 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE TAURAMENA - CASANARE

1

ALEXANDER CONTRERAS CARDENAS
Alcalde Municipal

ABRIL DE 2013

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

PARTE I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional ha hecho énfasis en la lucha de la corrupción y busca que todas las instituciones públicas trabajen en pro de la transparencia, basándose en los parámetros establecidos en las diferentes leyes que hacen alusión a la misma, en especial a la Ley 1474 de 2011¹, Estatuto Anticorrupción, cuyo objetivo es introducir disposiciones a las nuevas prácticas en materia de corrupción, subsanando e integrando aspectos en los cuales se requiera una acción contundente del Estado y de la sociedad.

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el Buen Gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de Tauramena ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “transparente”, de cara a la comunidad, atendiendo los lineamientos para tal fin propuestos en el marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

2

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para ofrecer a la comunidad resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo “E’CHANDO P’ALANTE”, con el objeto de cumplir con nuestra misión de “Prestar el servicio efectivo a la comunidad en procura de satisfacer sus necesidades básicas y mejorar los índices de calidad de vida”².


Igualmente, en aras de contribuir al desarrollo municipal, la alcaldía municipal de Tauramena adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al

¹ “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”, **Políticas institucionales y pedagógicas**, Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 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 Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

² <http://www.tauramena-casanare.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=alxx-1-&m=q#mision>

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

Ciudadano con el objeto, no solo de dar cumplimiento a una norma de carácter nacional, sino de elaborar una línea de lucha contra la corrupción y así lograr *“...Posicionar a la Administración Municipal de Tauramena en el contexto regional y nacional, como un modelo de gestión pública, durante los próximos 10 años.*³.

Finalmente, sea de resaltar que la Alcaldía Municipal adoptó el Sistema Integrado de Gestión MECI CALIDAD – SIGMC, mediante Acuerdo 013 del 23 de junio de 2010, logrando obtener certificado de calidad bajo la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000: 2009, otorgada por el ICONTEC, razón por la cual es procedente validar las metodologías propuestas en éste con la adoptada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, en concordancia con lo establecido en el parágrafo único del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

2. OBJETIVO DEL PLAN


Desarrollar e implementar para el municipio de Tauramena medidas para fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción de los servidores públicos y ciudadanía, lo mismo que el acceso de ésta a la administración local, mediante el cumplimiento de los principios de la función administrativa, la aplicación de los procesos y procedimientos de la gestión pública.

3

2.1. Objetivos Específicos:

- Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión pública.
- Concientizar tanto a la ciudadanía como a los servidores de la administración municipal de los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos celebrados por la entidad territorial.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- Fortalecer el acceso a la información por parte de la ciudadanía, a través de herramientas ofimáticas.

³ Ibid.


 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

- Optimizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos, para garantizar la oferta de servicios por medios electrónicos y aplicar las normas anti-trámites.

Para el logro de esta estrategia, la administración municipal, con el personal vinculado a la misma, realizará el seguimiento a las actividades aquí descritas, las cuales serán plasmadas en el respectivo informe de seguimiento y el logro de los objetivos, y actualizada anualmente de acuerdo a las condiciones y cumplimiento de las metas propuestas.

3. Alcance

El presente documento corresponde a la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la alcaldía Municipal de Tauramena, para la vigencia 2013, en desarrollo del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual contiene en su orden el mapa de riesgos de corrupción y las acciones para mitigarlos, la estrategia anti-trámites de la entidad municipal, el proceso de rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

PARTE II. COMPONENTES

4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

4.1. Aspectos generales

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.⁴

4.2. Descripción del riesgo de corrupción y su probabilidad de materializarlo

Es necesario identificar las DEBILIDADES y las AMENAZAS que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

5

Se busca de manera general identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.


4.2.1. Riesgos generados por factores internos:

- El personal vinculado (respecto a su calidad y motivación);
- Los sistemas de información (vulnerabilidad);
- Los efectos de la Planeación;
- La administración de recursos financieros;
- La administración de recursos físicos (almacén) y,
- La naturaleza de los procesos.

4.2.2. Riesgos generados por factores externos:

- Económicos (disponibilidad de capital);
- Políticos (cambios de gobierno, legislación, políticas públicas);
- Sociales (demografía, responsabilidad social, terrorismo) y;

⁴ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República, diciembre de 2012, Pág. 3.


 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

- Tecnológicos (interrupciones, comercio electrónico, datos externos, tecnología emergente).


4.3. Valoración del riesgo de corrupción y Mapa de riesgo de corrupción

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. La probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán 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 algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, *la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza).*


 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:	Alcaldía municipal de Tauramena – Casanare								
Misión:	Prestar el servicio efectivo a la comunidad en procura de satisfacer sus necesidades básicas y mejorar los índices de calidad de vida.								
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
Direccionamiento estratégico	No se convoca o se convoca deficientemente a la comunidad beneficiaria de los planes o proyectos formulados por la administración municipal	1	Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Convocar a las comunidades beneficiarias de los planes o proyectos formulados por la administración municipal a reuniones de concertación de los mismos.		Responsable del plan o proyecto	Nro. de planes o proyectos aprobados / Nro. de reuniones realizadas
Correspondencia	No recibir, radicar y dar trámite a las solicitudes presentadas	2	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Seguimiento a través de la base de datos, correos internos e informes consolidados por dependencia.		Funcionario responsable de la oficina de correspondencia.	Numero de correspondencia con respuesta / número de correspondencia que amerita respuesta*100
Archivo	Desconocimiento de la ley 594 de 2000 y decretos	3	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Realizar cronograma de revisión de los archivos de gestión		Auxiliar Administrativo Archivo Central	Resultados de la revisión de los archivos de gestión.


 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
	reglamentarios					de las dependencias para el cumplimiento de las actividades archivísticas.			
Salvaguarda y mantenimiento de sistemas de información	No realizar copias de seguridad	4	Perdida de la información	Posible	Preventivo	Estrategias de comunicación para que los servidores realicen copias de seguridad.		Profesional Oficina de Sistemas	Total copias realizadas/números de equipos que requieren copia de seguridad*100
Entradas y asignaciones de los bienes de consumo y devolutivos	No realizar la verificación cuantitativa y cualitativa durante el ingreso y depósito de los bienes y elementos de suministro. Los bienes suministrados no cumplen con los estándares de calidad exigidos.	5	Deficiente manejo de inventario	Posible	Preventivo	Adelantar un inventario de bienes adquiridos por la entidad confrontado con los contratos de compra y/o suministro o a las donaciones efectuadas.		Almacenista general	Verificar que las observaciones queden plasmadas dentro del acta de recibo por parte del interventor.
Provisión de empleos de	No efectuar la verificación de	6	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Posible	Preventivo	Verificar las condiciones		Secretario de despacho de la	Asegurar el cumplimiento




 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
carrera por encargo	los requisitos de cargo y/o el régimen de inhabilidades e incompatibilidades del aspirante.					particulares y los requisitos mínimos para la vinculación de personal.		secretaria general	pleno de requisitos para vincular personal
Contratación (adquisición de bienes y servicios)	Se realizan estudios previos que no atienden a las necesidades de la entidad y plazos fiscales	7	Falta de Planeación en la actividad contractual	Posible	Preventivo	Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones publicado a más tardar el 31 de enero de cada vigencia		Oficina Asesora Jurídica	Publicación Plan Anual de Adquisiciones
	Se estructuran Pliegos de Condiciones que no atienden los principios de la contratación para favorecer a un oferente	8	Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer a un oferente	Posible	Preventivo	Capacitar a los funcionarios en temas contractuales y seguimiento en la ejecución de contratos.		Oficina Asesora Jurídica	Nro. de capacitaciones efectuadas.
	No se adelanta un adecuado	9	Falta de supervisión del objeto contractual	Posible	Preventivo	Nombrar un supervisor por cada contrato celebrado		Oficina Asesora Jurídica	Nro. contratos celebrados /Nro. de

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD		CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO		VIGENCIA:	V-01

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
	seguimiento a las obligaciones contractuales								supervisores y/o interventores designados
	No se ha estructurado el manual de contratación de la entidad	10	Falta de manual de contratación de la entidad.	Casi seguro	Correctivo	Elaborar el manual de contratación de la alcaldía Municipal		Oficina Asesora Jurídica	Elaboración del manual de contratación
Ingreso y control de movimientos financieros	Por razones imputables a un funcionario público se extravía o pierda títulos valores y efectivo.	11	Seguridad o custodia de títulos valores y efectivo.	Posible	Preventivo	Optimización y utilización de bóvedas de seguridad, control de ingreso de personal al área interna de ventanilla de recaudo, control de la salvaguarda de los títulos valores, mecanismo de acompañamiento para el depósito en bancos. Consignación diaria del recaudo efectivo.		Secretaria de Hacienda	Custodia de títulos

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

5. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La reducción de trámites de alto impacto que mejoran las condiciones de competitividad para el país⁵.

La política de racionalización de trámites está orientada a hacer más eficiente la gestión de la alcaldía municipal y a promover la confianza en el usuario-ciudadano, aplicando el principio de la buena fe, dando respuestas ágiles a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo de los mismos.

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

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.


11

Uno de los pilares fundamentales tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del Modelo Estándar de Control Interno lo constituyen los procesos, los procedimientos y los trámites, a través de los cuales se suministran los bienes y se prestan los servicios propios de la Administración Pública; es así como una más efectiva forma de establecer las características de estos bienes y servicios, de los métodos utilizados para producirlos y prestarlos y la manera de interactuar con los usuarios redundará en el mejoramiento de la gestión y en el aumento de la satisfacción de los ciudadanos.

Así, se debe propender por un Estado con una autoridad legítima al servicio del ciudadano, al involucrar a todas las entidades de la Administración Pública en sus diferentes órdenes y niveles, y al sector privado, al fortalecer los mecanismos de mejoramiento en atención al ciudadano y generar competitividad del sector productivo.

De este modo, se concluye que además de ser un compromiso social, el mejoramiento de procesos, procedimientos y trámites se constituye en una

⁵ En http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1176

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

obligación de carácter normativo para la Administración Pública, emanada desde la Constitución Política, sustentada en leyes y decretos, y asumida a través de los Planes de Desarrollo.

El Gobierno Nacional el artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 establece que:

Artículo 75. Política antitrámites.

Para la creación de un nuevo trámite que afecte a los ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de treinta (30) días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso de que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.

Parágrafo 1°.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para que en el término de seis meses, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente ley, expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Parágrafo 2°.


Las facultades extraordinarias atribuidas en el presente artículo no serán aplicables respecto de trámites relacionados con licencias ambientales.

12

Los trámites se consideran como el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

El trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, la Administración Pública no impondrá trámites ni exigirá requisitos que no estén

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

contemplados en la Ley o no hayan sido autorizados expresamente por esta (Constitución Política de 1.991)⁶.

5.1. Identificación de trámites

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos por la administración; la alcaldía municipal de Tauramena, desde el 2009, adelantó la implementación del Sistema Integrado de Gestión Mecí – Calidad, con el propósito de mejorar el desempeño institucional y acercarnos a la satisfacción de los usuarios.


Con el compromiso de todos se logró recibir del ICONTEC certificación de Calidad Internacional ISO 9001 y los certificados NTC GP 1000: 2009; en la prestación de servicios de carácter público dentro de las competencias constitucionales, del nivel municipal, en los sectores de desarrollo social, económico, territorial, comunitario e institucional, dirigidos a la población tauramenera.

La administración municipal estableció el modelo de operación por procesos interrelacionados, facilitando su aplicación y funcionamiento en la Administración, que permite mantener un SIGMC, Sistema Integrado de Gestión; implementado y documentado de acuerdo a MECI: 1000: 2005 y la norma NTCGP 1000:2009 y donde su interacción agrupa sistemáticamente en 4 niveles de procesos, que garantizan una ejecución eficiente, orientando la ruta de navegación y armonizando la misión y la visión institucional para el logro de los objetivos de la Administración Municipal.

13

INVENTARIO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES		
Nro.	Nombre del proceso/ subprocesos / procedimientos misional	Nombre trámite
1	GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL	Administración del fondo de crédito educativo
2		Procedimiento administración de los recursos del régimen subsidiado
3	GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO	Asistencia técnica agropecuaria y transferencia de tecnología
4		Preparación, mecanización y adecuación de tierras
5		Producción y distribución de material vegetal
6	GESTION DEL DESARROLLO TERRITORIAL	Protección y conservación micro cuencas abastecedoras de acueductos.
7		Monitoreo y seguimiento a impactos negativos sobre el medio ambiente

⁶ Cfr. "Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites", Departamento Administrativo de la Función Pública, en http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=569

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01


8		Atención a requerimientos de carácter ambiental realizados al municipio
9		Planeación, organización y evaluación de la gestión del riesgo antrópico
10		Monitoreo de fenómenos, preparación y ejecución de la respuesta.
11	GESTION DE LA CONVIVENCIA, PARTIPACION Y SEGURIDAD	fortalecimiento a organizaciones comunitarias y comunales
12		Protección al consumidor
13		Gestión de la seguridad ciudadana
14		Administración del fondo de seguridad
15		Atención a la violencia intrafamiliar
16		Asuntos conciliables
17		Asuntos no conciliables
18		sanción a contravenciones de tránsito
19		Mediación ante la perturbación a la posesión y/o la mera tenencia, o ejercicio de servidumbre
20		Amparo a la industria hotelera
21		Amparo al domicilio
22		Demolición de obra que amenaza ruina
23		Demandas verbales o escritas

5.2. Inscripción, creación o modificación de trámites

14

Con el objeto de que el municipio de Tauramena lleve a cabo la inscripción y/o actualización de los trámites misionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 962 de 2005 y sus Decretos Reglamentarios, se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Contar con el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea
- ✓ Designar como administrador de trámites del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) a un funcionario que tenga conocimiento de los procesos que soportan los trámites y servicios de la entidad, quien será el responsable de ingresar y mantener actualizada la información en el sistema.
- ✓ Elaborar un inventario de trámites y servicios de la entidad.
- ✓ Validar la información registrada con el líder o responsable del proceso que soporta el trámite.
- ✓ Registrar la información de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- ✓ Enviar para aprobación al Departamento Administrativo de la Función Pública, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1474 de 2011

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, se deberá remitir al Departamento Administrativo de la Función Pública, como mínimo la siguiente información:

- ✓ Justificación legal. Argumentar la creación del trámite desde el punto de vista legal, con indicación de la Ley que lo crea o autoriza.
- ✓ Diseño del trámite. Describir la propuesta de diseño del proceso del trámite, con indicación de los procesos objeto de automatización.
- ✓ Descripción del trámite. Detallar en qué consiste el trámite.
- ✓ Beneficios. Describir las bondades de la implementación del trámite, tanto para el usuario como para la entidad.
- ✓ Carencia de medios alternativos. Indicar la falta de medidas opcionales de menor costo y mayor eficiencia.
- ✓ Costos de la implementación. Acreditar los costos de la implementación para los obligados a cumplirlos, y los recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación.


Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 40 del Decreto 019 de 2012, según el cual se establece que *sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Unico de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal*, el Municipio de Tauramena procederá a inscribir y/o actualizar dentro de la vigencia 2013 el cincuenta por ciento (50%) de los trámites a cargo de la entidad.

15

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Gobierno en Línea – acoger las directivas en atención en Web	Meta: Inscribir y/o actualizar el cincuenta por ciento (50%) los trámites a cargo de la entidad en el SUIT Indicador: Nro. de trámites inscritos en el SUIT / Nro. de trámites de la entidad	31 de diciembre de 2013

5.3. Racionalización de trámites

La racionalización de trámites 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, orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.


 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

Teniendo en cuenta la anterior actividad, de inscripción y/o actualización de los trámites en el SUIT, esta alcaldía municipal procederá a la automatización de los recaudos que deba efectuar la misma por Impuesto Predial, Industria y Comercio y Retención de Industria y Comercio, con el objeto de mejorar los costos operativos, tiempo, y facilitar al ciudadano la relación con la entidad, conforme a la estrategia propuesta en el **Anexo Nro. 1⁷** al presente documento.

La automatización es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos⁸.

⁷ Estrategia de racionalización de trámites Tauramena.

⁸ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2012, Pág. 12

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

Consolidar la rendición de cuentas del ejecutivo como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública (planeación, presupuestación, ejecución, seguimiento y evaluación)⁹

MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS - ALCALDIA MUNICIPAL DE TAURAMENA – CASANARE

Antecedentes:


El Municipio de Tauramena, dando cumplimiento con el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, y con el propósito de responder públicamente ante la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido asignado, debe realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad civil, en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras, la alcaldía municipal de Tauramena podrán realizar las siguientes acciones:

1. Convocar a audiencias públicas;
2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;
3. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;
4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;
5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;
6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

La Rendición de Cuentas no puede entenderse como un ejercicio periódico de audiencia pública, para lo cual se busca que se amplíe esta visión y que la rendición de cuentas a la ciudadanía se convierta en una práctica organizada como un proceso permanente, que se realiza a través de diferentes espacios de encuentro con la ciudadanía (mesas de trabajo, foros, ferias, audiencias públicas, consejos comunitarios, etc.) y se apoye en diferentes medios

⁹ Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

(basados en TIC y presenciales, en medios de comunicación comunitarios y masivos, orales y escritos).

De esta forma, la Rendición de Cuentas se convertirá en un espacio de explicación y reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo, donde se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Por tal razón, la alcaldía municipal de Tauramena programará con la debida antelación y socialización la Rendición de Cuentas municipal, en la cual aparte de convocar, indicará los procedimientos previos a la misma -acceso a la información-, durante la Rendición de Cuentas y posteriores a la Rendición de Cuentas.

Objetivos de la Rendición de Cuentas:


- ✓ Presentar un informe de la gestión realizada por el municipal de Tauramena para el periodo convocado a la Rendición de Cuentas.
- ✓ Fortalecer el sentido de lo Público.
- ✓ Recuperarla legitimidad para la instituciones del Estado.
- ✓ Facilitar el control social que realizan los ciudadanos a la gestión de la alcaldía Municipal de Tauramena, a través de un espacio, virtual o físico, de fácil acceso y entendimiento de las organizaciones sociales y comunitarias, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.
- ✓ Propiciar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre los funcionarios públicos de la alcaldía Municipal de Tauramena y la ciudadanía.
- ✓ Aprovechar este espacio para que las conclusiones sirvan como insumo para ajustar los programas y proyectos de la alcaldía Municipal de Tauramena, de manera que responda a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

18

Audiencia Pública:

No obstante poder desarrollar el proceso de Rendición de Cuentas a través de diferentes espacios de encuentro con la ciudadanía, apoyado en diferentes medios, la alcaldía municipal de Tauramena convocará anualmente una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, una vez se haya efectuado el cierre fiscal de la vigencia sobre la cual se va a rendir cuentas, en la cual se indicara:

- **Fecha de realización:** DD/MM/AAAA
- **Lugar:** Dirección y ciudad
- **Hora de inicio:** HH:MM

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

➤ **Hora de terminación:** HH:MM

Participantes:

- a. Alcalde Municipal de Tauramena,
- b. Secretarios de Despacho,
- c. Autoridades civiles, militares y eclesiásticas,
- d. Invitados especiales – de acuerdo a la temática a tratar-,
- e. Organizaciones Sociales, Organizaciones No Gubernamentales, Academia, y cualquier ciudadano que quiera participar libremente,
- f. Medios de comunicación,
- g. Los demás que considere en la convocatoria.

Componentes de las temáticas:

En cada proceso de rendición de cuentas se informará a la comunidad como mínimo sobre:

- ▶ Situación que se encontró al inicio del periodo.
- ▶ Avances en el cumplimiento de los compromisos contenidos en el Plan de Desarrollo.
- ▶ Costos discriminados de funcionamiento e inversión y ejecución de las distintas fuentes de financiación.
- ▶ Dificultades que se han encontrado y cómo se han resuelto.
- ▶ Contratación celebrada.

19


Objetivo de Manual Audiencia de Rendición de Cuentas del Municipio de Tauramena:

Este Manual tiene como propósito garantizar que la ciudadanía en general y los responsables de la alcaldía Municipal que participen en la Audiencia, conozcan con anterioridad las reglas que se deben tener en cuenta para la efectiva realización del ejercicio de Rendición de Cuentas a la ciudadanía del Municipio de Tauramena, mediante un proceso claro y transparente.

Informes de Rendición de Cuentas:

Con el objeto de realizar un ejercicio de Rendición de Cuentas participativo, bidireccional, el municipio de Tauramena pondrá a disposición de todos los interesados la información relevante para los fines de la Rendición de Cuentas, la cual debe contar con cinco (5) atributos:

1. Para poder ser aprehendida fácilmente por la ciudadanía, la información debe hacerse comprensible y atender a los temas de interés ciudadano.

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

2. La información debe estar actualizada, pues debe poder representar el presente del fenómeno que registra.
3. La información debe ser oportuna, es decir, se debe entregar a la ciudadanía en un plazo conveniente para sus intereses.
4. La información debe estar disponible en aquellos medios de comunicación privilegiados por los ciudadanos.
5. La información debe ser completa, esto es, debe ser abundante en la exposición de todas las etapas de la gestión pública.

Derechos de petición:

Con el objeto de lograr un proceso de Rendición de Cuentas bidireccional, se adelantará por parte de la Secretaría de Planeación - Control Interno, un seguimiento puntual a las peticiones que tanto la ciudadanía o los grupos de interés formulen en desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas del Municipio, con el objeto que este sea puesto a disposición con los atributos dispuestos en el literal anterior, como dentro de los términos dispuestos en el presente manual y/o en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma de adición, modifique o sustituya.


Fomento al dialogo y retroalimentación entre la ciudadanía y la Alcaldía Municipal:

Aparte de informar, la Rendición de Cuentas requiere la explicación y justificación de la gestión pública. Cualificar y cuantificar el diálogo entre la Alcaldía Municipal y los ciudadanos, por lo cual en los procesos de Rendición de Cuentas se deberá garantizar:

1. Las explicaciones que se den deben ser comprensibles en su lenguaje y exposición.
2. Establecer procedimientos organizados, claros y favorables al diálogo.
3. Exposición de temas relevantes para los fines de la rendición de cuentas.
4. Diálogos de doble vía y retroalimentación.
5. Convocatorias amplias y frecuentes.

Incentivos y sanciones:

El municipio de Tauramena, en desarrollo de sus planes de capacitación y bienestar social establecerá para cada proceso de Rendición de Cuentas el correspondiente incentivo a los Servidores Públicos que hayan participado activamente en la organización, desarrollo y evaluación de los procesos de Rendición de Cuentas, el cual corresponderá como mínimo a una jornada de capacitación en mecanismos de participación ciudadana, atención al usuario o

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

en las propias de cargo que desempeñe, de acuerdo a la evaluación que para tal efecto allegue el Comité de Rendición de Cuentas conformado.

Igualmente se incentivaré la participación activa de la ciudadanía en los procesos de Rendición de Cuentas, mediante la capacitación en procesos de Rendición de Cuentas y/o Control Social. De igual forma se apoyará la iniciativa ciudadana de control social, para lo cual la alcaldía Municipal deberá apropiarse los recursos necesarios para cada vigencia fiscal.

Disposiciones del Manual:

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proceso de Rendición de Cuentas de la Alcaldía Municipal, es indispensable contar con un instructivo que defina las reglas de juego que se deben tener en cuenta para el éxito del ejercicio. Por tal razón, se elabora el manual que sirve de guía para todo el proceso de construcción, el cual cuenta con tres capítulos:

Capítulo I. Antes de la Rendición de Cuentas.

Capítulo II. Durante la Rendición de Cuentas.

Capítulo III. Después de la Rendición de Cuentas.

CAPÍTULO I.

ANTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

21


1. Seguimiento de la Rendición de Cuentas:

Para garantizar la excelencia en el ejercicio de Rendición de Cuentas se debe crear al interior de la Alcaldía Municipal de Tauramena, un Comité de Rendición de Cuentas.

Dicho Comité debe ser liderado por el Jefe de la Secretaría de Gobierno del municipio y debe contar con la activa participación de un representante de cada área de la entidad que respalde el proceso de Rendición de Cuentas y consolidación de la información. Este Comité debe hacer permanente seguimiento al cumplimiento de las tareas asignadas, particularmente, en la entrega oportuna de los informes de Rendición de Cuentas con el propósito que puedan ser socializados con la comunidad en la página Web de la entidad veinte (20) días antes al acto de Rendición de Cuentas.

2. Divulgación de la Rendición de Cuentas:

Para garantizar el éxito en la Rendición de Cuentas, es necesario definir una estrategia de comunicación que permita, a través de la utilización de todas las herramientas y canales de comunicación dispuestos, poder asegurar una activa

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

y permanente participación ciudadana durante el lapso de tiempo convocado para llevar a cabo la diligencia.

Entre las acciones más importantes que se destacan de la Estrategia se encuentran:

- ✓ El Municipio de Tauramena convocará mediante una emisora regional la realización de la Rendición de Cuentas. En el evento que la misma sea realizada mediante Audiencia Pública o Foro, se estudiara la posibilidad de su transmisión, lo cual incluya preproducción, producción y postproducción, del evento.
- ✓ El Municipio de Tauramena enviará por correo electrónico y físico invitación a participar en la Rendición de Cuentas a todos sus públicos de interés como, entre otros, civiles, militares y eclesiásticas.
- ✓ Publicar veinte (20) días antes al acto de Rendición de Cuentas de forma destacada en la página web del municipio (www.tauramena-casanare.gov.co) el informe de gestión de la Alcaldía Municipal, para consulta de la ciudadanía. Así mismo, publicar una invitación a participar de la rendición y a conocer el Manual.
- ✓ Publicar veinte (20) días antes al acto de Rendición de Cuentas hasta la realización de la misma, en las carteleras de información al Público de la alcaldía, la convocatoria a la ciudadanía sobre el evento.
- ✓ Invitar a la ciudadanía a través de las redes sociales como twitter y/o Facebook que utilizan el Municipio.

22


3. Inscripción para asistir a la Rendición de Cuentas (todos los asistentes):

La inscripción de todos los asistentes y funcionarios interesados en participar en la Rendición de Cuentas la podrán realizar veinte (20) días de antelación al acto de Rendición y hasta la fecha de realización del mismo, a través de correo electrónico designado para tal fin, en las instalaciones de la alcaldía municipal o en el lugar del evento.

4. Inscripción preguntas y respuestas:

Las organizaciones de la sociedad civil que deseen formular preguntas, propuestas, observaciones o sugerencias en el marco de la Rendición de Cuentas pueden hacerlo hasta diez (10) días antes del evento en las dependencias de la Administración Municipal o en el lugar que para tal fin se disponga en la convocatoria.

Una vez realizada la solicitud de preguntas y propuestas, el Municipio de Tauramena sólo atenderá las que tengan relación con los temas de

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

competencia del mismo, especialmente los que se encuentran incluidos en la agenda de la Rendición de Cuentas y que se presenten en forma respetuosa.

La ciudadanía y comunidad en general que deseen formular preguntas, propuestas, observaciones o sugerencias en el marco de la Rendición de Cuentas pueden hacerlo sin necesidad de radicar previamente sus propuestas.

CAPÍTULO II.

DURANTE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Ingreso:

El ingreso de los asistentes a la Rendición de Cuentas, cuando la misma sea mediante Audiencia, se habilitará una hora antes del inicio la jornada.

Todas las personas que ingresen deberán registrarse al ingresar (la inscripción estará a cargo de funcionarios de la Secretaría de Gobierno del municipio). La identidad de los asistentes podrá ser constatada con la presentación de la cédula de ciudadanía y se confrontará con el listado de inscritos.

Si no está inscrito y hay cupo en el recinto dispuesto se permitirá el ingreso, el cual es completamente gratis.

23


No se permitirá el ingreso de personas en estado de embriaguez u otra situación anormal de comportamiento. Tampoco se permitirá el ingreso de pancartas o situaciones que interrumpan el desarrollo de la Audiencia y la transmisión.

2. Presentador:

Con el fin de garantizar el orden de la Rendición de Cuentas se designará un Presentador Oficial del Evento que estará a cargo de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones de cada uno de los funcionarios.

El Presentador Oficial sólo recibirá instrucción de la Secretaría de Gobierno. Ninguna otra persona o funcionario tiene facultad para dar órdenes o cambiar la continuidad de la Rendición de Cuentas.

El Presentador Oficial tiene además las funciones de informar la agenda del día y explicar las reglas de juego para el desarrollo de la misma. Así mismo, permitir que todos los participantes previamente inscritos tengan un adecuado tiempo de intervención.

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

Moderar junto con el Señor Alcalde Municipal el desarrollo de la Rendición de Cuentas, en los tiempos y temas previstos.

Según el Guión determinado debe dirigir el orden de intervención de los funcionarios con los cuáles conversará el Señor Alcalde Municipal sobre la gestión de sus áreas.

3. Desarrollo:

El proceso de Rendición de Cuentas contendrá como mínimo los siguientes espacios:

- a. Instalación por parte del Presentador Oficial del evento: presentación de la agenda y explicación de las reglas de juego para el desarrollo de la Audiencia. Himno de la República de Colombia y del Municipio de Tauramena.
- b. Intervención del Señor Alcalde Municipal.
- c. Panel con cada uno de los Secretarios de Despacho sobre la gestión de sus áreas.
- d. Espacio para intervenciones de los participantes y respuestas.

Las personas que realicen intervenciones en términos desobligantes o irrespetuosos serán retiradas del recinto del evento.

24

Los ciudadanos asistentes, si desean participar a través de preguntas, se les distribuirá un formato para que realicen la misma. Esa pregunta será leída por el Presentador Oficial del Evento. Sólo se aceptarán intervenciones relacionadas con los temas que son objeto de la Rendición de Cuentas.


4. Apoyo visual:

Para garantizar una imagen institucional y una presentación sea ágil y amena, en el desarrollo de la Rendición de Cuentas se utilizará un lenguaje visual y verbal sencillo que le permita a la Alcaldía Municipal llegar con un mensaje claro a la ciudadanía, con una presentación clara y de fácil entendimiento para el ciudadano final.

El Señor Alcalde Municipal solicitará a cada una de las dependencia, adicional al su informe de gestión, un resumen en tres diapositivas. Si alguno desea utilizar una gráfica o un cuadro éste debe ser sencillo y de fácil lectura.

5. Diligenciamiento encuesta:

Es indispensable que los asistentes a la Rendición de Cuentas diligencien la encuesta sobre sí el ejercicio realizado por la Alcaldía Municipal, cumplió los

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

objetivos propuestos. Es importante que se definan los funcionarios que tendrán a cargo la distribución del formato de encuesta y la recolección del mismo.

CAPÍTULO III

DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS


Las conclusiones que realice Control Interno de la Rendición de Cuentas deben ser publicadas en la página web de la Alcaldía.

Así mismo, los resultados de la encuesta que diligenciaron los asistentes a la Audiencia, como el seguimiento a los compromisos adquiridos en desarrollo del proceso de rendición de cuentas, garantizando que éstos se cumplan a cabalidad.


El Comité de Rendición de Cuentas conformado debe presentar un informe sobre el proceso de Rendición y la realización de la Audiencia Pública.

6.1. Actividades de rendición de cuentas

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Audiencia Pública de rendición de cuentas	Meta: Realizar anualmente una (1) audiencia pública de rendición de cuentas Indicador: Nro. Audiencia públicas programadas / Nro. de Audiencia públicas celebradas	Seguimiento Anual
Informes de gestión publicados en la página Web de la entidad	Meta: Publicar en la Web de la alcaldía informes de gestión Indicador: Nro. de informes Publicados / Nro. de informes programados	Trimestral
Apropiar recursos para la vigencia 2014 para capacitar a la ciudadanía en procesos de rendición de cuentas y/o Control Social	Meta: Incluir dentro del presupuesto de la vigencia 2014 una capacitación en procesos de rendición de cuentas y/o Control	31 de diciembre de 2013

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
	Social. Indicador: Una capacitación presupuestada.	

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

7. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Aquí conocerá los protocolos de atención a tener en cuenta en los pasos de atención al ciudadano.

Los beneficios que obtendrá le ayudarán a:

- Prestar una atención al ciudadano de mejor calidad.
- Sentirte satisfecho de tu desempeño.
- Promover la buena imagen de la alcaldía.
- Facilitar los procesos y tu eficiencia como servidor público.

I. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Portafolio de servicios ofrecidos por la entidad.

Lo primero de que debemos saber son los servicios que presta la alcaldía municipal, esto se logra por medio de la divulgación de los mismos, con ello, las expectativas del servicio mejorarán, beneficiándote y permitiéndote prestar una atención de mejor calidad.


Para tal fin, el municipio cuenta en su página web con el link <http://tauramena-casanare.gov.co/tramites.shtml?apc=tlxx-1-&m=t> en el cual se encontrará de forma detallada los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, donde encontrara de forma detallada el “paso a paso” de los mismos.

Igualmente, cuenta con el portafolio de servicios de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

II. EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objeto de medir el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios prestados por la alcaldía Municipal de Tauramena, lo mismo que identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano por la atención prestada, adecuada y oportuna, la alcaldía municipal dispone del diligenciamiento de encuestas de satisfacción al usuario, en las cuales se evalúe, entre otras:

1. Servicio;
2. Instalaciones y recursos;
3. Duración de la Atención;
4. Atención en las oficinas –personal dispuesto-;
5. Horarios de atención;

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

6. Servicio telefónico;
7. Expectativas del servicio.

Igualmente, se dispone de un buzón de sugerencias, debidamente señalado, en el cual los usuarios puedan exponer a la administración municipal sus inquietudes, las cuales deberán ser tramitadas, en caso de ser procedentes, por el funcionario competente, buzón del que se da apertura los primeros cinco (5) días de cada mes.

El Municipio de Tauramena cuenta con una dependencia especializada para adelantar el proceso de atención al público, la cual dispone de herramientas tecnológicas para prestar un efectivo servicio.


De igual forma y atendiendo lo señalado en las normas legales, en especial lo contemplado en la Ley 1437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”¹⁰, la alcaldía de Tauramena cuenta con espacios adecuados para la recepción y atención de usuarios, para consulta de expedientes en cada una de las dependencias a cargo de los trámites, apoyada en la oficina de atención al ciudadano.

El Municipio de Tauramena, con el objeto de dar cumplimiento al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011¹¹, reglamentará, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expedición del presente plan, la tramitación interna de las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas con el objeto de garantizar un buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

¹⁰ **Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención e información al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- ✓ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- ✓ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ✓ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ✓ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- ✓ **Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.**
- ✓ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- ✓ **Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.**
- ✓ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ✓ **Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.**
- ✓ Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

¹¹ **Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo...

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01


El municipio de Tauramena cuenta con un plan de capacitaciones, en el cual se definen las necesidades de capacitación y bienestar por parte de los funcionarios de la entidad. La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a proporcionar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios de la Entidad.

Con el objeto de propiciar una cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de la alcaldía de Tauramena se incluirá dentro del programa de capacitaciones y bienestar para la vigencia 2014 al menos una (1) capacitación en servicio al ciudadano.


La alcaldía municipal de Tauramena para brindar mejor atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de todos los habitantes de la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página Web www.tauramena-casanare.gov.co, la cual cuenta con actualizaciones permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos ejecutados por el municipio.
- ✓ Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la página Web, en el enlace quejas y reclamos <http://tauramena-casanare.gov.co/quejas.shtml?apc=qlxx-1-&m=n>
- ✓ Comuníquese o diríjase a la alcaldía municipal: Calle 7 No. 14 – 73, teléfono (8) 6 24 71 13.
- ✓ Buzón ubicado en las instalaciones de la Entidad.

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Encuesta de satisfacción al usuario	Meta: Realizar una muestra trimestral de trescientas (300) encuesta de satisfacción del servicio Indicador: Nro. encuestas programadas / Nro. de encuestas realizadas	Trimestral
Control de buzón de sugerencias	Meta: Realizar mensualmente la verificación a las inquietudes dispuestas en el buzón de sugerencias	Mensual

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Adoptar la reglamentación interna de peticiones y quejas	Meta: Reglamentación interna de peticiones y quejas en la alcaldía municipal Indicador: Expedición de reglamentación interna	31 de agosto de 2013
Capacitaciones en servicio al ciudadano	Meta: Incluir dentro del plan de capacitaciones de la vigencia 2014 una capacitación en atención al ciudadano para los funcionarios de la entidad., Indicador: Una capacitación presupuestada.	31 de diciembre de 2013

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

PARTE III. CONTROL Y SEGUIMIENTO


La verificación de la elaboración, su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Planeación - Control Interno.

De conformidad con el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” aquí adoptado, estará a cargo de la oficina de Planeación - Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la alcaldía municipal las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos para cada uno de los componentes, actividades que se desarrollaran en cumplimiento de las obligaciones contempladas y el cronograma de actividades establecido en el **Anexo Nro. 2** del presente documento,


De conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, este documento deberá ser actualizado anualmente, en el cual se incluyan las nuevas estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la alcaldía municipal.

Con el objeto de publicar el informe de seguimiento al Plan, se adopta el formato de seguimiento establecido en el Decreto 2641 de 2012, el cual deberá ser puesto a disposición en la Web de la alcaldía municipal a más tardar los días 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia.


De conformidad con el párrafo transitorio del artículo 7 del Decreto 2641 de 2012, para la vigencia 2013 solo se adelantará seguimiento para los días agosto 31 y diciembre 31.

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VIGENCIA:	V-01

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: _____				Año: _____			
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación			Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31			
Mapa de riesgos de corrupción.	1. 2. 3.						
Estrategia Antitrámites.	1. 2. 3.						
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.						
Otras : _____ _____	1. 2. 3.						
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____						
Seguimiento de la Estrategia.	Jefe de Control Interno Nombre: _____						

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES													
Nombre de la entidad: Alcaldía Municipal de Tauramena										Año Vigencia: 2013			
Departamento: Casanare				Municipio: Tauramena				Nivel: 					
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	N° Y FECHA DE ACTO
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)		
1	IMPUESTO PREDIAL	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Trámite total en línea	Generar recibo por internet en formato PDF. Se permitirá la consulta del recibo de PREDIAL por internet y se podrá generar su correspondiente archivo en formato PDF. - Envío del recibo PDF al correo electrónico del contribuyente (previa inscripción al servicio). Se implementará el envío de recibos de PREDIAL al correo electrónico del contribuyente. - Generación del paz y salvo en PDF. Se podrán generar los paz y salvos desde internet, generando si se desea el archivo en formato PDF. - Pago en línea.	Implementar el sistema de obtención de recibos de pago y pago de impuesto predial en línea	Secretaría de General	05/02/2013	12/31/2013				
2	INDUSTRIA Y COMERCIO	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Trámite total en línea	Los contribuyentes podrán presentar la Declaración por internet. - Generación de recibo oficial de pago por internet. - Pago en línea.	Implementar el pago de impuestos de Industria y Comercio por medios electrónicos	Secretaría de General	05/02/2013	12/31/2013				
3	RETENCION DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Los contribuyentes podrán presentar la Declaración por internet. - Pago en línea.	Presentación y pago de retención de Industria y Comercio por medios electrónicos.	Secretaría de General	05/02/2013	12/31/2013				
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)								SEGUIMIENTO Y CONTROL					
1													
2													
3													
Nombre del responsable:				Francisco Melo Espitia				Teléfono:		(8) 6 24 71 13			
Correo electrónico:				general@tauramena-casanare.gov.co				Fecha de publicación:		30/04/2013			

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-CALIDAD	CODIGO:	
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA:	
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO	VIGENCIA:	V-01

ANEXO Nro. 2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO																
Municipio	Alcaldía Municipal de Tauramena			Año	2013											
Departamento	Casanare															
ESTRATEGIA	META	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												
				Jan-13	Feb-13	Mar-13	Apr-13	May-13	Jun-13	Jul-13	Aug-13	Sep-13	Oct-13	Nov-13	Dec-13	Jan-14
Riesgos de Corrupción	Elaborar el manual de contratación de la alcaldía Municipal de Tauramena	Elaboración del manual de contratación de la Alcaldía Municipal de Tauramena	Oficina Asesora Jurídica													
Gobierno en Línea – acoger las directivas en atención en Web	Inscribir y/o actualizar el cincuenta por ciento (50%) los trámites a cargo de la entidad en el SUIT	Nro. de trámites inscritos en el SUIT / Nro. de trámites de la entidad	Alcalde Municipal													
Racionalizar Trámites	Implementar el sistema de obtención de recibos de pago y pago de impuesto predial en línea	Und. Sistema de pago en Línea implementado	Secretaría General													
Racionalizar Trámites	Implementar el pago de impuestos de Industria y Comercio por medios electrónicos	Und. Sistema de pago en Línea implementado	Secretaría General													
Racionalizar Trámites	Presentación y pago de retención de Industria y Comercio por medios electrónicos.	Und. Sistema de pago en Línea implementado	Secretaría General													
Audiencia Pública de rendición de cuentas	Realizar anualmente una (1) audiencia pública de rendición de cuentas	Nro. Audiencia públicas programadas / Nro. de Audiencia públicas celebradas	Secretaría de Gobierno													
Informes de gestión publicados en la página Web de la entidad	Publicar en la Web de la alcaldía informes de gestión	Nro. de informes Publicados / Nro. de informes programados	Oficina Asesora de Planeación													
Apropiar recursos para la vigencia 2014 para capacitar a la ciudadanía en procesos de rendición de cuentas y/o Control Social	Incluir dentro del presupuesto de la vigencia 2014 una capacitación en procesos de rendición de cuentas y/o Control Social	Una capacitación presupuestada	Secretaría de Gobierno													
Encuesta de satisfacción al usuario	Realizar una muestra trimestral de trescientas (300) encuesta de satisfacción del servicio	Nro. encuestas programadas / Nro. de encuestas realizadas	Total de dependencias de la entidad													
Control de buzón de sugerencias	Realizar mensualmente la verificación a las inquietudes dispuestas en el buzón de sugerencias	N/A	Oficina Asesora de Planeación													
Adoptar la reglamentación interna de peticiones y quejas	Reglamentación interna de peticiones y quejas en la alcaldía municipal	Expedición de reglamentación interna	Secretaría General													
Capacitaciones en servicio al ciudadano	Incluir dentro del plan de capacitaciones de la vigencia 2014 una capacitación en atención al ciudadano para los funcionarios de la entidad	Una capacitación presupuestada	Secretaría General													

