



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
SECRETARIA DE HACIENDA Y
TESORERIA MUNICIPAL

DECRETO No. 00023 DE 2013
(29 ABR 2013)

"Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2013 y se dictan otras disposiciones"

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE CHAPARRAL TOLIMA

En uso de las atribuciones Constitucionales y legales en especial las dadas en las leyes 1551 de 2012 y 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1474 de 2011, en sus artículos 73 y 74 establece lo siguiente:

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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Artículo 74. Plan de acción de las entidades públicas. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página Web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

Que el municipio de Chaparral, en atención a lo anteriormente expuesto, elaboró el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Progreso para todos

Carrera 9ª Calle 9ª Esq., Conmutador 2 460290 EXT. 114 2463332
despacho@chaparral-tolima.gov.co



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
SECRETARIA DE HACIENDA Y
TESORERIA MUNICIPAL

DECRETA:

00023

ARTÍCULO 1º. Adoptase el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO del Municipio de Chaparral-Tolima, para la vigencia fiscal de 2013, el cual va anexo y forma parte integral del presente decreto, y será de estricto cumplimiento por los funcionarios de la administración municipal.

PARAGRAFO. En desarrollo del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO del Municipio de Chaparral-Tolima, deberá ser publicado en la página web institucional www.chaparral-tolima.gov.co.

ARTICULO 2º. Es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, realizar seguimiento a la ejecución del presente plan y publicar un informe detallado del cumplimiento del plan adoptado en el presente decreto, en el sitio web de la Alcaldía Municipal.

ARTICULO 3º. El presente Decreto rige a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Chaparral, a los veintinueve (29) días del mes de abril de 2013

HUGO FERNANDO ARCE HERNANDEZ

Alcalde Municipal

Proyectó/Revisó: Dr. Yesid Morales Cartagena.

Progreso para todos

Carrera 9ª Calle 9ª Esq., Conmutador 2 460290 EXT. 114 2463332
despacho@chaparral-tolima.gov.co



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2013

HUGO FERNANDO ARCE HERNÁNDEZ

ALCALDE MUNICIPAL





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PRESENTACIÓN

El artículo 73 de la ley 1474 de 2011, señala: “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...”

La Alcaldía Municipal de Chaparral está comprometida con la construcción de una sociedad saludable, segura, productiva, participativa e incluyente, con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, para un Progreso Para Todos Libre de Corrupción, un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Queremos un Municipio, próspero, pujante, con desarrollo económico; que pueda mitigar las principales necesidades de todas y todos los habitantes de nuestro territorio y nos sentimos orgullosos de los logros obtenidos hasta ahora y que ha permitido mostrar que es posible una administración integral con énfasis en lo social para garantizar una comunidad más armónica, equilibrada y justa, a la que se le brinden los beneficios sociales que genera el desarrollo de nuestros proyectos en todos los campos, ambiental, económico, físico, cultural, social entre otros

La Constitución Política Colombiana establece que es un deber que corresponde al Alcalde Municipal como primera autoridad política del municipio, garantizar el progreso local, el





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

adecuado ordenamiento del territorio, la prestación eficiente de los servicios públicos y promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

En desarrollo de este precepto constitucional el gobierno local ha emprendido distintas acciones encaminadas al cumplimiento de expresas disposiciones constitucionales y legales, con miras al mejoramiento de la calidad de vida de todos los Chaparralunos.

Este documento busca convertirse en una herramienta, bajo la cual el ciudadano en ejercicio de sus derechos y deberes pueda servir de freno y contrapeso a las actuaciones de los funcionarios y en general de sus gobernantes, quienes de igual forma deberán rendir cuentas sobre sus actuaciones y decisiones siempre enmarcadas dentro del principio de legalidad.

De igual forma, se presentarán las acciones y estrategias que serán acogidas por la Alcaldía Municipal de Chaparral, en una lucha frontal contra la corrupción y en pro de la eficiencia administrativa, los cuales estarán sincronizados con los postulados de la Presidencia de la República aterrizándolos con los objetivos que a nivel territorial se han propuesto para éste cuatrienio. Serán tenidos en cuenta todos los mapas de riesgos que al interior de cada dependencia sean necesarios.

El ciudadano podrá participar activamente e intervenir en el ejercicio de la administración, dando real y efectivo cumplimiento a sus derechos ciudadanos, es por eso que por medio de estrategias ya adoptadas, pueden verificar los planes, programas y proyectos que adopta

el municipio y realizar el control respectivo, recibiendo las respuestas acordes a su solicitud por parte de los encargados de la misma.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

OBJETIVOS

GENERALES

Fortalecer la Administración Municipal de Chaparral, de manera que facilite los procesos de participación ciudadana que permitirán un adecuado control social.

Adoptar estrategias en materia de lucha contra la corrupción que garanticen la transparencia en los procesos administrativos, que convierta al Municipio de Chaparral en un modelo de eficiencia y eficacia administrativa.

Promover la cultura de la legalidad al interior de la Administración Municipal e interactuando con los distintos organismos de control.

Impulsar instrumentos institucionales que conduzcan a la racionalización de los procesos de la administración local

Identificar las actividades generadoras de alertas en el desarrollo de los procesos institucionales.

Diseñar los trámites que conduzcan optimizar las debilidades identificadas en el proceso.

Determinar estrategias que conlleven a una la gestión eficiente, eficaz y transparente.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

ESPECÍFICOS

Adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Chaparral Tolima para la vigencia 2013.

Impulsar el seguimiento visible de la inversión realizada por la Administración Municipal de Chaparral.

Realizar un uso adecuado de las NTIC`S que permitan la articulación de la Institución Pública con la comunidad, la empresa privada y la sociedad civil en general, orientadas a prevenir y disminuir los actos de corrupción.

Identificar los riesgos de corrupción en los distintos procesos administrativos.

Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos los riesgos que se van presentando desde el inicio del proceso hasta su culminación.

Facilitar el acceso de la comunidad a distintos trámites de la Administración Municipal de Chaparral.

Fortalecer y maximizar la gobernabilidad institucional minimizando los procesos de la gestión pública.

Propugnar por que la administración sea eficiente en el uso de sus recursos administrativos, funcionales y humanos públicos.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PRIMER COMPONENTE

RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Como resultado del análisis de cada uno de los procesos desarrollados por las diferentes dependencias de la Administración Municipal, se identificaron un conjunto de situaciones, que si bien es cierto no aquejan actualmente a la Administración Municipal, por sus características pueden originar en algún momento prácticas corruptas, asociadas a los procesos y procedimientos de la Administración Municipal. En este sentido, se presenta el anexo No.1 que contiene el mapa de riesgos con las correspondientes acciones a implementar por parte de la Alcaldía Municipal, tendientes a mantener un control permanente sobre cada una de estas situaciones.

En la matriz de riesgo, se registran aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, consecuencias, medidas de mitigación, acciones necesarias para evitarlas o reducir su impacto.

Teniendo en cuenta el dinamismo de las actividades propias de la administración, se requiere mantener un control periódico sobre los riesgos planteados anteriormente, para ello, se deberá por parte de la Secretaría General y de Gobierno y de Control Interno, realizar seguimiento al anterior mapa, el cual se efectuará para la vigencia 2013, con corte a agosto 31 y diciembre 31.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

Progreso para todos



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PROCESO

MATRIZ DE RIESGOS CORRUPCION PROCESO AFILIACION
BENEFICIADOS REGIMEN SUBSIDIADOS

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS					VALORACION DEL RIESGO				MANEJO DEL RIESGO						
					PROB ABILIDAD	IMP ACTO	VALO RA	ZONA DE RIESGO	ACCIÓN RECOMEN DADA	CONTROLE S EXISTENTE S	TIPO	MANEJO DEL RIESGO ACCIONES A TOMAR	MECANIS MO DE MONITOREO	FRECUENC IA	CRONO GRAMA
N o.	RIESGO	DESCRIP CION - DETALLE DEL RIESGO	VULNERABI LIDAD / DETONANTE / CAUSA	DESCRIP CION DEL DAÑO (Impacto)											
1	Amiguismo y clientelismo	Manipulación de la información en el registro de beneficiados régimen subsidiado	Influencia de personalidades para la afiliación al régimen subsidiado sin el cumplimiento de los requisitos establecidos por ley.	Que personas que realmente necesitan esta afiliación no puedan acceder al registro.	1	3	3	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Verificación de base de datos fosiga, y base de datos municipio	preventivo	Verificar cumplimiento de requisitos de afiliados. Cruces de información con base de datos de eps, base única de afiliados del Min protección social	cruces de información	cada dos meses	
2	Información inconsistente en las auditorias.	En el proceso de auditoria las eps suministran información que no correspondan a la realidad.	laseps buscan demostrar cumplimiento de requisito establecidos por ley los cuales no corresponde a la realidad.	Giro de recursos por servicios no prestados de a los beneficiados.	3	3	9	EXTREMO	E: Zona de riesgo Extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir	Vistas bimensuales.	preventivo	Visitas permanente, detalladas sobre fluentes generadoras de la información. Requerir planes de mejoramiento y realizar seguimiento	visitas	cada dos meses	



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PROCESO		MATRIZ DE RIESGOS CORRUPCION EN LA MODIFICACION DEL PRESUPUESTO												
IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS					VALORACION DEL RIESGO				MANEJO DEL RIESGO					
					PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORA	ZONA DE RIESGO	ACCION RECOMENDADA	CONTROLES EXISTENTES	TIPO	MANEJO DEL RIESGO ACCIONES A TOMAR	MECANISMO DE MONITOREO	FRECUENCIA
N o.	RIESGO	DESCRIPCION - DETALLE DEL RIESGO	VULNERABILIDAD / DETONANTE / CAUSA	DESCRIPCION DEL DAÑO (Impacto)										
1	Gastos no autorizados en el presupuesto	Inclusión de gastos no autorizados por la Ley en el presupuesto.	Establecimiento de actos de modificación del presupuesto donde se incluyen gastos no autorizados por ley y plan de desarrollo municipal. Manipulación de Software.	Uso indebido de los recursos.	1	2	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Revisión de actos administrativos que modifican el presupuesto. Personal idóneo en el manejo del presupuesto.	preventivo	Revisión minuciosa de los actos administrativos que modifiquen el presupuesto.	Permanente	Cada vez que se genere un acto administrativo que modifique el presupuesto
2	Uso indebido de los recursos de destinación específica.	Se incorpore o se trasladen recursos de destinación específica a una destinación diferente.	Desconocimiento de la ley, negligencia de los funcionarios responsables. Por falta de asesores idóneos.	Malversación de los fondos. Bajas coberturas en sectores específicos	1	2	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Persona idónea en el manejo del presupuesto. Existencia de Asesor Financiero.	preventivo	Profesional idóneo en el manejo de presupuesto para asesoría eficaz y eficiente.	Permanente	Cada vez que se genere un acto administrativo que modifique el presupuesto



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PROCESO		MATRIZ DE RIESGOS CORRUPCION EN REGISTROS CONTABLES													
IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS					VALORACION DEL RIESGO				MANEJO DEL RIESGO						
N o.	RIESGO	DESCRIPCION - DETALLE DEL RIESGO	VULNERABILIDAD / DETONANTE / CAUSA	DESCRIPCION DEL DAÑO (Impacto)	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORA	ZONA DE RIESGO	ACCION RECOMENDADA	CONTROLES EXISTENTES	TIPO	MANEJO DEL RIESGO ACCIONES A TOMAR	MECANISMO DE MONITOREO	FRECUENCIA	CRONOGRAMA
1	Archivos contables con vacíos de información	Falta de documentos idóneos que respalden registros contables, dando lugar a registros sin la información adecuada y suficiente.	Elaboración de documentos contables sin la totalidad de soportes que respalden el mismo.	Falta de legalidad en la elaboración de documentos contables que pueden acarrear sanciones. Carencia de información adecuada.	1	2	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Exigencia de documentos soportes idóneos, revisión adecuada de la información contenida los soporte previa a la elaboración del registro contable.	preventivo	Verificación de la información, con base en los soportes aportados por el beneficiario del pago.	Permanente	Cada vez que se elabore un registro contable.	
2	Uso indebido de los recursos de destinación específica.	Se incorporen o se trasladen recursos de destinación específica a una destinación diferente.	Desconocimiento de la ley, negligencia de los funcionarios responsables. Por falta de asesores idóneos.	Malversación de los fondos. Bajas coberturas en sectores específicos.	1	2	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Persona idónea en el manejo del presupuesto. Existencia de Asesor Financiero.	preventivo	Profesional idóneo en el manejo de presupuesto para asesoría eficaz y eficiente.	Permanente	cada vez que se genere un acto administrativo que modifique el presupuesto.	

Progreso para todos



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

3	Software susceptible de manipulación o alteración	Falta de suficientes medidas de seguridad en el sistema contable.	Bases de datos que permitan modificar la información.	Inconsistencias en los saldos de un periodo a otro. Requerimiento de los entes de control.	1	2	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Revisión de información para determinar los ajustes a realizar.	preventivo	Implementar controles de seguridad eficientes en el software.	Permanente	cada vez que se elabore un registro contable.	
---	---------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	-------------	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	------------	---------------------------------------------------------------	------------	-----------------------------------------------	--



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PROCESO	MATRIZ DE RIESGOS CORRUPCION EN PROCESOS DE CONTRATACION
----------------	-----------------------------------------------------------------

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS					VALORACION DEL RIESGO				MANEJO DEL RIESGO						
N. o.	RIESGO	DESCRIPCION - DETALLE DEL RIESGO	VULNERABILIDAD / DETONANTE / CAUSA	DESCRIPCION DEL DAÑO (Impacto)	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORA	ZONA DE RIESGO	ACCIÓN RECOMENDADA	CONTROLES EXISTENTES	TIPO	MANEJO DEL RIESGO ACCIONES A TOMAR	MECANISMO DE MONITOREO	FRECUENCIA	CRONOGRAMA
1	Selección de contratista idónea	Selección de personas sin la experiencia ni capacidad para dar cumplimiento a los requerimientos de la administración.	Desconocimiento de la norma que regula los requisitos contractuales por parte de las personas que elaboran los estudios previos y demás documentos previos a la contratación.	Suministro de bienes, servicios y ejecución de obras de poca calidad, generando perjuicios a la comunidad. Realización de obras sin garantías.	2	2	4	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Verificación por parte del asesor externo de la entidad de la documentación precontractual	preventivo	Que personal con conocimiento técnico elabore los estudios previos. Capacitación de procesos de contratación.	Permanente	cada vez que se lleve a cabo un proceso contractual.	
2	Pliegos de condiciones direccionados	Elaboración de pliegos de condiciones a la medida de una firma en particular.	Amiguismo, compromisos políticos y económicos	Ejecución de contrato con poca calidad, sin garantías por ser direccionados a contratistas no idóneos.	2	2	4	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Revisión por parte del Asesor Externo.	preventivo	Los pliegos de condiciones sean elaborados por persona diferente a quien elabora los estudios previos. Desconcentración de funciones en el proceso contractual.	Permanente	En todo proceso contractual.	





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

3	Suministros , servicios y obras de baja calidad.	Las funciones de supervisión de contratos este concentrado en una o dos personas únicamente.	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en pocas personas.	Obras realizadas, suministros entregados y servicios prestados con baja calidad y de manera inoportuna.	1	2	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Verificación por parte del jefe oficina de Planeación e Infraestructura del Municipio. Recibo a satisfacción de la comunidad en cabeza del presidente J.A.C.	preventivo	Designación de funciones de supervisión a diferentes personas para no concentrar funciones.	Permanente	En todos los procesos contractuales.
---	--------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	------	-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	------------	--------------------------------------



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

PROCESO	MATRIZ DE RIESGOS CORRUPCION PROCESO SECRETARIA DE PLANEACION	PROCESO	MATRIZ DE RIESGOS CORRUPCION PROCESO SECRETARIA DE PLANEACION
---------	---------------------------------------------------------------	---------	---------------------------------------------------------------

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS					VALORACION DEL RIESGO				MANEJO DEL RIESGO						
					PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORA	ZONA DE RIESGO	ACCIÓN RECOMENDADA	CONTROLES EXISTENTES	TIPO	MANEJO DEL RIESGO ACCIONES A TOMAR	MECANISMO DE MONITOREO	FREC UENCIA	CRONO GRAMA
1	Inclusión de Gastos no Autorizados	Falta de Talento humano técnico para diseño de proyectos	Desconocimiento de normatividad	Desviación de recursos públicos a gastos que no son financiables dejando de invertir donde la norma si lo permite y donde técnicamente si es necesario	2	2	4	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Vo.Bo. Del Secretario de Planeación y Director encargado del área	preventivo	Aplicar la Normatividad del SGR para este evento en el sector del Fortalecimiento o a la Secretaria de Planeación	Seguimiento a la inversión	Mientras la Ejecución de la Inversión	Desde el desembolso de los recursos por parte del SGP hasta su liquidación

Progreso para todos



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

2	Posibilidad de cometer errores en la toma de decisiones en relación con los planes, programas y Proyectos	Se llevan a cabo gastos que no están dentro de la planeación inicial y por ende se pueden desviar recursos	Falencias para la toma de decisiones en relación con planes, programas y proyectos	Débil impacto. Pérdida de imagen, credibilidad y confianza en la acción de gobierno	1	1	1	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Control preventivo, planeación de la destinación y seguimiento de la ejecución de recursos	preventivo	los riesgos se previenen mediante el establecimiento de cronogramas claros y la planeación que viene desde el plan de desarrollo municipal	Construcción de cronograma	Constante	De acuerdo a lo Plasmado en el Plan de Acción de la vigencia
3	Demoras en el proceso de ejecución de recursos	Posibilidad tardía en la formulación de planes, programas y proyectos de acuerdo con lo establecido en el plan de desarrollo. También se entiende como la posibilidad de exceder el tiempo adecuado, establecido o convenido para tomar decisiones	Exceso de trámites internos. Entrega inoportuna de los "techos" financieros (CDP, RDP y EJECUCIONES PRESUPUESTALES)	Retraso en la formulación de los planes de acción y POAI. Sanciones y pérdida de recursos	2	4	8	EXTREMO	E: Zona de riesgo Extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir	Control preventivo, planeación de la destinación y seguimiento de la ejecución de recursos	correctivo	los riesgos se previenen mediante el establecimiento de cronogramas claros y la planeación que viene desde el plan de desarrollo municipal	Construcción de cronograma	Constante	De acuerdo a lo Plasmado en el Plan de Acción de la vigencia



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

4	Inapropia da formulaci3n de los proyectos de inversi3n para su presentaci3n al banco de proyectos	Asignaci3n de talento humanos y f3sicos insuficientes para el 3ptimo cumplimiento de la gesti3n en Planificaci3n Estrat3gica	Identificaci3n de todas la inversiones avaladas por el responsable del 3rea.	Atraso socioecon3mico para el Municipio	2	2	4	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Seguimiento a la aplicaci3n de la metodolog3a en la formulaci3n de los proyectos de inversi3n	preventivo	Priorizar econ3mica, t3cnica y socialmente la inversi3n para formulaci3n de los proyectos	Interventorias y seguimiento a la inversi3n priorizada	Constante	De acuerdo a lo Plasmado en el Plan de Acci3n de la vigencia
5	Bajo flujo de Proyectos viables, por Concentraci3n de informaci3n de determinadas actividades o procesos en una persona	Inadecuado registro de programas y proyectos de inversi3n presentados al banco de proyectos que no correspondan con lo establecido en el plan de desarrollo Municipal.	Falta Manual de Procesos y Procedimientos acordes con la estructuraci3n del Banco de Proyecto	Desactualizaci3n del Banco de Proyecto	2	3	6	EXTREMO	E: Zona de riesgo Extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir	Verificaci3n de la coherencia de los proyectos con el Plan de Desarrollo Municipal	correctivo	Determinar personalid3n a de la Dependencia encargada para la administraci3n de la informaci3n y documentaci3n.	Seguimiento y evaluaci3n a la gesti3n	Constante	De acuerdo a lo Plasmado en el Plan de Acci3n de la vigencia
6	Desactualizaci3n de los procesos de la Planeaci3n	P3rdida o mal uso de la informaci3n institucional inherente al proceso de Planeaci3n	Uso de herramientas desactualizadas	1. Incumplimiento de la ley 1474 de 2011 anticorrupci3n 2. Posibles procesos disciplinarios a los servidores p3blicos implicados 3. P3rdida de imagen institucional	2	2	4	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Verificar la documentaci3n a transferir al archivo central de acuerdo a los requisitos que exige la Ley general de Archivo	preventivo	Todos los documentos proyectados por los funcionarios deben ser revisados por el coordinador del grupo encargado del tema a responder	Seguimiento y evaluaci3n a la gesti3n	Constante	De acuerdo a lo Plasmado en el Plan de Acci3n de la vigencia



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

7	Pérdida Total o Parcial de la Información	Pérdida de información del desarrollo de programas y proyectos de la Secretaría de Planeación Infraestructura y Desarrollo	Copias de seguridad muy distantes en tiempo de generación de reportes	Perdida de tiempo e información vital para el continuo desarrollo de las actividades de la secretaria	1	3	3	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Realizar backups periódicos	preventivo	Adquirir un disco duro con suficiente espacio de almacenamiento para llevar a cabo periódicamente el backups	Alarmas en el sistema que lo recuerden	Constante	Todo el año
---	-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	-----------------	------------------------------------------------------------------	-----------------------------	------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	-----------	-------------

8	Bajo flujo de Proyectos viables, por Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Equipo de emergencia inadecuado e insuficiente	Falta de personal idónea o designación incorrecta	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	2	1	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Seguimiento a la adquisición de equipo de emergencias en la vigencia	preventivo	Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son: Evitar el riesgo: "Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios	Seguimiento y evaluación a la gestión	Constante	Todo el año
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	-------------	-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------	-------------



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

											sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas"				
9	Compra de equipo de mala calidad para estar invirtiendo o recursos al mismo vehículo	Insuficiencia en el parque automotor	Falta de objetividad en la selección y /o adjudicación de contratos de insumos, servicios, obras, etc. a proveedores y contratistas	Baja prestación del servicio en mantenimiento vial municipal	2	2	4	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Seguimiento a la ejecución del mantenimiento del parque automotor	preventivo	Es estructurar pliegos estandarizados según el tipo de proceso con unos requisitos claros, expresos en reglas o de difícil interpretación.	Implementar formatos de evaluaciones estandarizados	Según el caso	Eventualmente



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

10	Obras Inconclusas	Inapropiado seguimiento y control a la contratación y ejecución de obras	1. Falta de planeación en el proceso selectivo. 2. Improvisación en la estructuración de los pliegos. 3. Intención de favorecer a terceros	1. Falta de garantías para los proponentes. 2. Riesgo para la entidad de no elegir el mejor proponente	3	1	3	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Interventorías, supervisión y veedurías en la ejecución de procesos.	preventivo	1, observancia de los términos legales para expedición de adendas. 2, observar los plazos dados dentro de los cronogramas de cada proceso. 3, Una correcta planificación de la contratación de la entidad	Es aconsejable eliminar la actividad que genera el Riesgo en la medida que sea posible, de lo contrario se deben implementar controles de prevención para evitar la Probabilidad de ocurrencia del Riesgo, de protección para disminuir el Impacto, Compartir o Transferir el Riesgo total o parcialmente a otra dependencia o entidad reduciendo el efecto del Riesgo, si es posible a través de pólizas de seguros u otras opciones que es tendibles. Siempre que el riesgo sea calificado con Impacto extremo, la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia	Estadificar con el manual de contratación los cronogramas según el tipo de proceso	Trabajar según el Manual de Funciones
----	-------------------	--------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	-----------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

11	bajo seguridad vial y bajo transito promedio diario de operación	Inadecuada identificación del estado actual de la red vial a cargo del municipio	Inadecuado Manejo de los procesos de priorización de la red vial actual	<ol style="list-style-type: none"> Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder las peticiones Emitir conceptos inapropiados a las peticiones respecto a los Planes de Manejo de Tráfico y Estudios de Tránsito Asignación presupuestal inapropiada Respuestas con concepto erróneos 	2	1	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Seguimiento a la recopilación de la información para la construcción del inventario de vías y su estado	preventivo	<ol style="list-style-type: none"> Realizar controles a los funcionarios que emiten respuestas Realizar un consolidado mensual de los diferentes movimientos del presupuesto frente a la contratación Capacitación a los funcionarios y contratistas de la Dirección, en temas del plan de contratación estatal y normatividad vigente 	Previa Programación	Periodica	Todo el año
12	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)	Procesos estratégicos (todas las secretarías), de actividades regulatorias, decisiones ajustadas a intereses particulares	.Amiguismo, intereses particulares, soborno y Falta de ética y compromiso institucional	Las decisiones se toman basadas en intereses amañados por intereses particulares	2	3	6	EXTREMO	E: Zona de riesgo Extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir	Adoptar procesos y procedimientos claros y divulgarlos en los diferentes medio de comunicación	correctivo	Suscribir pactos de transparencia entre los funcionarios para evitar el cohecho	Aplicar el Manual de Ética	Todo el tiempo	Todo el año



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

13	Inexactitud	Presentar informes o documentos incompletos, con información que no es real.	No hay suficiente información para la construcción de los indicadores que se requiere	Pérdida de imagen y credibilidad en la administración pública	2	2	4	MODERADO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Copia de seguridad de informes anteriores	preventivo	Copia de seguridad de informes anteriores	Programación de informes con fechas de vencimiento para su diligenciamiento con buen tiempo	Periodica	Según lo establecido en circulares emanadas de cada ente de control
----	-------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---	---	---	-----------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	---------------------------------------------------------------------

PROCESO **MATRIZ DE RIESGOS CORRUPCION PROCESOS DE SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO**

IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS	VALORACION DEL RIESGO				MANEJO DEL RIESGO																							
	R	B	I	P	A	C	J	O	D	E	R	O	Z	R	E	C	O	M	E	N	D	E	S	E	X	T	I	P





A C N o.	RIESGO	DESCRIP CION - DETALLE DEL RIESGO	VULNERABI LIDAD / DETONANTE / CAUSA	DESCRIP CION DEL DAÑO (Impacto)								MANEJO DEL RIESGO ACCIONES A TOMAR	MECANIS MO DE MONITOR EO	FRECUENC IA	CRONO GRAMA
1	Otorgamien to de Permisos	Omitir el conducto regular por tráfico de influencias	Otorgamiento de permisos sin el lleno de los requisitos de ley	afecta las finanzas del municipio, sanciones para el municipio, afecta la seguridad del municipio por desarrollo de actividades	1	2	2	BAJO	B: Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.	Verificación del cumplimiento del lleno de requisitos	preventiv o	Capacitación	verificació n de cumplimie nto		
2	Proceso de Correspondencia Externa	omitir el registro de un document o determina do	desconocimie nto oportuno de la información	omitir el control existente	3	3	4	MODERA DO	M: Zona de riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.	Planilla control registro de correspondencia	preventiv o	cumplir el procedimiento establecido	verificació n de cumplimie nto	diaria	
	Manipulaci on Bases de datos	Veredacidad en la información ingresada a las Bases de Datos	La no convalidación de la información suministrada por el usuario	otorgamien to de beneficios a personas que no corresponden	4	3	5	ALTO	A: Zona de riesgo Alta, reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir.	validación de la información	correctiv o	implementación de estrategias	Jefe dependencia y utilización de software	permanente	Elaboración de Estrategias



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA

DESPACHO

3	Procesos Administrativos	inaplicación de los procesos establecidos	falta de capacitación	error en la ejecución de los procedimientos	3	3	9	EXTREMO	E: Zona de riesgo Extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir	Manual de procedimientos C.I y Jefes de Oficial	correctivo	Capacitación e implementación	verificación de cumplimiento	permanente	Según Plan de Acción
---	--------------------------	-------------------------------------------	-----------------------	---------------------------------------------	---	---	---	----------------	----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	------------	-------------------------------	------------------------------	------------	----------------------



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Esta estrategia busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración municipal de Chaparral Tolima, mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes, así como para acercar al ciudadano a los servicios que presta esta entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Revisión de los procesos para identificar trámites:

La Administración Municipal, ha adelantado a través de la Oficina de Planeación e Infraestructura sesiones de socialización con los jefes de las diferentes dependencias en las cuales se han tratado los siguientes temas.

- a. Organización y planeación: dentro de la actividad empresarial enfoque general y aplicación en el sector público en Colombia.
- b. Plan nacional de desarrollo: Estudio y análisis.
- c. Estructura del estado colombiano conformación de los sectores, planes nacionales, sectoriales e institucionales.
- d. Plan estratégico: elementos, herramientas para su elaboración.
- e. Plan de acción: elementos
- f. Entidad: análisis Ley 1551 de 2012 y Ley 1474 de 2011 concordante con el Decreto No. 2641 de 2012.
- g. Análisis institucional de situación factores internos y externos, de la entidad, aplicación de la herramienta DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y Amenazas)
- h. Sistemas integrados de función
- i. Formulación y planteamiento de procesos institucionales





Estas actividades se efectuaron utilizando herramientas didácticas (diapositivas, videos, audio) y desarrollo de cuestionarios y talleres prácticos.

Como resultado de las capacitaciones y mesas de trabajo efectuadas se definieron los nombres de los procesos institucionales con fundamento en el objeto y las funciones asignadas por el gobierno nacional a los entes territoriales y los cuales se están caracterizando actualmente.

Análisis Normativo

Se revisaron los procesos de la entidad y la normatividad vigente relacionando en la base legal y se determinó que la Alcaldía Municipal de Chaparral, debe llevar acabo las siguientes acciones institucionales.

- Aplicar estrategias administrativas que conlleven a la racionalización de los procesos institucionales.
- Identificar los focos generadores de la ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarla.
- Hacer uso de tecnología de punta que conduzca a la conectividad inter e interinstitucional que permita a la comunidad, acceder a información sobre la administración e igualmente lo induzca a realizar trámites en línea (Gobierno en Línea)
- Institucionalizar herramientas tecnológicas que permitan la innovación institucional local y haciéndola más competitiva.
- Mejorar la calidad del servicio a través del mejoramiento de los procesos sobre el fundamento de indicadores de gestión y resultados.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

ESTRATEGIAS

- A través de la página web de la Alcaldía, tener en línea en año 2013, tres trámites y servicios de la administración.
- Minimizar los procesos que se desarrollan a la fecha.
- Impulsar, acciones conducentes para que la comunidad haga uso de los servicios institucionales, a través de medios tecnológicos (página web, internet, etc), limitando el acceso de la comunidad a la alcaldía, y por lo mismo mejorando las condiciones de vida de la comunidad.
- Capacitar al 100% de los funcionarios de la administración en lo relacionado con las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Simplificar, eliminar, automatizar y adecuar la normativa para la racionalización de los procedimientos internos, teniendo como fundamento la implementación de sistemas de calidad y el MECI.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

TERCER COMPONENTE

ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

Entendida como una expresión de control social, esta estrategia comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la administración municipal de Chaparral Tolima, buscando su transparencia para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Administración Municipal rinde cuentas a:

- **A la Ciudadanía.** Veedores, Comercio, Organizaciones sindicales, Universidades, ciudadanía en general, Juntas de Acción comunal de la zona urbana y rural, Juntas Administradoras Locales, Policía, Fuerzas Militares, Sector Educativo, entre otros.
- **Al Concejo Municipal.** En cumplimiento de la Constitución Política, del Decreto 1474/11, entre otros, la Administración Municipal rinde cuentas al Concejo una v al año, sobre la gestión del último año.
- **A los Organismos de Control.** Contraloría Departamental, Contraloría General, Departamento Nacional de Planeación, e Instituto de Bienestar Familiar, Contaduría General de la nación, DIAN.
- **A entes del nivel nacional.** A la Contaduría General de la República una vez al año, a la Procuraduría, Fiscalía, en el momento en que así ellos lo requieran.

INSTRUMENTOS DE RENDICION DE CUENTAS

- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.-** La Administración Municipal realiza Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Comunidad una vez al año, al finalizar la vigencia, donde se convoca a la Comunidad de manera amplia para que haga parte de la misma de manera activa.
- **Talleres para el Progreso.** Para establecer diálogo entre la Administración Municipal y la comunidad; El Alcalde Municipal ha querido realizar el mayor número de talleres, los cuales permiten interactuar de manera personalizada con la comunidad y tocar temas específicos del sector, siendo muy productivas y dinámicas.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

- **Informe de Gestión al Concejo Municipal.** La Administración presenta informes de gestión al Concejo Municipal, dando de esta manera herramientas al organismo de control para que pueda evaluar los avances de ejecución plasmados en el Plan de Desarrollo.
- **Plataforma CHIP.** Es el instrumento por medio del cual trimestralmente, se carga cada uno de los informes Financieros y Presupuestales del Municipio con destino a la Contaduría General de la Nación, quien a su vez los distribuye a los demás Entes de Control, según su competencia.
- **Medio Radial.** A través de la emisora AMBEIMA ESTEREO, la Administración Municipal por medio de su Alcalde y los Secretarios de Despacho, informan a la ciudadanía la gestión adelantada en cumplimiento del plan de desarrollo y a su vez escuchar a los mismos, quienes lo hacen de manera activa felicitando unas veces y requiriendo otras, sobre temas de interés general para la comunidad en su sector. De igual forma se realiza a través de la Emisora del Ejército.
- **Programa de T.V.** Esta herramienta se utiliza cada miércoles donde se informa a la comunidad la gestión desarrollada, así como la evaluación de las tareas dejadas en cada Secretaría y es muy productiva, ya que se muestran los avances igualmente del cumplimiento del Plan de Desarrollo.
- **Carteleras.** Este medio se utiliza en el Edificio Municipal y los puntos descentralizados (Casa de Cultura, Casa de Justicia, Familias en Acción, Biblioteca Virtual), medio donde se informan temas prioritarios de interés a la comunidad; lo que permite mantener a la comunidad actualizada de manera oportuna y de fácil acceso.
- **Página Web.** La Entidad posee una excelente plataforma en la web, de fácil acceso muy sencilla y donde todas las secretarías y direcciones informan a la comunidad las actuaciones y programas que desarrollan; de igual forma existe un link donde el ciudadano puede inscribir sus inquietudes e inconformidades, denominado **QUEJAS Y RECLAMOS**.
- **Página www.chaparral-tolima.gov.co.** La página es de fácil acceso y se mantiene totalmente actualizada con los temas de interés para la comunidad.
- **Atención al público.** La Administración Municipal en el horario que tiene a la Comunidad de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 4 p.m. de lunes a viernes, atiende la ciudadanía que así lo requiera.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

- **Secretaria Ejecutiva.** La Administración cuenta con el despacho de la Secretaria Ejecutiva, quien se encarga de atender, asesorar y proveer la información misional oportuna a los ciudadanos de forma presencial, virtual y vía telefónica, lo que permite fortalecer la imagen institucional enfocada en el ciudadano.



ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración municipal de Chaparral Tolima y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de planeación que recomienda que las entidades pública, deben incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano; la ALCALDIA MUNICIPAL DE CHAPARRAL tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto financiación y seguimiento.

Página Web. Permite a los ciudadanos conocer todo lo relacionado con eventos, actos administrativos, procesos de contratación, entre otros.

Encuestas. Permite al ciudadano pronunciarse sobre su percepción de los servicios prestados.

Talleres para el progreso. Permite a los ciudadanos conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos Acciones de Tutela. Permite al ciudadano reconocimiento de sus derechos

Derechos de petición. Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado o interesado Buzón de sugerencias. Permite al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad Veedurías ciudadanas. Permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.

Ventanilla Única. Le permite al ciudadano direccionar correctamente todas sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, evitando su extravío en las dependencias.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

Estrategias para mejorar la atención al ciudadano:

1. **Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano “portafolio de servicios”:** teniendo en cuentas los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, principalmente en la página web institucional.
2. **Implementar y Optimizar:** para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias), que puedan presentar nuestros ciudadanos, la Alcaldía Municipal de Chaparral, en cabeza de la Secretaria General y de Gobierno, grupo de atención al ciudadano, grupo de gestión documental, continuara trabajando permanentemente en el tema de recepción de PQRD, diseñara un formulario en la página web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta de sus inquietudes, quejas o reclamos. Se requiere que la información y formulario para la recepción de PQRD, sea lo más limpio y transparente posible, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.
- 3.- **Medir la satisfacción del ciudadano:** A partir del momento en que la entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tengan un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquier de los canales de información, se realiza la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.
- 4.- **Identificar necesidades:** en la construcción de la plataforma estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.
- 5.- **Información actualizada:** La Administración Municipalpropende por mantener la página web institucional con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.
- 6.- **Adecuación de espacios físicos:** la entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada canales de atención: correo postal, vía correo electrónico, canal web,





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

canal telefónico y todos los medios electrónicos para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, una vez se tenga conocimiento del número de ciudadanos, o que por lo menos se cuente con una evidencia de ciudadanos que puedan ingresar a nuestras instalaciones, se procedería la caracterización de nuestros ciudadanos, con el fin de disponer espacios físicos para este grupo de personas si se requiere.

7.- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servicios públicos:

En el año 2013 se capacitarán a la mayoría de los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de cultura de servicio.

Estas capacitaciones se efectuarán con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

8.- Gobierno en línea: El plan nacional de desarrollo (2010-2014) busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de gobierno en línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.

La Administración Municipal de Chaparral hace uso de la estrategia gobierno en línea con el propósito de contribuir a consolidar un estado más eficiente y participativo con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorecer el ejercicio de control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones-TIC. (Portal de transparencia Económica, Sistema Electrónico de contratación estatal- SECOP); para ello incrementara esfuerzo físicos y financiera a fin de mantener actualizada la página web.

RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION.

1. Implementación de las jornadas de inducción y re inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
2. Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de procesos del municipio.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

3. Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de gestión de la Calidad.
4. Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas.
5. Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
6. Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP.
7. Adopción e implementación del manual Anti trámites para el Municipio. Mediante acto administrativo.
8. Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
9. Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano.
10. Se incluyó en el plan de desarrollo las estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías y los grupos de base.
11. Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.
12. Implementación del programa "presencia institucional" para efectos de dar al cara a la comunidad, simultáneo a los procesos de rendición pública de cuentas. Uso de los buzones de quejas y sugerencias.





ALCALDIA MUNICIPAL
CHAPARRAL, TOLIMA
DESPACHO

13. Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios del municipio.
14. Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía, de un programa radial para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

HUGO FERNANDO ARCE HERNANDEZ

Alcalde Municipal

Proyectó: Marisel S.
Revisó: Ing. Ricardo Barrera
Revisó: Yesid Morales