	Publicación de documentos de convocatoria semestral
				Realizar Invitaciones especiales a organizaciones sociales (juntas de acción comunal, ONG, Consejo Territorial de Planeación, Consejo Municipal de Juventud, etc.)	Secretario ejecutivo	Integrantes de organizaciones sociales convocados	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Invitaciones enviadas a organizaciones sociales	50 invitaciones elaboradas y enviadas a invitados	Registro de entrega y correos enviados
				Centro de documentación virtual	Secretario general	Informes y planes publicados en pagina web	01/05/2013	31/12/2013	7 Meses	Informes de rendición de cuentas publicados	2 Publicaciones colgadas en pagina web	Registro de documentos publicados en la página web

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PUBLICA											
Procedimiento	RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECIFICO	PROBLEMA ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
				Publicar los informes de rendición de cuentas en la página web	Secretario general	Informe de rendición de cuenta accesibles a la comunidad	01/06/2013	01/01/2014	6 Meses	Informes publicados en la página web	2 informes publicados en la página web	Registro de informes publicados en la página web
		La información que se entrega a los ciudadanos es insuficiente e incompleta	Fortalecer la participación de la ciudadanía con anticipación a la rendición de cuentas	Recepcionar comentarios o preguntas, por lo menos con tres días de anticipación a la audiencia convocada por los medios de comunicación existentes, pagina y cartelera municipal	Secretario general	Los comentarios y preguntas de la comunidad con anterioridad a la rendición de cuenta son registrados en la agenda del día	01/06/2013	01/01/2014	6 Meses	Número de registro de comentarios y preguntas	10 preguntas y comentarios recepcionados y agendados en la orden del día de la rendición de cuentas	Preguntas y comentarios registrados.

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PUBLICA											
Procedimiento	RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECIFICO	PROBLEMA ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
				Entrega previa a la ciudadanía del documento resumen de Rendición de Cuentas	Jefes de procesos, coordinador rendición de cuentas y alcalde Municipal	Documento de rendición de cuentas es previamente conocido por la comunidad	01/06/2013	01/01/2014	6 Meses	Número de copias del documento resumen de la rendición de cuentas difundido s por los medios de comunicación de la administración Municipal	50 copias del documentos de rendición de cuentas son difundidos en la comunidad	Numero de publicación de informes enviados y entregados por los medios de comunicación de la administración municipal.
				Exponer las reglas de juego de la rendición de cuentas	Coordinador de rendición de cuentas	La ciudadanía asistente a la rendición de cuentas conoce las reglas de juego para interactuar con la administración municipal	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Los procedimientos de intervención y dialogo con la comunidad en la rendición de cuentas son difundidos y conocidos por los participantes.	1 documento de reglas de intervención de la rendición de cuentas difundido	Documento de intervención de rendición de cuentas divulgado en rendición de cuentas semestral

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PÚBLICA											
Procedimiento	RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROBLEMA ESPECÍFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
				Una agenda u orden del día	Jefes de procesos, coordinador rendición de cuentas y alcalde Municipal	La ciudadanía asistente a la rendición de cuentas conoce la orden del día	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	La agenda del día es conocida por los participantes a la audiencia	1 orden del día previamente establecida y difundida en la audiencia	Documento de orden del día
		Las explicaciones, en los ejercicios de rendición de cuentas son poco comprensibles para los diferentes tipos de audiencias	Explicaciones sencillas en un lenguaje sencillo	Capacitaciones a funcionarios territoriales para mejorar sus capacidades	Alcalde municipal	Los funcionarios de la administración municipal son capacitados en rendición de cuentas	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Capacitación en rendición de cuentas realizada a funcionarios de la administración	1 capacitación en rendición de cuentas desarrollada en la administración municipal	Registro de participación

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PÚBLICA											
Procedimiento	RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROBLEMA ESPECÍFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
		Poca pedagogía para adelantar los ejercicios de rendición de cuentas	Fortalecer la pedagogía para la rendición de cuentas en la ciudadanía	Utilizar apoyos pedagógicos que faciliten la organización de la exposición y su fácil comprensión por parte del público: videos, video-vean, gráficas, carteleros, maquetas, etc.	Jefes de procesos, coordinador rendición de cuentas y alcalde Municipal	Los funcionarios de la administración cuentan con apoyos didácticos que faciliten la exposición y comprensión de la información a la comunidad	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Apoyos pedagógicos utilizados para la fácil comprensión de la información a la ciudadanía	4 ayudas pedagógicas utilizadas en la audiencia de rendición de cuentas	Numero de herramientas pedagógicas utilizadas
		Explicaciones sesgadas o incompletas en los ejercicios de rendición de cuentas	Explicaciones relevantes para la rendición de cuentas	Convocar a la ciudadanía a formular preguntas anticipadas para la rendición de cuentas, por lo menos tres días antes de la audiencia	Jefes de procesos, coordinador rendición de cuentas y alcalde Municipal	Los ciudadanos participantes en la rendición de cuentas cuentan con un espacio de preguntas y respuestas en la jornada	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Registro de preguntas para la intervención de la ciudadanía formuladas en la audiencia	6 preguntas formuladas por la comunidad son resueltas en la rendición de cuentas	Numero de preguntas resueltas en la rendición de cuentas

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PÚBLICA											
Procedimiento	RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROBLEMA ESPECÍFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
		Pocas posibilidades para que la ciudadanía opine y retroalimente a las entidades	Establecimiento de estrategias de comunicación en doble vía	Elaborar e implementar formato de evaluación de la rendición de cuentas	Jefes de procesos, coordinador rendición de cuentas y alcalde Municipal	Los ciudadanos cuentan con un mecanismo para evaluar y retroalimentar la rendición de cuentas	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	Formularios de evaluación de la rendición de cuentas diligenciados	30 asistentes a la rendición de cuentas evalúan la rendición de cuentas	Numero de formularios de evaluación entregados y evaluados
Incentivos	Generar incentivos para que las entidades públicas rindan cuentas	Limitados incentivos para la rendición de cuentas	Diseñar incentivos para la rendición de cuentas	Mejoramiento para evaluación de desempeño	Alcalde Municipal	La administración municipal cuenta con política de incentivo para los funcionarios participantes en la rendición de cuentas	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	La administración municipal cuenta con una política de incentiva	Política de incentivos	Numero de incentivos creados

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PUBLICA											
Procedimiento	RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECIFICO	PROBLEMA ESPECIFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
		Inadecuado reconocimiento del alcance y utilidad de la rendición de cuentas social por parte de las entidades y de los servidores públicos	Fortalecer la capacitación en las instancias que por ley tienen los ciudadanos para participar y ejercer control social	Capacitación en mecanismos de participación de los ciudadanos y obligaciones de los funcionarios	Jefes de procesos, coordinador rendición de cuentas y alcalde Municipal	Los funcionarios de la administración municipal fortalecen sus capacidades en mecanismos de participación y derechos de los ciudadanos	01/06/2013	31/12/2013	6 Meses	La administración actualiza a sus funcionarios en rendición de cuentas y mecanismos de participación	Capacitación en rendición de cuenta si participación ciudadana	Numero de capacitaciones
		Bajo reconocimiento, al interior de las entidades, del derecho de la ciudadanía a ejercer el control social	Establecer medidas de reconocimiento del talento humano	Realizar reconocimiento en hoja de vida	Jefe de personal o quien haga sus veces	Los funcionarios de la administración municipal cuentan con reconocimientos en su hoja vida	01/05/2013	01/01/2014	6 Meses	La administración cuenta con reconocimiento en la hojarios funcionarios destacados	1 reconocimiento otorgado en la administración municipal	Numero de reconocimientos otorgados

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ

Proceso	COMUNICACIÓN PÚBLICA											
Procedimiento	RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD											
Problema general	Inadecuadas prácticas de rendición de cuentas de la administración a la ciudadanía											
Objetivo central:	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la administración Municipal a la ciudadanía											
COMPONENTE	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROBLEMA ESPECÍFICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	Responsable	Resultado esperado	Fecha inicio (DD/MM/AA)	Fecha de finalización (DD/MM/AA)	Tiempo Programado (Meses)	Indicador	Meta	Seguimiento
	Generar incentivos para que los ciudadanos pidan cuentas	Insuficiente apoyo a los ciudadanos para que realicen petición de cuentas	Cualificar y cuantificar la rendición de cuentas de la ciudadanía	Capacitación a la comunidad en mecanismos de participación ciudadana	Alcalde Municipal, secretario general, tesorero	Los ciudadanos cuentan con las capacidades para realizar la petición de cuentas	10/09/2013	10/10/2013	1 Mes	Los ciudadanos se cualifican para participar en la rendición de cuentas	1 capacitación desarrollada	Numero de capacitaciones
		Insuficiente apoyo a los ciudadanos para que realicen petición de cuentas	Fortalecer el apoyo a iniciativas ciudadanas de control social	Realizar espacios de encuentro, eventos y otros gestos que demuestren una valoración	Alcalde Municipal, secretario general, tesorero	La comunidad y los líderes de las organizaciones sociales cuentan con un espacio de integración	16/12/2013	16/12/2013	0,1 Mes	La administración municipal integra y reconoce la participación de la ciudadanía en un espacio de integración	1 evento de integración realizado por la administración municipal con la ciudadanía	Numero de integraciones realizadas con la comunidad

Fuente: Elaboración propia.

"PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO."



PLAN ANTIRRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



10. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado.: se define según el código penal en el capítulo de delitos contra la administración pública como el "*abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo*", de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho.: es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.

Concusión.: delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática. Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

Celebración indebida de contratos: delito tipificado como una "violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades. El empleado oficial que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



Tráfico de influencias. Hace referencia al tráfico de influencias para obtener favor de servidor público- El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.

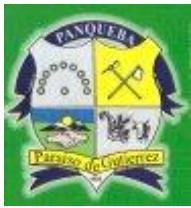
Enriquecimiento ilícito El funcionario público que por razón del cargo o de sus funciones, obtenga incremento patrimonial no justificado, siempre que el hecho no constituya otro delito.

Prevaricato. El servidor público que profiera resolución manifiestamente contrario a la ley

Abuso de autoridad: Abuso de autoridad por acto arbitrario o injusto. El empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto. El empleado oficial que teniendo conocimiento de la comisión de un delito cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta a la autoridad, incurrirá en pérdida del empleo. El empleado oficial que indebidamente de a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva. Utilización de asunto sometido a secreto o reserva. El empleado oficial que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones, y que deban permanecer en secreto o reserva.

Usurpación y abuso de funciones públicas; El particular que sin autorización legal ejerza funciones públicas. Abuso de función pública. El empleado oficial que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan. El que únicamente simulare investidura o cargo público o fingiere pertenecer a la fuerza pública.

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



11. BIBLIOGRAFIA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ. Plan de Desarrollo 2012 – 2015. “Porque Panqueba Es Nuestro Compromiso” Panqueba, Boyacá. Abril 2012, Pág 7.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ. Acuerdos, compromisos y protocolo éticos contenido en el Modelo Estándar de Control Interno MECl, Panqueba .Boyacá, Julio 2011, Pág. 7 –

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA BOYACÁ. Mapa de riesgos en Modelo Estándar de Control Interno- MECl., Julio 2011, pág. 2

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Artículo 129 a 209.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía rendición de cuentas.2009. Pág. 2 – 20

MANUAL DE GOBIERNO EN LÍNEA VERSIÓN 2010, Departamento Administrativo de la Función Pública. Julio 2010

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD). Archivo General de la Nación. En <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1232>

SECRETARIA DE TRANSPARENCIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.2011



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ANEXOS

ANEXO 1 – Glosario de Términos

De conformidad con lineamientos establecidos por el DNP y el DAFP, para efectos de la elaboración del Estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano se determinaron como referentes conceptuales los siguientes:

- *Canal de atención*: medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades o del Estado. Dentro de los principales canales se encuentran:
 - Presencial
 - Telefónico
 - Electrónico
 - Correo Postal

- *Ciudadano-cliente*: Personas naturales o jurídicas (públicas y privadas) que interactúan con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

- *Petición*: es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución⁷.

⁷ Ley 1437 de 2011 artículo 13



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



Nota: De acuerdo con la Ley 1437 de 2011 (artículo 14), que comienza a regir a partir del 2 de julio de 2012, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

- *Plan estratégico*: documento que contiene los lineamientos estratégicos a desarrollar durante cuatro años, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.
- *Plan operativo o plan de acción*: documento que contiene las actividades a desarrollar durante una vigencia para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad y los principales objetivos del Plan Nacional de Desarrollo⁸.
- *Punto de atención*: oficinas o espacios físicos de atención presencial a través de los cuales los ciudadanos-clientes interactúan de forma personalizada con las entidades de la Administración Pública.
- *Queja*: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones⁹.
- *Servicio/Trámite*:
 - **Servicio**: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad¹⁰.
 - **Trámite**: conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un

⁸ Ley 152 de 1994. Artículo 26 Planes de acción: Con base en el Plan Nacional de Desarrollo aprobado cada uno de los organismos públicos de todo orden a los que se aplica esta Ley preparará su correspondiente plan de acción. En la elaboración del plan de acción y en la programación del gasto se tendrán en cuenta los principios a que se refiere el artículo 3 de la presente Ley, así como las disposiciones constitucionales y legales pertinentes.

<http://www.dnp.gov.co/PreguntasFrecuentes/Planeaci%C3%B3nInstitucional.aspx> Cómo se maneja la planeación en Colombia.

⁹ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010

¹⁰ Tomado de Manual de Gobierno en Línea versión 2010, Departamento Administrativo de la Función Pública.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA 2013



derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley¹¹.

- *Servidor público*: miembros de las instituciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios que están al servicio del Estado y de la comunidad¹². Existen dos categorías de servidores públicos:
 - **Empleados públicos**: funcionarios que se vinculan a la administración mediante una relación legal y reglamentaria, esta vinculación se manifiesta en la práctica por el acto de nombramiento y posesión del empleado.
 - **Trabajadores oficiales**: funcionarios que se vinculan a la administración mediante una relación de carácter contractual.

- *Sistema de Gestión Documental*: sistema integral que se ajusta conceptualmente a los principios archivísticos y a los objetivos del programa de Gestión Documental, este último se enmarca dentro del concepto de Archivo Total, comprendiendo procesos tales como la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos y de forma expresa, refiere entre otros aspectos, a la obligación de la elaboración y adopción de las Tablas de Retención Documental.¹³

- *Reclamo*: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.¹⁴

¹¹ Manual de Gobierno en línea versión 2010

¹² Constitución Política de Colombia. Artículo 123.

¹³ Programa de Gestión Documental (PGD) Archivo General de la Nación.
<http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1232>

¹⁴ *Ibíd.*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA
2013



ANEXO 2
HOJAS DE VIDA DE TRÁMITES
PAZ Y SALVO DE INDUSTRIA Y COMERCIO

República de Colombia Libertad y Orden	Departamento Administrativo de la Función Pública	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:15%;">Fecha</td> <td>21/02/2012</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Página</td> <td>2 de 5</td> </tr> </table>	Fecha	21/02/2012	Versión	2	Página	2 de 5
Fecha	21/02/2012							
Versión	2							
Página	2 de 5							
C. Pasos y Requisitos								
<p>9. Requisitos para la realización del Servicio:</p> <p>9.1 Tipo de Requisito:</p> <p>Para cada uno de los requisitos exigidos deberá copiar el cuadro con todos los datos requeridos para su registro. Seleccione el tipo al que corresponde el requisito, de acuerdo a las siguientes opciones.</p> <p>Estar inscrito/ Afiliado en <input type="text"/></p> <p>9.2 Observación: *</p> <p>Amplíe la información sobre el requisito, describa de forma clara y sencilla cuál es el requisito exigido por la Entidad. Registre cada condición en verbo infinitivo, (demostrar, tener, poseer, ser, acreditar, contar etc.). Estos deben estar contemplados</p> <p>1. Estar inscrito en la base de datos de industria y comercio municipal. 2. Haber pagado el impuesto de industria y comercio del año correspondiente.</p> <p>Incluya la ruta del archivo adjunto: En caso de requerir un link, Ej.: Norma. Se debe subrayar el nombre o palabra guía del documento y hacer Clic en la URL corresponde </p> <p>9.3 Aplica para:</p> <p>Seleccione el tipo de persona a quien está dirigido el requisito.</p> <p>Todos <input type="text"/></p>								
<p>10. Documentos necesarios*</p> <p>Para cada uno de los documentos exigidos deberá copiar el cuadro con todos los datos requeridos para su registro. Especifique cada uno de los documentos que se deben aportar para la resolución del servicio.</p> <p>10.1* Tipo de Documento:</p> <p>Seleccione de la lista el tipo de documento que se ajusta al documento solicitado.</p> <p>10.2 Descripción</p> <p>Describa cuál es el documento requerido para la realización del servicio, sin confundirlo con el(los) paso(s) que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio.</p> <p>1. Recibo de pago de el impuesto de industria y comercio</p> <p>Incluya la ruta del archivo adjunto: En caso de requerir un link, Ej.: Formulario. Se debe subrayar el nombre o palabra guía del documento y hacer Clic en la URL corresponde </p> <p>10.3 Entidad que lo origina:</p> <p>En el caso en que el documento requerido sea expedido por otra entidad, escriba el el siguiente campo el nombre completo de esta.</p> <p>Tesorería municipal</p> <p>10.4 Atributo: * <input type="text" value="Original"/></p> <p>Seleccione de la lista la opción que corresponda con la forma de presentación requerida para el documento solicitado.</p> <p>10.5 Relación con un requisito</p> <p>De la lista de requisitos antes relacionados, indique cual de ellos se relaciona con el documento solicitado.</p>								
<p>11. Pasos que debe seguir el usuario desde el inicio del servicio hasta su finalización:</p> <p>11.1 Paso:</p> <p>Registrar cada acción que realiza el ciudadano para obtener la respuesta, empezando con un verbo infinitivo, seguido de la oficina correspondiente donde realiza cada acción. No debe confundirse con un documento o un requisito.</p> <p>1. Solicitar en la tesorería municipal la expedición del paz y salvo de industria y comercio. 2. Entregar el recibo de pago del impuesto en la tesorería municipal 3. Cancelar el costo del paz y salvo en la tesorería municipal. 4. Recibir el paz y salvo de del impuesto de industria y comercio</p> <p>Incluya la ruta del archivo adjunto: En caso de requerir un link, </p> <p>11.2 Orden:*</p> <p>Escriba el número de orden que corresponde al paso descrito</p>								
<p>12. Datos sobre el pago del Servicio</p> <p>Seleccione si el servicio requiere pago o no. Si el pago es fijo seleccione el ítem 12.3 o si es variable seleccione el ítem 12.4 especificando la condición de la variable.</p> <p>12.1. El Servicio requiere pago:</p> <table style="width:100%; border: none;"> <tr> <td style="width:33%; border: none;"></td> <td style="width:33%; border: none; text-align: center;">No <input type="radio"/></td> <td style="width:33%; border: none; text-align: center;">Si <input checked="" type="radio"/></td> </tr> </table>				No <input type="radio"/>	Si <input checked="" type="radio"/>			
	No <input type="radio"/>	Si <input checked="" type="radio"/>						



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA

2013



CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN		Fecha	21/02/2012
República de Colombia		Departamento Administrativo de la Función Pública	Versión 2
	Libertad y Orden		Página 1 de 5
HOJA DE VIDA DE SERVICIOS			
El presente Formato de Hoja de vida del Servicio, tiene por objeto facilitar el levantamiento de la información requerida para la publicación de los servicios que se realizan ante las entidades del Estado Colombiano, en el Portal del Estado Colombiano PEC			
Recomendaciones: Los campos que incluyen el asterisco (*), son de obligatorio diligenciamiento.			
A. Información General			
1. Nombre del Servicio:*			
Incluya en el siguiente recuadro el nombre de servicio. En ningún caso puede corresponder a la acción del ciudadano frente a la entidad o viceversa, lo que implica que se debe omitir las palabras Solicitud, expedición, etc.			
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN			
2. Tipo de Servicio:*			
Seleccione el tipo de servicio que más se ajuste a la definición.			
Acreditación / Certificación / Constancia / Paz y Salvo			
3. En qué consiste*			
Escriba la descripción general del servicio teniendo en cuenta , qué es el servicio y para qué sirve. En lenguaje sencillo y entendible al ciudadano.			
Este trámite lo pueden solicitar todas aquellas personas naturales o jurídicas que requieran la estratificación de un bien inmueble residencial ubicado en zona urbana del Municipio, acorde con el plan de ordenamiento territorial			
4. Servicio realizado por medios electrónicos:			
Seleccione la opción: <input type="radio"/> No disponible <input type="radio"/> Parcialmente <input checked="" type="radio"/> Totalmente <small>*No disponible* si no se realiza utilizando medios electrónicos. *Totalmente* si se realiza completamente a través de medios electrónicos, o *Parcialmente* si al menos una parte se realiza a través de medios electrónicos.</small>			
Con la selección "Totalmente, se desplegará el recuadro Http://, en el cual debe incluirse la URL o dirección electrónica donde se realiza el servicio.			
URL: <input type="text" value="Http://"/>			
5. A quién está dirigido el Servicio:			
Seleccione a quién está dirigido el servicio. Puede seleccionar varias opciones. Si selecciona "Todos" no incluya más opciones, si selecciona Persona natural diligencie el ítem 5.1, si selecciona Persona Jurídica diligencie el ítem 5.2.			
<input checked="" type="radio"/> Todos (Personas Naturales y Jurídica)			
<input type="radio"/> Persona Natural <input type="radio"/> Persona Jurídica			
5.1. Persona Natural			
Seleccione la(s) opción(es) que correspondan			
<input checked="" type="checkbox"/> Ciudadano Colombiano <input type="checkbox"/> Ciudadano extranjero <input type="checkbox"/> Residente			
5.1.4. Edad			
Seleccione el rango de edades de las personas a quienes está dirigido.			
<input checked="" type="checkbox"/> Mayor de edad <input type="checkbox"/> Menor de edad			
5.2. Persona Jurídica			
Seleccione la(s) opción(es) que correspondan			
<input checked="" type="checkbox"/> Derecho Privado <input type="checkbox"/> Derecho Público			
6. Clasificación temática			
Relacione cada ítem que aplique de acuerdo con el perfil registrado. Tenga en cuenta criterio ciudadano.			
<input checked="" type="checkbox"/> Ciudadano <input checked="" type="checkbox"/> Empresas y Organizaciones <input type="checkbox"/> Servicios Públicos			
Perfil	Ciudadanos		
Audiencia	Edades-Jóvenes 18-29 años		
Tema	Seleccione.....		
Subtema			

“PORQUE PANQUEBA ES NUESTRO COMPROMISO.”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE PANQUEBA

2013



LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN

República de Colombia  Libertad y Orden	Departamento Administrativo de la Función Pública	Fecha: 21/02/2012
		Versión: 2
		Página: 1 de 5

HOJA DE VIDA DEL TRÁMITE

El presente Formato de Hoja de vida del TRÁMITE, tiene por objeto facilitar el levantamiento de la información requerida para la publicación de los Trámites que se realizan ante las entidades del Estado Colombiano, en el Portal del Estado Colombiano PEC

Recomendaciones:

- No olvidar que las autoridades públicas no pueden establecer trámites, salvo que se encuentren expresamente creados o autorizados por la ley.
- Únicamente se pueden exigir las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la Ley o se encuentren autorizados expresamente por esta.
- Los campos que incluyen el asterisco (*), son de obligatorio diligenciamiento.

A. Información General

1. Nombre del trámite:*

Incluya en el siguiente recuadro el nombre de trámite, de acuerdo con lo establecido en la norma que lo crea. En ningún caso puede corresponder a la acción del ciudadano frente a la entidad o viceversa, lo que implica que se debe omitir las palabras Solicitud, expedición, etc.

LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN

2. Tipo de trámite:*

Seleccione el tipo de trámite que más se ajuste a la definición.

Permiso / Autorización / Licencia/Aprobación

3. En qué consiste*

Escriba la descripción general del trámite teniendo en cuenta, qué es el trámite y para qué sirve, (tomado de la norma que lo regula). En lenguaje sencillo y entendible al ciudadano. Para el caso de trámites de impuestos tenga en cuenta el sujeto pasivo, sujeto activo y hecho generador.

La expedición de la licencia de construcción consiste en la autorización para desarrollar edificaciones, áreas de circulación y zonas comunales en los predios en las modalidades de obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción y cerramiento, de conformidad con lo previsto en el Esquema de Ordenamiento Territorial del Municipio de Panqueba, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural, y demás normatividad que regule la materia.

4. Trámite realizado por medios electrónicos:

Describa cuál es el documento requerido para la realización del trámite, sin confundirlo con el(los) paso(s) que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite.

No disponible
 Parcialmente
 Totalmente

Con la selección "Totalmente, se desplegará el recuadro Http://, en el cual debe incluirse la URL o dirección electrónica donde se realiza el trámite.

URL: Http://

5. A quién está dirigido el trámite:

Seleccione a quién está dirigido el Trámite, puede seleccionar varias opciones. Si selecciona "Todos" no incluya más opciones, si selecciona Persona natural diligencie el ítem 5.1, si selecciona Persona Jurídica diligencie el ítem 5.2.

Todos (Personas Naturales y Jurídica)

Persona Natural

Persona Jurídica

5.1. Persona Natural

Seleccione la(s) opciones que correspondan

Ciudadano Colombiano

Ciudadano extranjero

Residente

5.1.1. Edad

Seleccione el rango de edades de las personas a quienes está dirigido.

Mayor de edad

Menor de edad

5.2. Persona Jurídica

Seleccione la(s) opciones que correspondan

Derecho Privado

Derecho Público

6. Clasificación temática

Relacione cada ítem que aplique de acuerdo con el perfil registrado. Tenga en cuenta criterio ciudadano.

Empresas y Organizaciones

Ciudadanos Públicos

Extranjeros

Ciudadanos

Seleccione.....

Seleccione.....

Perfil

Audiencia

Tema

Subtema