

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	PLANES	VERSION: 01

# REPÚBLICA DE COLOMBIA

## DEPARTAMENTO DE CASANARE

### MUNICIPIO DE TÁMARA

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### SEGÚN LEY 1474 DE 2011 ALCALDÍA MUNICIPAL DE TÁMARA CASANARE

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	PLANES	VERSION: 01

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**FERNANDO ANTONIO GOMEZ RISCANEVO**  
**ALCALDE MUNICIPAL**



**PARA TRABAJAR CON JUSTICIA Y PARTICIPACIÓN 2012 - 2015**

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	PLANES	VERSION: 01

## TABLA DE CONTENIDO

MARCO NORMATIVO.....	4
INTRODUCCIÓN.....	7
VISION Y MISION DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL.....	9
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	10
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	18
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	23
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	26

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

## MARCO NORMATIVO

### **Constitución Política de Colombia**

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

### **Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”**

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

### **Decreto Nacional 2145 de 1999**

### **Decreto Reglamentario 1599 Adopción MECI 1000:2005**

### **Plan de Desarrollo municipal 2012-2015 “Para Trabajar con Justicia y Participación”**

### **Ley 80 de 1993**

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

### **Ley 190 de 1995**

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Estatuto Anticorrupción. Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

incorporó en diferentes partes, el principio de repetición a los servidores públicos.

### **Ley 270 de 1996**

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

### **Ley 489 de 1998**

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

### **Ley 610 de 2000**

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

### **Ley 678 de 2001**

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

### **Ley 734 de 2002**

Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones.

### **Ley 909 de 2004**

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

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

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

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

### **Decreto 2232 de 1995**

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

### **Ley 819 de 2003**

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

### **Ley 850 de 2003**

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

### **Decreto 0019 de 2012**

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

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Támara, en cabeza del señor Alcalde **FERNANDO ANTONIO GOMEZ RISCANEVO**, comprometida con el desarrollo social, económico, cultural y político del municipio de Támara y con las políticas nacionales para la construcción de un Estado con Prosperidad para Todos

Con el objeto de promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Desarrollo municipal “Para Trabajar con Justicia y Participación 2012-2015”. Así mismo, generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades. Por tal razón, se expide el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, para la vigencia 2013, de conformidad a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.”*

El Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se desarrolló el referido Artículo 73, establece la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, que comprende cuatro componentes: 1) Metodología para la Identificación de los Riesgos de Corrupción y Opciones para su manejo; 2) Estrategia Antitrámites; 3) Rendición de Cuentas y 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano.

El primer componente, Metodología para la Identificación de los Riesgos de Corrupción y Opciones para su manejo, se desarrolla tomando como referencia la Guía metodológica del DAFP, para la Administración del Riesgo, salvo algunos aspectos puntuales en los que difieren las dos metodologías. Para analizar la probabilidad de materialización sólo se consideran dos criterios. Así mismo se elimina la categorización del impacto del riesgo de corrupción, dado que la materialización de los riesgos de corrupción se considera **intolerable e inaceptable**.

Para el desarrollo del segundo componente, se partió de las directrices contenidas en la Estrategia incorporada al Decreto 2641. Unido a ello, el Departamento Administrativo de la Función Pública, en aras de orientar y

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

brindar apoyo en la planeación de estas tareas, pone a disposición un sencillo “paso a paso” y el formato “Estrategia de Racionalización de Trámites”, que servirán de guía para cumplir con esta obligación.

El tercer componente, se refiere a la Rendición de Cuentas, Para su planeación, se debe tomar como base el Documento Conpes 3654 de 2010 y la Guía expedida por el Departamento Nacional de Planeación, denominada Lineamientos para la Rendición de Cuentas y/o el Manual práctico para Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

El cuarto componente se refiere a Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, cuya guía de implementación se encuentran en forma clara y detallada en la Estrategia para construcción del plan, incorporada al Decreto 2641 de 2012.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	PLANES	VERSION: 01

## VISION Y MISION DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

**VISION DEL PLAN DE DESARROLLO.** En el año 2027, Támara epicentro de la economía cafetera del departamento de Casanare, atractiva turísticamente, ejemplar en la vida familiar y posible para el desarrollo del ser humano, viable ambientalmente, innovadora y regionalmente reconocida por la integración, la justicia y la equidad.

**MISION DEL PLAN DE DESARROLLO.** Como municipio , tiene la misión constitucional y legal de asegurar el desarrollo social, político, económico, físico y ambiental de sus habitantes, la búsqueda del bienestar general y el mejoramiento continuo de la calidad de vida; mediante el ejercicio de las competencias y funciones establecidas en el artículo 311 de la Constitución Política y las demás disposiciones legales, en concordancia con los Planes de Desarrollo, Así como instaurar un municipio competitivo y solidario, fortaleciendo el empleo, la educación , los proyectos productivos, el turismo y el medio ambiente; realizar una gestión administrativa transparente, que fomente la participación ciudadana y recupere los principios y la familia como núcleo social.

La misión se cumplirá en un ambiente de respeto, compromiso e integridad que propenda por el fortalecimiento de valores individuales como la lealtad y la honestidad, donde se garantice el uso eficiente y eficaz de los recursos.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	PLANES	VERSION: 01

## PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Se tomó como referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, apartándonos de algunos de sus elementos y no teniendo en cuenta las categorías establecidas en el **impacto de la Guía**, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es **inaceptable e intolerable**. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. En la metodología desarrollada se tuvieron en cuenta las siguientes etapas:

### A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### i. Riesgo de Corrupción

Se entiende por **Riesgo de Corrupción** la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o la información, se lesionen los intereses del municipio y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

#### ii. Establecer las Causas

Se identifico las **DEBILIDADES** (factores internos) y las **AMENAZAS** (factores externos) que más influyen en los procesos y procedimientos que generan más vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción.

#### iii. Identificación del riesgo de corrupción

Una vez que se identificaron las causas, se definió el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento. El riesgo está definido de forma clara.

### B. ANALISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION.

Para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se consideraron los siguientes criterios: (i) **Casi Seguro**: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, y (ii) **Posible**: el evento puede ocurrir en cualquier momento.

En el análisis que se realizó, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción se consideró único, por cuanto la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad del municipio, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración municipal, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

### C. VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Una vez se identificaron los riesgos de corrupción , el municipio debe establecer los controles, teniendo en cuenta: (i) **Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) **Controles correctivos**, buscando combatir o eliminar las causas que lo generaron.

### D. POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCION

Por definición , la política de administración del riesgo es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Por lo tanto esta política debe estar alineada con la planificación estratégica del municipio, con el fin de garantizar en forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta administración municipal, son las siguientes:

Evitar el Riesgo

Reducir el Riesgo

En este orden de ideas , dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo en el municipio, se contempla los riesgos de posibles actos de corrupción, y a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos

### E. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCION

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse , dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. Por lo tanto, el alto gobierno recomienda realizar seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año , esto con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

### F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Una vez que se realizó el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elaboró el mapa de riesgos de corrupción del municipio. A continuación se presenta el Mapa de Riesgos del municipio de Támara:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	

<b>MUNICIPIO DE TAMARA</b>									
<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION</b>									
IDENTIFICACION			ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
PROCESO	No.	RIESGO	IMPACTO	PROB ABILI DAD	VALORA CIÓN RIESGO	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSA BLE	INDICADOR
<b>POLICIVOS</b>	1	Falta del deber ciudadano de denunciar las usurpaciones, invasiones de bienes públicos.	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Motivar a la comunidad para que cumpla con el deber ciudadano de denunciar.	Inspección de Policía	No. De denuncias
	2	Falta de coordinación y apoyo de las autoridades competentes.	Leve	Media	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Coordinar con las entidades el apoyo necesario.	Secretario de Gobierno	No.de coordinaciones
	3	Pérdida de los documentos del expediente respectivo	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Llevar copia de seguridad de todas las actuaciones.	Inspección de Policía	No. De copias de seguridad
<b>CONTROL DE URBANISMO</b>	4	Los planos no estén firmados por la persona que los diseño.	Leve	Alta	Zona de riesgo tolerable.	Reducir el riesgo	entrega de informacion previa para todo el proceso de concesion de licencias	Secretario de Planeación	No. De registros de información previa
	5	La informacion no es correcta de acuerdo al Esquema de ordenamiento y cartas catastrales	Moderado	Alta	Zona de Riesgo importante	Reducir el riesgo	determinar directamente en las oficinas del IGAC las aclaraciones corespondientes	Secretario de Planeación	No. De consultas al IGAC
	6	Otorgar ayuda a personas que no son afectadas por estas emergencias.	Moderado	Alta	Zona de Riesgo importante	Reducir el riesgo	realizar el plan local de emergencias	Secretario de Gobierno	No. De plan local de emergencias
	7	Que falseen la información respecto al cumplimiento de compromisos.	Catastrófico	baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Hacer talleres de sensibilización.	Secretario de Gobierno	No. De talleres de sensibilización
	8	Que la documentación presente diferencias en los cuadros de área.	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Reducir el riesgo	Orientar al interesado las acciones que debe seguir.	Secretario de Planeación	No. De informes sobre documentación presen.
	9	Que la dependencia respectiva no solicite todos los elementos requeridos para la vigencia.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable.	Reducir el riesgo	Elaborar listado de los elementos que requiere la dependencia para su normal funcionamiento, teniendo en cuenta la vigencia anterior.	Secretario de Gobierno	No. De solicitudes de las dependencias

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

<b>CONTRATACION</b>	10	No realizar el estudio de conveniencia, o los estudios de conveniencia y oportunidad son superficiales y mal documentados	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable.	Evitar el riesgo	Estudiar y consultar la normatividad vigente para contratar.	Secretario de Gobierno	No. De manual de contratación elaborado
	11	Que no se solicite el Registro Presupuestal.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable.	Evitar el riesgo	Verificar la existencia y disponibilidad del recurso necesario con el Registro Presupuestal.	Secretaria de Hacienda	No. De registros presupuestales elaborados
	12	Que la empresa no este habilitada para contratar.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Estudia y selecciona la persona o empresa que cumpla con todos los requisitos de ley.	Secretario de Gobierno	No. De estudios y selecciones realizadas
	13	Que no se entreguen los pedidos en la fecha acordada.	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Reducir el riesgo	Hacer el seguimiento necesario para el cumplimiento del objeto contratado.	Secretario de Gobierno	No. De seguimientos de cumplimiento contractual
	14	Que se financien proyectos que no esten contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal.	Leve	Media	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Realizar los ajustes necesarios al Plan de Desarrollo Municipal.	Secretario de Planeación	No. De planes indicativos
	15	No hacer los estudios previos de conveniencia y oportunidad.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Elaborar los estudios previos de conveniencia y oportunidad requeridos.	Secretario de Planeación	No. De estudios previos realizados
	16	No solicitar la disponibilidad presupuestal.	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Solicitar el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, para ver si el recurso esta presupuestado.	Secretaria de Hacienda	No. De CDP expedidos
	17	No definir claramente los términos de referencia para contratar.	Leve	Media	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Que la persona encargada de realizar los estudios de conveniencia y/o oportunidad, tenga conocimiento amplio sobre las necesidades y sus requerimientos.	Secretario de Planeación	No. De terminos de referencia elaborados
	18	No solicitar todos los Amparos Legales (Polizas)	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable.	Compartir el riesgo	Verificar que el objeto a contratar contenga todos los amparos necesarios para evitar y cubrir posibles riesgos.	Secretario de Gobierno	No. De polizas revisadas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	

<b>ADMINISTRACION DE RECURSOS FISICOS</b>	19	No realizar Interventoría.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Verificar que para la ejecución del objeto contratado se cumpla con los términos de la Ley 80/93, y se disponga de lo siguiente: Acta de liquidación final, Certificado de entrega a satisfacción, Actas de liquidación parciales, ordenes de pago parcial y definitiva.	Secretario de Gobierno	No. De contratos liquidados
	20	No publicar el Contrato.	Leve	Alta	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Realizar la publicación del contrato por los medios establecidos.	Secretario de Gobierno	No. De publicaciones de los contratos realizadas
	21	Que el pedido este incompleto.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable.	Reducir el riesgo	Verificar y comparar el pedido de acuerdo a los soportes y el objeto contratado.	Secretario de Gobierno	No. De verificaciones contractuales realizadas
	22	Bienes o servicios por fuera de las especificaciones técnicas	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable.	Reducir el riesgo	Recibir el pedido al proveedor o donador y verificar con base en el soporte respectivo.	Secretario de Gobierno	No. De revisiones de los pedidos efectuados
	23	Que lleguen elementos en mal estado (vencidos, dañados o de mala calidad).	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable.	Reducir el riesgo	Confirmar que los elementos recibidos estan en buen estado.	Secretario de Gobierno	No. De confirmaciones de pedidos en buen estado
	24	Que no existan los elementos solicitados.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable.	Reducir el riesgo	Verificar la existencia de los elementos solicitados.	Secretario de Gobierno	No. De confirmaciones de existencia
	25	No legalizar la salida	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Legalizar el Acta de entrega correspondiente.	Secretario de Gobierno	No. De actas de entrega
	26	Dar de baja a un bien que este en buen estado.	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Verificar y constatar el estado de los bienes a dar de baja.	Secretario de Gobierno	No. De bienes dados de baja
	27	Que no se haga el debido proceso para realizar las bajas.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Convocar al Comité de Bajas, para que aprueben y ordenen el tipo de procedimiento para dar de baja a los elementos, mediante Acta debidamente aprobada y firmada.	Secretario de Gobierno	No. De bajas del comité
28	No realizar el debido proceso.	Catastrófico	Media	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Dar cumplimiento a la normatividad vigente.	Secretario de Gobierno	No. De cumplimientos de la normatividad	
29	Que en el momento de la solicitud no haya la disponibilidad de los elementos.	Leve	Media	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Constatar si los elementos requeridos estan disponibles en Almacén.	Secretario de Gobierno	No. De revisiones del inventario de almacén	

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

	30	Pérdida de elementos.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Registrar la salida del elemento en el Libro de prestamos y hacerlo firmar por la persona responsable, si es el caso se elabora Acta de entrega.	Secretario de Gobierno	No. De registros de salida en el libro de préstamos
	31	Deterioro y daño de elementos.	Leve	Media	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Recibir y verificar el estado de los elementos prestados.	Secretario de Gobierno	No. De verificaciones de préstamos realizados
	32	Extraviada o perdida de documentos.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo	Elaborar a cada carpeta su relación, teniendo en cuenta el tipo de documento, las fechas y el orden numerico.	Secretario de Gobierno	No. De revisiones a las carpetas de documentos
<b>GESTION DE LA INFORMACION</b>	33	Mal elaborada la relación de la documentación organizada.	Moderado	Media	Zona de riesgo moderado	Reducir el riesgo	Tener mucho cuidado al elaborar la relación, teniendo en cuenta el tipo de documento, las fechas y el orden numerico.	Secretario de Gobierno	No. De revisiones a documentos
	34	Los documentos relacionados se encuentran incompletos.	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Reducir el riesgo	Revisar cada carpeta por dependencia traída a la oficina de archivo, para detectar posibles anomalías.	Secretario de Gobierno	No. De revisiones a documentos
	35	Documentos falsos o sin validez	Catastrófico	Alta	Zona de riesgo importante	Evitar el riesgo	Al archivar el documento en la dependencia revisar que este correctamente legalizado.	Secretario de Gobierno	No. De revisiones de documentos legalizados
	36	Demora en la consulta de las diferentes áreas.	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Mantener permanentemente clasificado y ordenado el material bibliografico.	Secretaria de Desarrollo Social	No. De listados de material clasificado
	37	Que el usuario no presente un documento de identidad.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Solicitar a cada usuario de la biblioteca un documento de identidad para acceder al servicio.	Secretaria de Desarrollo Social	No. De usuarios relacionados de la biblioteca
	38	Que el material bibliografico solicitado no se encuentre disponible en el momento del requerimiento.	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Informar al usuario en que fecha estará disponible el material bibliografico solicitado.	Secretaria de Desarrollo Social	No. De listados de material bibliog. No disponible
	39	Incumplimiento en la devolución del material bibliografico.	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Reducir el riesgo	Verificar en el Libro de Registro diario, el tiempo del préstamo al usuario, si ha incumplido, deberá cancelar multa en la Tesorería Municipal.	Secretaria de Desarrollo Social	No. De registros de préstamos al usuario
	40	Perdida de material bibliografico.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo	Reducir el riesgo	Mantener permanentemente clasificado y ordenado el material	Secretaria de	No. De archivos de material bibliog.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	

					tolerable		bibliografico.	Desarrollo Social	
<b>EVALUACION</b>	41	No elaborar el programa anual de auditorias teniendo en cuenta los resultados de la vigencia anterior.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Formular en el tiempo y la oportunidad el programa anual de Auditoria.	Secretaria de Hacienda	No. De auditorias realizadas
	42	Técnicas inadecuadas de auditoria.	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Reducir el riesgo	Tener claro y normatizado el procedimiento a seguir para desarrollar la auditoria.	Secretaria de Hacienda	No. De normas para realizar auditoria
	43	Falta de apoyo del representante legal y el personal del nivel directivo para el analisis de la gestión de los programas, planes y proyectos.	Catastrófico	Media	Zona de riesgo moderado	Evitar el riesgo	Motivar a los directivos para que concurren al desarrollo del proceso.	Secretario de Planeación	No. De talleres a los directivos
	44	No tener en cuenta los hallazgos y observaciones hechas en la autoevaluacion del control, la evaluacion independiente al sistema de control interno y las recomendación de la auditoria interna y control fiscal.	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.	Secretario de Planeación	No. Evaluaciones y seguimientos
<b>GESTION DE PERSONAL</b>	45	No contar con un portafolio actualizado de evidencias para la evaluacion individual, autoevaluación del control, y evaluacion de la gestión	Moderado	Media	Zona de riesgo tolerable	Reducir el riesgo	Concertar objetivos en los periodos establecidos y hacer seguimiento.	Secretario de Gobierno	No. De concertaciones y seguimientos realizados
	46	Expedir certificaciones sin verificar los datos en el archivo.	catastrofico	Baja	Zona de riesgo aceptable	evitar el riesgo	Verificar los datos solicitados por el interesado en los archivos existentes	Secretario de Gobierno	No. De verificaciones realizadas
	47	Conceder el permiso sin verificar la causa.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	evitar el riesgo	Verificar las solicitudes de permiso relizadas por los funcionarios	Secretario de Gobierno	No. De permisos otorgados
	48	Dejar Acumular tiempo de servicio sin el disfrute de sus vacaciones.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Realizar y dar conocer el Plan de vacaciones del año vigente	Secretario de Gobierno	No. De planes de vacaciones
	49	Conceder la licencia e incapacidad sin solicitar los soportes respectivos.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Verificacion de documentos allegados por el funcionario	Secretario de Gobierno	No. De licencias de incapacidad

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

	50	Que los funcionarios no cumplan con las recomendaciones hechas por el jefe de personal.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Realizar seguimiento periodico al cumplimiento de compromisos	Secretario de Gobierno	No. De seguimientos al personal realizados
	51	Que el funcionario retirado tenga cuentas pendientes con la entidad	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	evitar el riesgo	Verificar que el funcionario retirado se encuentra a paz y salvo con las distintas dependencias de la entidad.	Secretario de Gobierno	No. De paz y salvo expedidos
	52	Mala motivación del acto.	Catastrofico	Baja	Zona de riesgo tolerable	evitar el riesgo	Conocer la normatividad y estudiar muy bien el acto administrativo que se va emitir.	Secretario de Gobierno	No. De revisiones a actos administ.
	53	Que el funcionario no asista y presente una permanencia Falsa.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	Reducir el riesgo	Verrificación de la asistencia.	Secretario de Gobierno	No. De verificaciones de asistencia de permanencia
<b>ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	54	No programar el desarrollo de las actividades de interventoria correspondientes.	Moderado	Baja	Zona de riesgo aceptable	evitar el riesgo	Programar las actividades para el seguimiento al a ejecución del contrato.	Secretario de Gobierno	No. De programaciones de seguimiento
	55	Que el contratista inicie la ejecución del contrato sin que se haya perfeccionado y legalizado el mismo.	Catastrofico	Baja	Zona de riesgo tolerable	evitar el riesgo	No realizar las actas de iniciación hasta no allega la documentación necesaria.	Secretario de Gobierno	No. De actas de inicio realizadas
	56	Entregar correspondencia equivocadamente, o guardarla durante varios días sin tener en cuenta la importancia de la misma.	Catastrofico	Baja	Zona de riesgo tolerable	evitar el riesgo	Verificar que toda la correspondencia allegada a la entidad, sea revisada y entregada oportunamente a la dependencia respectiva.	Secretario de Gobierno	No. De oficios radicados oportunamente.
	57	No se liquiden bien las cesantías	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Liquidar adecuadamente las cesantías.	Secretaria de Hacienda	No. De cesantías liquidadas
	58	Liquidar mal los aportes	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Liquidar adecuadamente los aportes.	Secretaria de Hacienda	No. De aportes liquidados adecuadamente
	59	No efectuar el arqueo.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Realizar arqueo al finalizar cada día.	Secretaria de Hacienda	No. De arqueos realizados
	60	Que el valor del cheque y los descuentos no esten hechos en forma correcta.	Leve	Baja	Zona de riesgo aceptable	Evitar el riesgo	Verificar los valores a girar y los descuentos realizados.	Secretaria de Hacienda	No. De liquidaciones realizadas
	61	Se sobrestimen las proyecciones de ingresos propios del municipio.	Catastrófico	Baja	Zona de riesgo tolerable	Evitar el riesgo	Realizar un adecuado análisis financiero de los ingresos.	Secretaria de Hacienda	No. De analisis financieros realizados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El municipio de Támara no ha desarrollado hasta el momento una estrategia antitrámites eficiente por falta de recursos presupuestales y recursos humanos que apliquen y optimicen esta estrategia.

Pero a partir del año 2013 de acuerdo a las políticas del Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública se buscará facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración municipal. Por lo tanto el municipio **simplificará, estandarizará, eliminará, optimizará y automatizará** los trámites existentes, así como acercará al ciudadano a los servicios que presta el municipio, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Teniendo en cuenta que **a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción**. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, **eliminar** factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc...

Por lo tanto, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites que permitan:

- i. Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza con la administración municipal
- ii. Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de buena fe
- iii. Facilitar la gestión de los funcionarios públicos
- iv. Mejorar la competitividad del municipio
- v. Construir un municipio moderno y amable con el ciudadano

**Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registra en el **SUIT**. El resultado sería un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites-**SUIT**.

### Actividades a adelantar:

**Revisión de los procesos:** consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano-persona natural o jurídica)
- Tiene soporte normativo
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al municipio. El resultado es la optimización de trámites.

#### Actividades a adelantar:

**-Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

**-Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

**-Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan dinero y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano.

**-Optimización:** Conjunto de actividades e iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario.

**-Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación- TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

**Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de su proceso de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en el intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como la web services, cadenas de Trámites y/o Ventanilla Única.

En cuanto al plan antitrámites 2013, la meta de la administración será publicar en el **SUIT** por lo menos un **80%** de trámites que la entidad presta a la ciudadanía. La racionalización de trámites no se llevará a cabo en el año 2013 debido a que en primera instancia hay que determinar los trámites que aplican y habrá que realizar un estudio de cómo se podría racionalizar o simplificar.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

## LISTADO DE TRÁMITES QUE SE DESARROLLAN EN TAMARA

No	NOMBRE DEL TRÁMITE
<b>SISBEN</b>	
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
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
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
<b>IMPUESTOS</b>	
6	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
7	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
8	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
9	Cancelación del registro de industria y comercio
10	Impuesto predial unificado
11	Exención del impuesto predial unificado
12	Impuesto de delineación
13	Impuesto a la publicidad exterior visual
14	Impuesto de espectáculos públicos
15	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor
16	Impuesto de rifas
17	Impuesto de degüello de ganado menor

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

18	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos
19	Asignación de nomenclatura
20	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
<b>CATASTRO</b>	
21	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)
22	Rectificación de áreas y linderos
<b>SALUD</b>	
23	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
24	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
25	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
<b>LICENCIAS</b>	
26	Licencia de urbanización
27	Licencia de parcelación
28	Licencia de subdivisión
29	Licencia de construcción
<b>PERMISOS Y AUTORIZACIONES</b>	
30	Permiso para espectáculos públicos
31	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público
32	Determinantes para la formulación de planes parciales
33	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial
34	Determinantes para el ajuste de un plan parcial
35	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado
36	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
37	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

38	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo
39	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio
40	Permiso para la operación de rifas
<b>CERTIFICACIONES</b>	
41	Certificado de estratificación
42	Certificado permiso de ocupación
43	Certificado de residencia
44	Concepto del uso del suelo

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

## TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril del 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración para lograr la adopción de los principios del Buen Gobierno.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto de Anticorrupción, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas permanentes a la ciudadanía.

Entonces con la rendición de cuentas los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración municipal y el Estado explica el manejo de su actuar y de su gestión. Esta rendición de cuentas debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

## ESTRATEGIAS DE RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas tiene unas ventajas para el gobierno y tiene unas ventajas para la comunidad. Para el gobierno tiene la posibilidad de tener al día su comunicación y tiene la posibilidad de defenderse. Para la comunidad existe la posibilidad de exponer las dudas, de saber en qué se invierten sus recursos, de saber dónde los invierten, de saber cómo se invierten, porque en los municipios mucha gente no sabe lo que se hace en una vereda y lo que se hace en otra, apenas conoce lo que se hace en su vereda.

Esto es muy importante porque la gente tiene que tener una idea global de lo que está haciendo el gobierno municipal.

El plan anticorrupción del Municipio de Támara, en cuanto a esta estrategia desarrollará las siguientes acciones:

### **Estrategia 1:**

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

### **Acciones:**

Los cuales deberán ser publicados en la Página Web, presentando la información relacionada con los planes, programas de la Entidad.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

### **Estrategia 2:**

**Objetivo: Implementación de Sistemas de información en la Página web del Municipio.**

#### **Acciones**

- Sistema de seguimiento a metas y resultados del plan de desarrollo
- (Sigob - Sismeg)
- Sistema único de información de servicios públicos (SUIP)
- Banco de programas y Proyectos de inversión nacional (BPIN)
- Sistema de información de contratación estatal (SICE)
- Portal único de contratación (SECOP)
- Sistema único de información de personal (SUIP)
- Sistema único de información de trámites (SUIT)
- Formulario único territorial (FUT)

### **Estrategia 3:**

**Objetivo: El componente de diálogo en la rendición de cuentas.**

Se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos.

#### **Acciones**

- Audiencias públicas de rendición de cuentas: por lo menos dos(2) al año
- Rendición de cuentas a los Consejos comunales
- Informes de Gestión
- Rendición de Cuentas al concejo Municipal, cuando este lo solicite.

### **Estrategia 4:**

**Objetivos: Reuniones Trimestrales Con Presidentes de Juntas de Acción Comunal.**

Con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.

#### **Acciones**

- Reuniones trimestrales con los presidentes de Juntas de Acción Comunal del Municipio de Támara durante los meses de Marzo-Junio-Septiembre-Diciembre de 2013.

**Estrategia: 5. Lograr el compromiso de la sociedad en la participación y fiscalización activa en la lucha contra la corrupción.**

**Objetivos.** Desarrollar una cultura anticorrupción en la sociedad, fortaleciéndola con valores éticos

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

### Acciones

- Se diseña e implementa un currículo que incorpore la formación en valores de los estudiantes en las Instituciones Educativas, organizaciones, asociaciones, veedurías, y demás grupos significativos. 25% de Instituciones con currículo implementado.
- Campañas de promoción de valores en el círculo familiar que impulsen su participación activa como primer ámbito de formación ética y de socialización del niño, del aprendizaje de las reglas de la vida en sociedad y del despertar de la conciencia moral. 4 campañas por año.
- Marco legal que permita a la sociedad civil fiscalizar y controlar en forma eficaz y transversal la función pública, garantizando el derecho de los ciudadanos a solicitar y recibir información y la obligación del Estado de brindarla. 2 capacitaciones por año.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	PLANES	VERSION: 01

## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer la necesidad de la ciudadanía.

### **MECANISMOS PARA DESARROLLAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

#### **1. DESARROLLO INSITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

##### **1.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Una de las necesidades más sentidas de la Administración Municipal, era no contar con personal que dentro de su manual de funciones tuviera la responsabilidad de la atención al ciudadano, es por ello que dentro de la nueva estructura de la Alcaldía Municipal aprobada por el Concejo Municipal y la nueva planta de personal establecida por el señor Alcalde Municipal mediante Decreto No. 016 de marzo 11 de 2013, las funciones de atención al ciudadano quedaron establecidas en la Dependencia de Secretaría de Gobierno, Desarrollo Institucional y de Personal y más exactamente discriminada en funciones por empleo.

En tal sentido la estrategia de **ATENCIÓN AL CIUDADANO** se articula a la política de Buen Gobierno para la Prosperidad y a la Política de Participación Ciudadana y Comunitaria con Responsabilidad Democrática

##### **1.2 PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE TRAMITES Y SERVICIOS AL CIUDADANO.**

- Página Web: [www.tamara-casanare.gov.co](http://www.tamara-casanare.gov.co).** Permite a los ciudadanos conocer nuestro municipio y nuestra Entidad en la parte estratégica, todo lo relacionado con eventos realizados y por realizar, actos administrativos, procesos de contratación, entre otros. Cada Secretario de Despacho, debe suministrar la información necesaria que tenga que ver con su dependencia, al Administrador de la Página web para su publicación. El administrador de la página actualizará diariamente la información.

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

2. **Rendición de cuentas a la ciudadanía:** El representante legal de la Entidad convocará en el año a tres asambleas de presidentes de Juntas de Acción Comunal con el objeto de realizar rendición de cuentas, igualmente realizará una rendición de cuentas por grupos específicos que considere necesario a comienzos del año siguiente.
3. **Encuestas en Página Web.** Permite al ciudadano pronunciarse sobre su percepción de los servicios prestados. El Administrador de la página debe publicar encuestas relacionadas con los servicios prestados por la Entidad, con el fin de medir su impacto ante la sociedad.
4. **Acciones de Tutela.** Permite al ciudadano reconocimiento de sus derechos.
5. **Derechos de petición.** Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado o interesado.
6. **Buzón de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.** Permite al ciudadano hacer su manifestación de una manera más secreta para opinar acerca de la gestión de la entidad. Está ubicado en el segundo piso del edificio, entrada principal. Este buzón se abrirá cada 15 días, por parte del funcionario responsable y el Jefe de la Dependencia, el cual presentarán dentro de los cinco días siguientes informe al representante legal de la Entidad. Igualmente este buzón se encuentra en línea en la página web de la Entidad.
7. **Ofrecer Trámites y Servicios en Línea:** Cada Secretario de Despacho debe ofrecer en este año como mínimo un trámite de servicio en línea.
8. Dar aplicación a los Decretos antitrámites del Gobierno Nacional
9. Estructura orgánica aprobada mediante acuerdo: Permite conocer dependencias y oficinas creadas en la Alcaldía.
10. Horario de atención al ciudadano: Mediante resolución No. 003 de enero 05 de 2012 y 333 de mayo 18 de 2012 se modificó el horario para la atención al público, el cual está establecido así:

Lunes : De 7:30 A.M a 12:30 M y de 2:00 P.M a 6:00 P.M

Martes a Jueves: De 8:00 A.M a 12:00 M y de 2:00 P.M a 6:00 P.M

Viernes : De 7:30 A.M a 12:30 M y de 2:00 P.M a 4:00 P.M

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

11. Oficina de atención al ciudadano. Pertenece a la Secretaría de Gobierno. Ubicada en el segundo piso del edificio, entrada principal. Le permite al ciudadano direccionar correctamente todas sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, evitando su extravió en las dependencias. Esta oficina dará cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de La Nación, gestionará de manera centralizada y normalizada, los servicios de:

11.1. Recepción: Se debe verificar que los documentos estén completos, que correspondan a lo enunciado y sean de competencia de la Entidad para efecto de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes. Estas se pueden recibir a través de diferente medios tales como:

- Entrega personal
- Entrega certificada
- Fax
- Escaneada vía correo electrónico la solicitud debe venir firmada

11.2. Radicación de Documentos

11.2.1. Recibidos: Consiste en la asignación de un número consecutivo a los documentos en los términos establecidos en el artículo 2 del Acuerdo AGN 060 de 2001, dejando en libro radicador constancia de la fecha, hora de recibo, destinatario, dependencia, ciudad de origen, objeto de la solicitud, nombre del funcionario encargado del trámite, tiempo de respuesta.

11.2.2. Enviados: Consiste en la asignación de un número consecutivo a los documentos en los términos establecidos en el artículo 2 del Acuerdo AGN 060 de 2001, dejando constancia en libro radicador de documentos constancia de la fecha, destinatario, dependencia, ciudad de origen, objeto de la solicitud o respuesta.

11.3. Distribución: distribución de sus comunicaciones a las dependencias encargadas de su respuesta, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

procesos que se llevarán en los archivos de gestión de cada dependencia. Cada dependencia tendrá en cuenta los términos de respuesta a cada solicitud conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son los siguientes:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción
- Para petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción
- Cada Jefe de Despacho realizará el control correspondiente perteneciente a la respuesta en los términos establecidos.

11.4. Organización: Cada dependencia organizará el archivo de gestión aplicando la tabla de retención documental aprobada para la Entidad, los principios de procedencia, de orden original y la foliación.

11.5. Control: Como medio de control se llevará el inventario respectivo de acuerdo al formato establecido por la Entidad.

11.6. Mecanismos que Mejorarían la Atención al Ciudadano en el área de PQRS:

- Teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con pocos recursos económicos, se gestionará un programa para ser implementado para el control de la correspondencia.

## **2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS.**

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano a los servidores públicos responsables mediante programas de inducción y sensibilización.

## **3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos, mediante la

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

entrega de fichas numeradas que se distribuirán por orden de llegada.

- Brindar prioridad de atención a las mujeres embarazadas, ancianos, fuerza pública, niños, quienes se les entregará ficha de otro color numerada.
- Adecuar los pasillos mediante el sistema de silletería estática.
- Adecuar la institución mediante el sistema de señalización de emergencia y nombre de las oficinas.

## **ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS de la Alcaldía de Támara Casanare, es la Secretaría de Gobierno, Desarrollo Institucional y de Personal.

### **DEFINICIONES**

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones dentro y fuera del lugar de trabajo. Para su aplicación se debe tener en cuenta el código de ética de la Entidad, código disciplinario único.
- **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.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Código:
	PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	FECHA: 11/12/2009
	<b>PLANES</b>	VERSION: 01

correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

## SEGUIMIENTO

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de documentos, complementar el programa de gestión documental de la Entidad.
- La oficina de control interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos.