



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE TOLEDO

OTRO TOLEDO ES POSIBLE

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, y siguiendo las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, la administración municipal de TOLEDO ha diseñado la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

YORJAN EDUARDO TRIANA MEDINA
ALCALDE
24/01/2013



 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 2 de 16

TABLA DE CONTENIDO

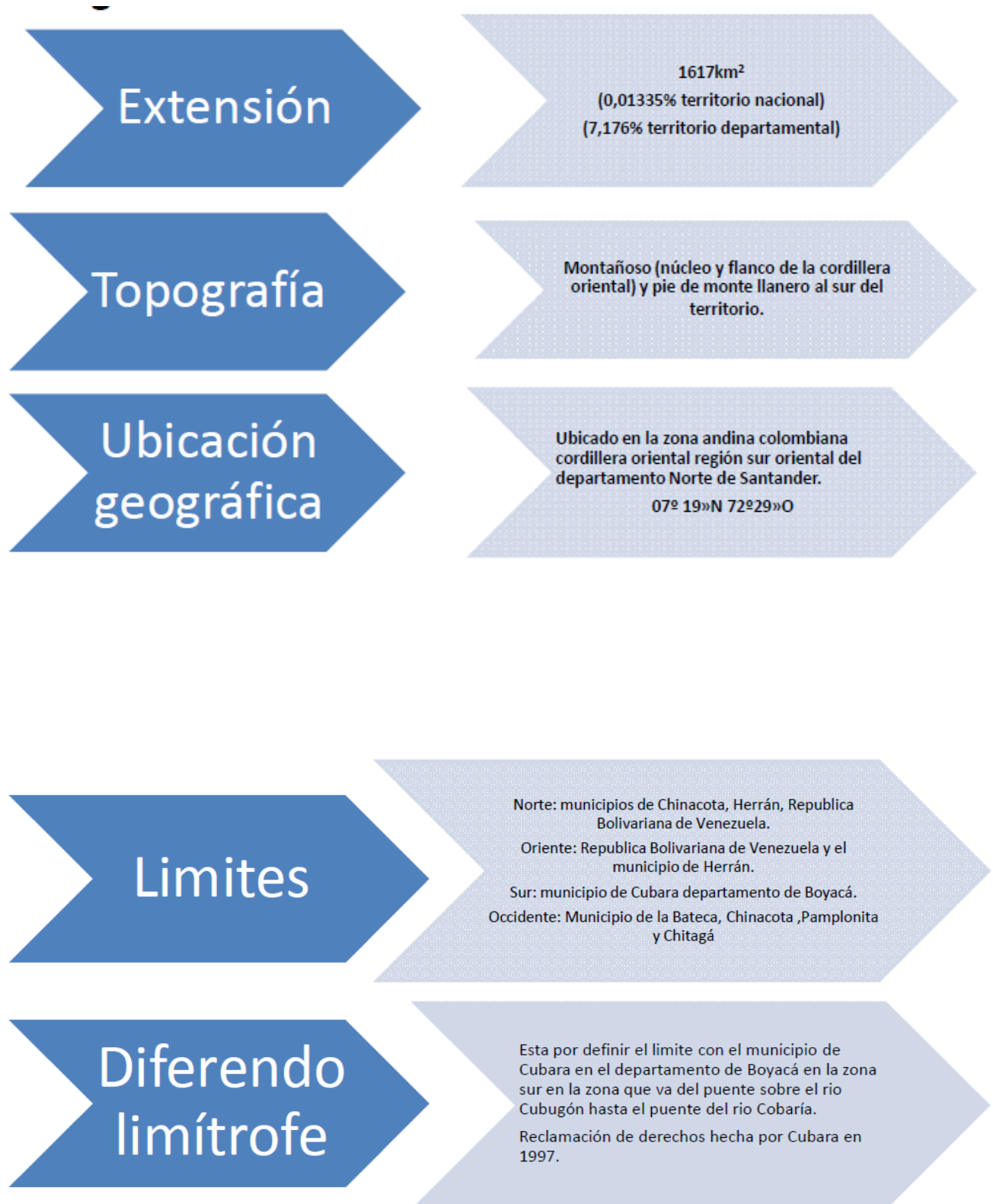
	PÁG.
1. CARACTERIZACIÓN LOCAL	3
1.1. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE TOLEDO	3
1.2. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL	5
2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	6
2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
2.2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	7
2.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	9
2.4. MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	11
3. ESTRATEGIA ANTI TRAMITE	13
4. RENDICIÓN DE CUENTAS	14
5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 3 de 16

1. CARACTERIZACIÓN LOCAL

1.1. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE TOLEDO

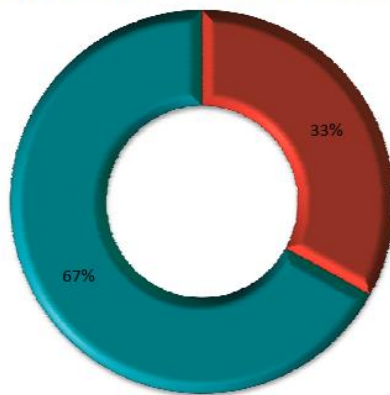


¡Otro Toledo es posible!

Zona administrativa	Veredas
1) Casco urbano Toledo centro	30
2) Centro poblado San Bernardo de Bata	22
3) Centro poblado Samore	20
4) Centro poblado Gibraltar	15

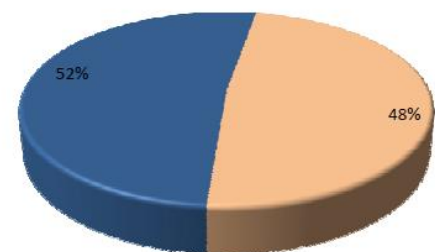
Población: 17278 Habitantes

■ Total población urbana: 5710 ■ Total población rural: 11568



Porcentaje Hombres y Mujeres

■ Mujeres 8380 ■ Hombres 8898



Población en condición de desplazamiento: 184
Población Resguardo indígena U'wa: 698

Diagnostico de Educación

Estrategias para estimular la permanencia

- Transporte escolar
- Alimentación escolar
- gratuidad


Principales causas de deserción escolar

- Mala accesibilidad.
- Los alumnos son utilizados como mando de obra para incrementar el ingreso familiar.
- Dificil situación económica del núcleo familiar.

Cobertura

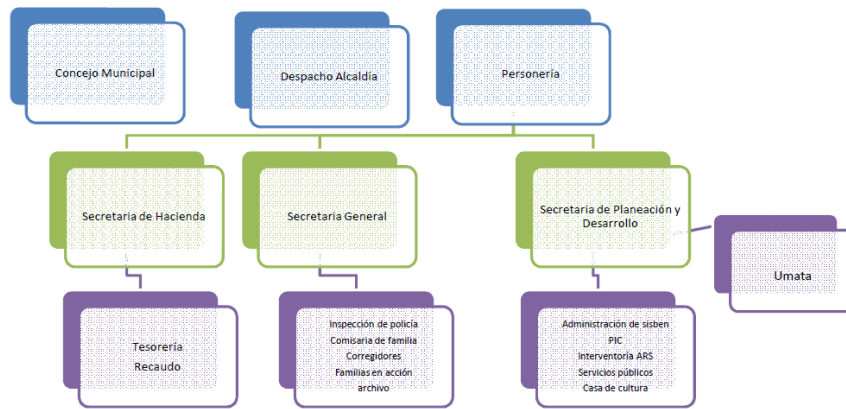
- La cobertura en educación es del 69,3%
- La deserción escolar es mas evidente en la media técnica pues la cobertura solo alcanza el 41%.
- las coberturas en pre-escolar y básica son aceptables pues las coberturas superan el 80 y el 60% respectivamente

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 5 de 16

1.2. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



Municipio clasificado en la categoría 6ta. Indicador de ley 617: favorable

Requiere de reingeniería de la estructura organizacional.

Requiere de espacios físicos adecuados para una óptima gestión administrativa eficaz y oportuna.

Posee infraestructura y equipamiento municipal que en su gran mayoría requiere de mantenimiento y adecuación.

Ausencia de un manual de funciones y procedimientos.

Requiere de una oficina de banco y gestión de proyectos.

Necesita actualizar el código de rentas para mejorar sus recaudos.

Debe actualizar el catastro urbano y rural.


Existe un déficit en la prestación de servicios públicos cercano a 150.000.000 por año pues los recaudos no compensan los egresos.

El municipio no se encuentra certificado en salud lo cual lo hace dependiente de la E.S.E San Juan de Dios de Chinacota.

MODELO DEL DESARROLLO LOCAL



¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 6 de 16

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL MUNICIPIO

ley 715/01 sistema general de participaciones	
Educación	591.150.329
Alimentación escolar	79.153.185
Resguardos indígenas	66.568.778
Agua potable y saneamiento básico	549.003.899
Propósito general	1.489.964.183
Propósito general libre	1.080.477.691
Total	3.856.318.065
Rentas Propias	
Ingresos tributarios	872.709.200
Predial unificado	156.800.000
Industria y comercio	468.000.000
Avisos y tableros	62.400.000
Sobretasa de la gasolina	27.350.000
Estampilla pro cultura	40.705.600
Estampilla adulto mayor	45.000.000
Sobretasa CORPONOR	60.840.000
Ingresos no tributarios	
Unidad de Servicios Públicos	120.556.000
Aseo	36.028.000
Acueducto	62.938.000
Alcantarillado	21.590.000

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


2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

DEBILIDADES DE LA ENTIDAD:

El ambiente administrativo de la alcaldía y las relaciones con los sectores sociales del municipio están condicionados a factores electorales, esta situación se ha convertido en un elemento cultural que condiciona la toma de decisiones, incluso se impone a los criterios técnicos como la planeación territorial.

Los salarios municipales son muy bajos, especialmente para los profesionales que asumen altas responsabilidades administrativas, técnicas y de gestión pública, como los secretarios de despacho, tesorería y contratación.

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 7 de 16

Los funcionarios que están vinculados de manera permanente en la planta de personal en la modalidad de carrera administrativa o nombramiento, tienen el amparo del sindicato, lo cual se confunde con inmunidad.

La administración municipal no ha incorporado los diferentes componentes del Modelo Estándar De Control Interno MECI, lo cual representa una dificultad para medir el rendimiento, eficacia y transparencia de la administración pública en sus diferentes componentes.

La administración formula los instrumentos de planeación territorial, sin embargo no apropia dentro de sus procesos cotidianos las estrategias, acciones y mecanismos de medición que se definen en los planes y programas, lo cual dificulta las evaluaciones institucionales, hace compleja la ejecución presupuestal y se impide la evaluación objetiva de la gestión territorial, el personal y la identificación de hechos de corrupción.

AMENAZAS DEL ENTORNO

En el sector público regional se presentan contratistas de muy mala reputación en diferentes áreas de desempeño, muy avilés para obtener los contratos, pero con ejecutorias que lesionan los intereses públicos, lo cual es invisibilizado con sobornos y manipulación de los funcionarios públicos que los supervisan.

La multiplicidad de requerimientos del gobierno central y departamental, al igual que la obligación de responder a procesos jurídicos, obligan a la administración a improvisar en la ejecución de los recursos y en la asignación de tareas a los funcionarios.

Las entidades del orden regional y nacional, incluidos los entes de control también, están expuestas a tener funcionarios corruptos capaces de influenciar negativamente en el personal de la alcaldía.

2.2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

FACTOR DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	PROBABILIDAD QUE SE PRESENTE	
	Casi seguro	Posible
Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).		
Concentración de autoridad o exceso de poder.	X	
Extralimitación de funciones.		X
Ausencia de canales de comunicación	X	
Amiguismo y clientelismo	X	

¡Otro Toledo es posible!



Municipio de Toledo
NIT.890.501.362-0

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
DE CONTROL INTERNO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**


CODIGO:PE05

VERSIÓN: 1

Página 8 de 16

FACTOR DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	PROBABILIDAD QUE SE PRESENTE	
	Casi seguro	Posible
Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).		
Inclusión de gastos no autorizados.		X
Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.		X
Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.	X	
Archivos contables con vacíos de información	X	
Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica		X
De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).		
Estudios previos o de factibilidad superficiales.	X	
Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).	X	
Pleigos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	X	
Disposiciones establecidas en los pleigos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.		X
Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pleigo de condiciones.		X
Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.		X
Urgencia manifiesta inexistente.		X
Designar supervisores que no cuentan con conocimientos o disponibilidad de tiempo suficientes para desempeñar la función.	X	
Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	X	

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 9 de 16

FACTOR DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	PROBABILIDAD QUE SE PRESENTE	
	Casi seguro	Posible
Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.		X
De información y documentación.		
Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	X	
Sistemas de Información susceptibles de manipulación o adulteración.		X
Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública		X
Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	X	
De trámites y/o servicios internos y externos.		
Cobro por realización del trámite, (Concusión).	X	
Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	X	
Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.		X
De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos		
Cobrar por el trámite, (Concusión).	X	
Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.		X
Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.		X
Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	X	

2.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIO	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO

¡Otro Toledo es posible!



Municipio de Toledo
NIT.890.501.362-0

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
DE CONTROL INTERNO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**


CODIGO:PE05

VERSIÓN: 1

Página 10 de 16

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIO	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del plan de desarrollo	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la administración municipal	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		
Capacitaciones periódicas del personal de la administración en asuntos propios de la gestión pública	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Implementación del MECI como política de la administración	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Contratación de consultoría especializada permanente para el perfeccionamiento de los procesos contables del municipio	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Definición de los procesos de control interno para la investigación y sanción de los funcionarios que incurran en actos de corrupción		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X

¡Otro Toledo es posible!


 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 11 de 16

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIO	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Estructuración del banco de proyectos de inversión municipal	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Publicación de tarifas, procedimientos, requisitos y mecanismos para acceder a los servicios de la administración	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	

2.4 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
ENTIDAD									
MISIÓN									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVOS	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES
		No	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
Alta dirección	Marco jurídico que centraliza la toma de decisiones	1	Abuso de autoridad	Media	Preventivo	Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del plan de desarrollo	Seguimiento semestral al cumplimiento del plan de desarrollo	Alcalde	2 reuniones de seguimiento al año
Alta dirección	Ineficientes mecanismos de comunicación y articulación interna de la administración	2	Oficinas y funcionarios sin control permanente de su gestión	Alta	Preventivo	Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la administración municipal	Sesiones mensuales de coordinación interinstitucional	Secretaria general	12 reuniones al año

¡Otro Toledo es posible!


 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
		VERSIÓN: 1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 12 de 16

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
ENTIDAD									
MISIÓN									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVOS	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES
		Nº	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				

Recurso humano	Vacios conceptuales de los funcionarios sobre el desarrollo de sus funciones	3	Vulnerabilidad de los funcionarios originados en el desconocimiento de las normas	Alta	Preventivo	Capacitaciones periódicas del personal de la administración en asuntos propios de la gestión pública	Seminarios talleres sobre aspectos pertinentes de la gestión pública	Secretaría general	4 talleres al año
Procedimientos y tramites	Desorden administrativo	4	hechos irregulares sin posibilidades de identificación y control	Alta	Preventivo	Implementación del MECI como política de la administración	Incorporación en la cotidianidad de la administración del MECI cuyo estudio reposa en el archivo de la alcaldía	Secretaría general	4 talleres anual de entrenamiento o 1 evaluación anual de verificación de avances
Finanzas	Ligerezas en el control de los procesos contables y de contratación de la alcaldía	5	Desviación de recursos	Media	Preventivo	Contratación de consultoría especializada permanente para el perfeccionamiento de los procesos contables del municipio	Desarrollo de todas las funciones técnicas de manejo del presupuesto y rendición de cuentas	Tesorería	100% de continuidad del acompañamiento especializado
Control interno	Impunidad	6	Institucionalización de comportamientos corruptos	Alta	Correctivo	Definición de los procesos de control interno para la investigación y sanción de los funcionarios que incurran en actos de corrupción	Investigaciones internas y juntas o comités laborales para sanción o absolución de los trabajadores	Secretaría general	100% de casos con debido proceso

Participación ciudadana	La falta de control social	7	Aceptación social de la corrupción	Alta	Preventivo	Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas	Convocatoria y capacitación de las veedurías ciudadanas	Personería	4 veedurías ciudadanas acompañada integralmente
Planeación	Improvisación en la inversión	8	Detrimiento del patrimonio público	Alta	Preventivo	Estructuración del banco de proyectos de inversión municipal	Definición de los procedimientos para el funcionamiento del BPIM	Secretaría de planeación	100% de la contratación respaldada con proyectos matriculados en el banco de proyectos
Información	Desconocimiento de la comunidad	9	Pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones	Alta	Preventivo	Publicación de tarifas, procedimientos, requisitos y mecanismos para acceder a los servicios de la administración	Fijar en lugares públicos la información de los tramites	Secretaría general	100% de oficinas con publicación de los tramites y tarifas

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 13 de 16

3. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

En cumplimiento del Decreto Ley Anti Tramites 019 DE 2012, los principios incluidos se adoptan como ejes estratégicos para su implementación en el municipio

Buena fe: La premisa fundamental del Decreto es el desarrollo del principio de la buena fe: La necesidad de romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano y de hacerle la vida más fácil, entendiendo que su tiempo vale oro.

Simplicidad: Las autoridades deberán establecer trámites sencillos, sin complejidad, con requisitos racionales y proporcionales a los fines que persigue.

Celeridad: Impulso oficioso de los procesos administrativos, incentivar el uso de las tecnologías.

Medidas especiales

Para menores: Ahora los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno.

Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Para este efecto se deberán establecer mecanismos de atención preferencial.

Para la ciudadanía: Se podrán presentar solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen a través de medios electrónicos. De manera presencial las instituciones podrán celebrar convenios con otras entidades ubicadas en ciudades diferentes, en cuyo evento los escritos deberán ser remitidos dentro de las 24 horas siguientes.


Procedimiento para establecer Nuevos trámites: un nuevo trámite autorizado por la ley debe, previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, que incluirá la justificación, eficacia, procedimiento y costos de implementación para los obligados a cumplirla.

El Consejo Municipal, únicamente podrá adoptar, mediante acuerdo, las medidas que sean necesarias para la implementación de los trámites creados o autorizados por la ley.

Se elimina la autenticación de copias simples expedidas por los notarios. Las copias simples que expidan los notarios de los documentos que reposan en los respectivos protocolos no requieren de autenticación, salvo que el interesado así lo solicite.

Se elimina el Requisito de las Declaraciones Extra juicio. Ninguna autoridad administrativa o de cualquier índole podrá exigir declaración extra juicio como requisito para una actuación administrativa. Basta tan sólo la afirmación efectuada por el particular, la cual se entiende por mandato del art. 7º del Decreto realizada bajo la gravedad de juramento.

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 14 de 16

Se suprime el requisito de huella dactilar en todo documento, trámite o actuación administrativa. A partir de la expedición del Decreto se elimina el requisito de huella dactilar en todo documento, trámite, procedimiento o actuación administrativa que deba adelantarse ante la administración pública y ante particulares que ejercen una función administrativa.

Se establece la gratuidad y disposición en medio electrónico de formularios oficiales para declaraciones y realización de pagos.

A partir de abril de 2012 todos los formularios requeridos por disposiciones legales para realizar trámites con el Estado y con los particulares que ejercen función administrativa serán gratuitos y deberán estar publicados en el Portal del Estado Colombiano y desde allí podrán imprimirse. Este requisito es indispensable para poder exigirse al ciudadano.

Agilidad en la reconexión de servicios públicos domiciliarios. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes, dice la norma. El plazo es de obligatorio acatamiento en todo el país. La medida tiene gran impacto, por cuanto antes el tiempo para el restablecimiento del servicio dependía de la voluntad del prestador.

Se establece la realización de pagos de Obligaciones a favor del Estado por medios electrónicos Ahora el pago de obligaciones relacionadas con tributos, estampillas, derechos, regalías multas a favor de las autoridades que recauden recursos públicos se podrán realizar por cualquier medio de pago, incluyendo las transferencias electrónicas de fondos, abono en cuenta y sistemas de crédito mediante la utilización de tarjetas.

Contratación pública Se elimina el SICE-Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal, al derogarse la Ley 598 del 2000 que lo creó Se elimina el Diario Único de Contratación Estatal a partir del 1º de junio de 2012, en consecuencia los contratos estatales se publicarán en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

Se elimina la publicación de las convocatorias a licitación. En adelante, se informará mediante tres avisos, en la página web de la entidad contratante y en el Secop.


4. RENDICIÓN DE CUENTAS

Existen razones políticas y otras de carácter legal para explicar la obligación¹ de la administración municipal para realizar el informe de gestión de la vigencia 2012 y la correspondiente rendición pública de cuentas a la ciudadanía:

Desde el punto de vista político es la siguiente:

El poder político surge a partir de la elección libre y voluntaria del ciudadano, quien por medio del sufragio o voto universal elige a las autoridades que le representarán en los asuntos de gobierno; Por lo tanto, los gobiernos locales tienen, dentro de otras responsabilidades propias de sus cargos, la de responder directamente ante el ciudadano por las acciones u omisiones a las que haya a lugar. Es así como esta forma de control se extiende de los funcionarios electos a miembros no electos de las entidades estatales. Cuando el jefe del organismo público es designado para dirigir dicho organismo, comparte la responsabilidad política con el gobernante electo por los compromisos definidos en el programa de gobierno y comparte además, la responsabilidad de dar cumplimiento a la Constitución Política, las leyes y a garantizar

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 15 de 16

los derechos y libertades de los ciudadanos. La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la administración de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que esta obligación, es de suma importancia puesto que es una concreción de derechos constitucionales fundamentales y de principios que rigen la función pública. En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20 C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el control del poder político” (artículo 40 C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.), así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa” (artículo 209 C.P.)

Desde el punto de vista jurídico:

Con fundamento en los mandatos constitucionales hay normas que ordenan a las entidades responder ante los ciudadanos por las obligaciones asignadas:

1) Sobre Audiencias Públicas la ley 489 de 1998, en el artículo 33, capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública se establece que la administración podrá convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.


Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

2) En desarrollo de la Ley 489 de 1998, se expidió el decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, “la democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.

Como parte de esta política, el DAFP formuló orientaciones para que las entidades realicen por lo menos una vez al año audiencias.

3) Complementariamente hay disposiciones generales para la administración pública sobre el Sistema de Gestión de Calidad, sobre el cual en el literal d) artículo 5, de Ley 872 de 2003 y el artículo 3 del decreto 4110 de 2004, obliga a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema. Asimismo en el decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.

¡Otro Toledo es posible!

 Municipio de Toledo NIT.890.501.362-0	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CONTROL INTERNO	CODIGO:PE05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
		Página 16 de 16

Acciones específicas:

ACCIÓN	INDICADOR
Formulación del informe de gestión de cada vigencia	1 informe anual
Audiencias públicas de rendición de cuentas	1 consejo comunitario al año
Presentación de informes periódicos de los funcionarios de la alcaldía ante el concejo municipal	6 ponencias al año
Reuniones comunitarias de seguimiento a la gestión por sectores del municipio	8 reuniones al año

5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Acciones específicas para generar la cultura de la atención al ciudadano son las siguientes:

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.

Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.

Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.

Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

Horarios y puntos de atención.

Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

¡Otro Toledo es posible!