



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

1

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

JAIRO RUIZ SALAZAR: Alcalde Municipal

**REYNERIO FERNANDO GARCÍA NEIRA: Secretario de Planeación y Obras
Públicas**

**MARLENY RODRIGUEZ PINEDA: Secretaria de Gobierno y Administrativa-Jefe de
Control Interno**

ABRIL DE 2013

POR UN ARCABUCO SIN DIFERENCIAS



PRESENTACION

2

El presente documento contiene la consolidación del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano, del municipio de Arcabuco-Boyacá, para la vigencia fiscal del año 2013.

Ley 1474 de 2011. 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" Así mismo en la metodología se contempla el componente de Rendición de cuentas.

PRIMER COMPONENTE: Establece la identificación de los riesgos de corrupción, su valoración, el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para su control.

SEGUNDO COMPONENTE: Plantea la necesidad de iniciar la política antitrámites, con la elaboración del inventario de trámites de la administración central del municipio y su caracterización.

TERCER COMPONENTE: Se refiere a la elaboración del procedimiento para realizar el proceso de rendición de cuentas.

CUARTO COMPONENTE: Identifica la necesidad de asumir la elaboración en la presente vigencia del portafolio de atención al ciudadano.

Con este plan inicial la administración central del municipio, aspira a continuar con el proceso de lucha contra la corrupción apropiándose de los instrumentos necesarios y pertinentes para lograr los objetivos y dar cumplimiento a la normatividad vigente.



PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

3

| DEPENDENCIA | RIESGOS |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PARTICULARES | - Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo |
| SECRETARIA DE HACIENDA | - Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto. |
| SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS | - Estudios previos o factibilidades superficiales |
| SECRETARIA DE GOBIERNO Y ADMINISTRATIVA | - Deficiencias en el manejo documental y de archivo |
| COMISARIA DE FAMILIA E INSPECCION DE POLICIA | - Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación |
| DESPACHO DEL ALCALDE | -Concentración de autoridad o exceso de poder |



Identificación del riesgo

Dependencia: Particulares

4

| Causa | Riesgo | Descripción |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Artimañas de los apoderados y demandados - Pago de favores | Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo | Los particulares o contratistas constriñen a los funcionarios para que actúen a su favor o por interés indebidos de información |

Dependencia: Secretaría de Hacienda

| Causa | Riesgo | Descripción |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Desconocimiento de las normas de presupuesto | Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto. | Cuando se presenta la necesidad de realizar algún gasto, y este no está presupuestado claramente, se busca un rubro parecido y se pretende realizar así el gasto sin que esté de acuerdo con el objeto del gasto. |

Dependencia: Secretaría de Planeación y Obras Públicas

| Causa | Riesgo | Descripción |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Ignorancia de las normas de contratación - Pago de favores | Estudios previos o factibilidades superficiales | En la elaboración de los estudios previos no se tiene en cuenta en forma estricta la normatividad existente sobre la materia y se realizan en forma inadecuada sin respetar el objeto del gasto y sin las exigencias que debe reunir el posible contratista |

Dependencia: Secretaría de Gobierno y Administrativa

| Causa | Riesgo | Descripción |
|-------|--------|-------------|
|-------|--------|-------------|



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Desconocimiento de la normatividad sobre gestión documental - Falta de personal calificado | Deficiencias en el manejo documental y de archivo | La gestión documental no se realiza de acuerdo a la normatividad vigente, es difícil y dispendioso el proceso de conseguir un documento que reposa en el archivo, no se archivan correctamente los documentos y no se aportan los documentos a los procesos. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

5

Dependencia: Comisaría de Familia e Inspección de Policía

| Causa | Riesgo | Descripción |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Desconocimiento de las normas - Amiguismo | Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación | Las normas no se aplican en forma estricta, sino que su aplicación depende de interpretaciones subjetivas y de acuerdo a las circunstancias |

Dependencia: Despacho del Alcalde

| Causa | Riesgo | Descripción |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Nómina insuficiente para delegar funciones - Poca confiabilidad en funcionarios para delegar | Concentración de autoridad o exceso de poder | Las decisiones son tomadas por una sola persona ,generalmente el Jefe de la Administración, no hay delegación de funciones ni responsabilidades, decisiones arbitrarias o contrarias a la ley |



VALORACION DEL RIESGO

6

Riesgo: Artimañas de los apoderados y demandados, Pago de favores

| Controles | | | Criterios | Cumplimiento | |
|-----------------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|
| Descripción | Preventivo | Correctivo | Criterio de medición | Si | No |
| Manual de Procedimientos Administrativos-MECI | X | | Existen herramientas de control | x | |
| | | | Existen manuales y/o procedimientos que explique el manejo de la herramienta | | x |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva | | X |

Riesgo: Desconocimiento de las normas de presupuesto

| Controles | | | Criterios | Cumplimiento | |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------------------------------|--------------|----|
| Descripción | Preventivo | Correctivo | Criterio de medición | Si | No |
| Estatuto Municipal de Presupuesto | X | | Existen herramientas de control | x | |
| | | | Existen manuales y/o procedimientos | x | |



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------|--|---|
| | | | que explique el manejo de la herramienta | | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva | | X |

Riesgo: Ignorancia de las normas de contratación, pago de favores

| Controles | | | Criterios | Cumplimiento | |
|----------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|
| Descripción | Preventivo | Correctivo | Criterio de medición | Si | No |
| Manual de Contratación e Interventoría | X | | Existen herramientas de control | x | |
| | | | Existen manuales y/o procedimientos que explique el manejo de la herramienta | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva | | X |

Riesgo: Desconocimiento de la normatividad sobre gestión documental, falta de personal calificado

| Controles | Criterios | Cumplimiento |
|-----------|-----------|--------------|
|-----------|-----------|--------------|



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

| Descripción | Preventivo | Correctivo | Criterio de medición | Si | No |
|--------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Tablas de Retención Documental | X | | Existen herramientas de control | x | |
| | | | Existen manuales y/o procedimientos que explique el manejo de la herramienta | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva | | X |

Riesgo: - Desconocimiento de las normas, Amiguismo

| Controles | | | Criterios | Cumplimiento | |
|-------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|
| Descripción | Preventivo | Correctivo | Criterio de medición | Si | No |
| | X | | Existen herramientas de control | | x |
| | | | Existen manuales y/o procedimientos que explique el manejo de la herramienta | | x |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha | | X |



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------|--|--|
| | | | demostrado ser efectiva | | |
|--|--|--|-------------------------|--|--|

Riesgo: Nómina insuficiente para delegar funciones, poca confiabilidad en funcionarios para delegar.

| Controles | | | Criterios | Cumplimiento | |
|----------------------------------------------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|
| Descripción | Preventivo | Correctivo | Criterio de medición | Si | No |
| Manual de Funciones y Competencias Laborales | X | | Existen herramientas de control | x | |
| | | | Existen manuales y/o procedimientos que explique el manejo de la herramienta | x | |
| | | | En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva | | X |

MAPA DE RIESGOS



MAPA DE RIESGOS

PROCESO DEL MAPA DE RIESGO

| | | | | | |
|----------------------|----------------|------------------|-----------------|------------|---------------------|
| 1. Identificación | 2. Análisis | 3. Valoración | 4. Políticas | 5. Mapa | 6. Consolidación |
| Áreas | Áreas | Áreas | Áreas | Áreas | Planeación |

| | | | | |
|-------------------|-----------------------|------------------|---------------------|------------------|
| 11. Ajustes | 10. Seguimiento | 9. Aplicación | 8. Socialización | 7. Aprobación |
| Planeación /Áreas | Áreas/Control Interno | Áreas | Planeación/Áreas | Nominador |

MISION

La Misión del Municipio de Arcabuco es prestar a nuestros habitantes de manera oportuna, eficiente, justa y con calidad bienes y servicios indispensables para el mejoramiento de la calidad de vida, especialmente en materia de educación, salud, Agua potable saneamiento básico, vivienda, deporte, ecoturismo e infraestructura vial. Así mismo garantiremos el uso eficiente y transparente de los recursos públicos.

La Misión está soportada en el ejercicio de los principios que rigen a la administración pública Eficiencia, Eficacia, Publicidad y Transparencia, Moralidad, Celeridad y Valoración de los Costos Ambientales.

Arcabuco sin Diferencias permitirá un desarrollo garantizando la preservación del medio ambiente.



Mapa de Riesgos

| Identificación | Análisis | Medidas Mitigación | Seguimiento |
|----------------|----------|--------------------|-------------|
|----------------|----------|--------------------|-------------|

| No | Dependencia | Causa | Riesgo | Probabilidad | Tipo de Control | Política | Acciones | Responsable | Indicador |
|----|----------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|-----------------|----------|--------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | Despacho del Alcalde | Nómina insuficiente para delegar funciones | Concentración de autoridad o exceso de poder | Posible | Correctivo | Evitar | Capacitación en gestión del Talento Humano | Talento Humano | Número de funcionarios capacitados para la Toma de Decisiones |
| 2 | Despacho del Alcalde | Poca confiabilidad en funcionarios para delegar | Concentración de autoridad o exceso de poder | Posible | Correctivo | Evitar | Capacitación en gestión del Talento Humano | Talento Humano | Número de funcionarios que aplican correctamente las normas |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Preparó: Alcalde : Jairo Ruiz Salazar | Fecha: 19-04-2013 |
| Revisó: Secretario de Planeación e Infraestructura: Reyneiro Fernando García N. | Fecha: 22-04-2013 |
| Aprobó: Alcalde : Jairo Ruiz Salazar | Fecha: 28-04-2013 |



Mapa de Riesgos

12

| Identificación | Análisis | Medidas Mitigación | Seguimiento |
|----------------|----------|--------------------|-------------|
|----------------|----------|--------------------|-------------|

| No | Dependencia | Causa | Riesgo | Probabilidad | Tipo de Control | Política | Acciones | Responsable | Indicador |
|----|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------|--------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Secretaría de Hacienda | Desconocimiento de las normas de presupuesto | Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto. | Posible | Correctivo | Evitar | Capacitación en Estatuto y normas de Presupuesto | Talento Humano | Número de funcionarios que conocen y aplican en forma correcta la normatividad sobre presupuesto |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Preparó: Secretario de Hacienda : Nubia Camacho Cárdenas | Fecha: 19-04-2013 |
| Revisó: Secretario de Planeación e Infraestructura : Reyneiro Fernando García N. | Fecha: 22-04-2013 |
| Aprobó: Alcalde : Jairo Ruiz Salazar | Fecha: 28-04-2013 |



Mapa de Riesgos

| Identificación | Análisis | Medidas Mitigación | Seguimiento |
|----------------|----------|--------------------|-------------|
|----------------|----------|--------------------|-------------|

| No | Dependencia | Causa | Riesgo | Probabilidad | Tipo de Control | Política | Acciones | Responsable | Indicador |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Secretaría de Planeación e Infraestructura | Ignorancia de las normas de contratación | Estudios previos o factibilidades superficiales | Posible | Correctivo | Evitar | Actualizar el Manual de Contratación e Interventoría | Secretario de Planeación | Manual de Contratación e Interventoría actualizado |
| 2 | Secretaría de Planeación e Infraestructura | Pago de favores | Estudios previos o factibilidades superficiales | Posible | Correctivo | Evitar | Capacitación en Contratación y Ética del servidor Público | Talento humano | Número de funcionarios que conocen y aplican normatividad de contratación y Ética Pública |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Preparó: Secretario de Planeación e Infraestructura : Reyneiro Fernando García N. | Fecha: 19-04-2013 |
| Revisó: Secretario de Planeación e Infraestructura: Reyneiro Fernando García N. | Fecha: 22-04-2013 |
| Aprobó: Alcalde : Jairo Ruiz Salazar | Fecha: 28-04-2013 |



Mapa de Riesgos

14

| | | | |
|----------------|----------|--------------------|-------------|
| Identificación | Análisis | Medidas Mitigación | Seguimiento |
|----------------|----------|--------------------|-------------|

| No | Dependencia | Causa | Riesgo | Probabilidad | Tipo de Control | Política | Acciones | Responsable | Indicador |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | Secretaría de Gobierno y Administrativa | Desconocimiento de la normatividad sobre gestión documental | Deficiencias en el manejo documental y de archivo | Posible | Correctivo | Evitar | Actualizar y socializar las tablas de retención documental a todo el personal | Director de Archivo Municipal | Tablas de retención actualizadas y socializadas |
| 2 | Secretaría de Gobierno y Administrativa | Falta de personal calificado | Deficiencias en el manejo documental y de archivo | Posible | Correctivo | Evitar | Capacitación en Gestión documental a todo el personal | Talento Humano | Número de funcionarios capacitados en Gestión Documental |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Preparó: Secretario General y Administrativo : Marleny Rodríguez Pineda | Fecha: 19-04-2013 |
| Revisó: Secretario de Planeación e Infraestructura: Reyneiro Fernando García N. | Fecha: 22-04-2013 |
| Aprobó: Alcalde : Jairo Ruiz Salazar | Fecha: 28-04-2013 |



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

Mapa de Riesgos

15

| Identificación | Análisis | Medidas Mitigación | Seguimiento |
|----------------|----------|--------------------|-------------|
|----------------|----------|--------------------|-------------|

| No | Dependencia | Causa | Riesgo | Probabilidad | Tipo de Control | Política | Acciones | Responsable | Indicador |
|----|----------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------|------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Comisaría de Familia e Inspección de Policía | Desconocimiento de las normas | Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación | Posible | Correctivo | Evitar | Actualizar Procedimientos Administrativos MECI | Talento Humano | Número de funcionarios que conocen y aplican los procedimientos administrativos |
| 2 | Comisaría de Familia e Inspección de Policía | Amiguismo | Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación | Posible | Correctivo | Evitar | Capacitación en Ética del Servidor Público | Talento Humano | Número de funcionarios capacitados en Ética Pública |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Preparó: Comisaría de Familia e Inspección de Policía : María Helena Rosas Naranjo-Viviana Patricia Poveda C. | Fecha: 19-04-2013 |
| Revisó: Secretario de Planeación e Infraestructura: Reyneiro Fernando García N. | Fecha: 22-04-2013 |
| Aprobó: Alcalde : Jairo Ruiz Salazar | Fecha: 28-04-2013 |

POR UN ARCABUCO SIN DIFERENCIAS



Mapa de Riesgos

16

| | | | |
|----------------|----------|--------------------|-------------|
| Identificación | Análisis | Medidas Mitigación | Seguimiento |
|----------------|----------|--------------------|-------------|

| No | Dependencia | Causa | Riesgo | Probabilidad | Tipo de Control | Política | Acciones | Responsable | Indicador |
|----|--------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Particulares | Artimañas de los apoderados y demandados | Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo | Posible | Correctivo | Evitar | Socialización y publicación de los procedimientos aplicables en cada caso | Dependencia Involucrada | Número de procedimientos socializados y publicados |
| 2 | Particulares | Pago de favores | Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo | Posible | Correctivo | Evitar | Capacitación de los funcionarios en Código Disciplinario Único | Talento Humano | Número de funcionarios que conocen y aplican el Código Disciplinario Único |



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Preparó: Comisario de Familia e Inspector de Policía : María Helena Rosas Naranjo-Viviana Patricia Poveda C. | Fecha: 19-04-2013 |
| Revisó: Secretario de Planeación e Infraestructura: Reynerio Fernando García N. | Fecha: 22-04-2013 |
| Aprobó: Alcalde : Jairo Ruiz Salazar | Fecha: 28-04-2013 |



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Objetivo: Facilitarle al ciudadano el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública

18

Cuáles son las características de un Trámite bien definido?

- Tiene bien identificados sus clientes y proveedores
- Dispone de objetivo definido
- Cuenta con responsables e idóneos
- Tiene límites superiores e inferiores
- Incorpora indicadores
- Cuenta con los recursos
- Posee controles
- Cuenta con normas claras
- Esta formalizado/socializado
- Genera satisfacción a los clientes
- Muestra claramente las interacciones con otros trámites
- Sencillo y fácil de ejecutar
- Mejoramiento continuo/moderno
- Posee muy buenos ejecutores



LO DESEABLE DE LOS TRÁMITES

| Atributos | Cumplimiento en la Entidad | | | |
|-----------|----------------------------|-------------------------|--------------|-------|
| | Se cumple plenamente | Se cumple algunas veces | No se cumple | Notas |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



BENEFICIOS DE LOS TRÁMITES

| Actor | Beneficios |
|----------------------------|-------------------|
| Ciudadanos/Comunidad | |
| Funcionarios de la Entidad | |
| La Propia Entidad | |
| Entes de control | |
| La Sociedad | |



LOS TRÁMITES Y LA CORRUPCION

Las exigencias absurdas e innecesarias, los cobros y las demoras injustificadas, el excesivo papeleo, las trabas, el poder subjetivo del funcionario, la desorientación y desinformación del ciudadano, la complejidad del trámite, la urgencia del ciudadano, el costo de negar o demorar el trámite, la ausencia de control o supervisión, “las palancas”, el número de usuarios.

Todo esto favorece la corrupción.

21

Estrategias aplicables

- Eliminación
- Simplificación/Optimización
- Automatización
- Escisión
- Fusión
- Estandarización
- Interoperabilidad

ANALISIS DE LOS TRÁMITES

Gestión Gerencial:

- Coherencia con la misión y visión/valores
- Indicadores
- Políticas/Estrategias
- Contexto externo
- Mejoramiento continuo
- Niveles de decisión

Gestión de métodos:

- Objetivo
- Duración
- Requisitos
- Número de pasos
- Secuencia



- Información
- Cuellos de botella
- Sencillez
- Costos
- Organización del trabajo
- Tecnología
- Relacionamiento
- Referenciación competitiva
- Medio ambiente físico
- Distribución en planta
- Puesto de trabajo
- Flexibilidad

Gestión administrativa:

- Adopción
- Despliegue
- Controles
- Control de aplicación
- Normas
- Aplicación uniforme
- Dotación
- Formatos
- Autorizaciones
- **Gestión humana**
- Selección
- Inducción/reinducción
- Capacitación/Entrenamiento
- Manual de funciones
- Clima laboral
- Satisfacción del cliente interno
- Cargas de trabajo
- Empoderamiento
- Actitud



PROCESO RACIONALIZAR TRÁMITES

| | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Identificar los Trámites | 2. Priorizar los Trámites | 3. Optimizar los Trámites | 4. Consolidar Trámites optimizados | 5. Optimizar trámites optimizados |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|

23

| | | | |
|---------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| 9. Ajustes | 8. Seguimiento y evaluación | 7. Realizar Implementación | 6. Difundir los nuevos trámites |
|---------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|

El componente de Estrategia antitrámites para el año 2013 se define como la tarea inicial antes de fijar la política antitrámites, cual es la de la elaboración del Inventario municipal de trámites y su caracterización.

Se aplicará para el efecto el instrumento formulario del DAFP



Plan de Acción Antitrámites

| Problema(s) | Mecanismo A emplear | Acción(es) | Valor Agregado | A cargo de | Recursos | Fechas | Indicador(es) |
|-------------|---------------------|------------|----------------|------------|----------|--------|---------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

BENEFICIOS DE LA RACIONALIZACION

- ✓ Disminución de tiempos muerto para el ciudadano
 - ✓ Disminución de contactos innecesarios
 - ✓ Disminución de costos
 - ✓ Disminución de tramitadores
- ✓ Mayor seguridad para el ciudadano y los funcionarios
 - ✓ Mejores condiciones para realizar el trámite
 - ✓ Mayor eficiencia, eficacia y efectividad
 - ✓ Mayor satisfacción del ciudadano



TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía.
Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración.
Sirve además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

25

OBJETIVOS:

- Fortalecer el sentido de lo público
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

ELEMENTOS:

- Información
- Diálogo
- Incentivos o Sanciones

RUTA DE LA RENDICION DE CUENTAS

1. Planeación
 - 1.1 Alistamiento Institucional
 - 1.1.1 Sensibilización interna
 - 1.1.2 Promoción de la participación de las organizaciones sociales
2. Interacción con la ciudadanía antes de la audiencia
3. Organización de la audiencia
 - 3.1 Reunión con el grupo interno de apoyo
 - 3.2 Preparar los informes
 - 3.3 Preparar la logística



- 3.4 Convocatoria
4. Realización de la audiencia
5. Después de la audiencia
6. Reiniciar la planeación de un nuevo proceso

La actividad programada para este componente para el año 2013 es la elaboración e implementación del procedimiento para la rendición de cuentas, de acuerdo a los anteriores parámetros



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Busca mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios y trámites y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

a) Afianzamiento de la Cultura del Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

| Item | Evaluación | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|
| | CT | CP | NC | NE |
| Desarrollo de competencias en los funcionarios mediante capacitación y sensibilización | | | | |
| Generación de incentivos para los funcionarios de las áreas de atención al público | | | | |

b). Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

| Item | Evaluación | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|
| | CT | CP | NC | NE |
| Difusión del portafolio de servicios | | | | |
| Procedimientos de de soporte de los servicios y trámites | | | | |
| Procedimientos de atención de PQRS | | | | |
| Medición de la satisfacción del ciudadano | | | | |
| Identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos | | | | |
| Información actualizada en lugar visible sobre: | | | | |
| Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos | | | | |



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Descripción de los servicios, procedimientos y servicios | | | | |
| Tiempos de entrega de cada trámite o servicio | | | | |
| Requisitos e indicaciones | | | | |
| Horarios y puntos de atención | | | | |
| Dependencia, nombre y cargo del servidor en caso de queja o reclamo | | | | |

28

c) Fortalecimiento de los Canales de Atención

| Item | Evaluación | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|
| | CT | CP | NC | NE |
| Canales de atención que permitan la participación ciudadana | | | | |
| Protocolos de atención al ciudadano | | | | |
| Sistemas de turnos para la atención ordenada de los ciudadanos | | | | |
| Espacios físicos según las normas vigentes y señalización | | | | |
| Canales de atención e información para asegurar consistencia y homogeneidad de la información que se entrega a la ciudadanía por cualquier medio | | | | |

d) Recepción

| Item | Evaluación | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|
| | CT | CP | NC | NE |
| Enlace de fácil acceso (página web) para la recepción de PQRS según gobierno en línea | | | | |
| Formatos electrónicos para presentar PQRS | | | | |
| Sistema de registro ordenado de PQRS y denuncias de actos de corrupción | | | | |
| Información al público sobre los medios de atención para la recepción de PQRS y denuncias | | | | |



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

La actividad programada para este componente para el año 2013 es la elaboración e implementación del portafolio de servicios al ciudadano, de acuerdo a los anteriores parámetros establecidos.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

| Estrategias, medidas | Actividades | Publicación Abril 30 | Actividades realizadas | | Responsable | Anotaciones |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------|--------------------------------------------|-------------|
| | | | Agosto 31 | Diciembre 31 | | |
| Mapa de Riesgos de corrupción | 1. Capacitación en Gestión del talento humano. | X | | | Talento Humano | |
| | 2. Capacitación en Estatuto y normas de presupuesto | | | | Talento Humano | |
| | 3. Actualizar Manual de contratación e Interventoría | X | | | Talento Humano | |
| | 4. Capacitación en Contratación y Ética del servidos público | X | | | Secretaría de Planeación e Infraestructura | |
| | 5. Actualizar y socializar las tablas de retención documental | X | | | Talento Humano | |
| | 6. Capacitación en gestión documental | | | | Talento Humano | |
| | 7. Actualización MECI | X | | | Talento Humano | |



República de Colombia
Departamento De Boyacá
Alcaldía Municipal de Arcabuco

| | | | | | | | |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|--------------------------------------------|--|
| | | X | | | | Jefe de Control Interno | |
| Estrategia Antitrámites | 1.Elaboración del inventario de trámites de la administración central del municipio y su caracterización | X | | | | Secretaría de Planeación e Infraestructura | |
| Mejoramiento de la Atención al Ciudadano | 1.Elaboración del Portafolio de atención al ciudadano | X | | | | Secretaría de Planeación e Infraestructura | |
| Rendición de Cuentas | 1.Elaboración de implementación del procedimiento de rendición de cuentas | X | | | | Secretaría de Planeación e Infraestructura | |
| PQRS | 1.Implementación de instancia de atención | X | | | | Secretaría de Gobierno y Administrativa | |

| | |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consolidación del documento | Cargo: Secretario de Planeación e Infraestructura Nombre: Reynerio Fernando García Neira. Firma: |
| Seguimiento de la Estrategia | Secretario de Gobierno y Administrativa-Jefe de Control Interno. Nombre: Marleny Rodríguez Pineda Firma: |