



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO

GERENCIA Y LIDERAZGO PARA EL PROGRESO DE GÉNOVA, BELLO RINCÓN QUINDIANO



NTC 154676



NTC 154678



**RESOLUCION NUMERO 031
(ENERO 29 DE 2014)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA
2014 DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO”.**

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE GÉNOVA, QUINDÍO, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le señala la Ley 1474 de 2011 y,

CONSIDERANDO

- a.) Que de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 la cual establece: *“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 los riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*. Que la Administración Municipal de Génova Quindío se encuentra certificada en el Sistema de Gestión de Calidad en las normas NTC GP1000:2009 y la ISO 9001:2008
- b.) Que el Decreto No 019 de 2012 establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Que el Decreto 2641 de 2012 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Que el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.
- c.) Que la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.
- d.) Que la alcaldía del municipio de Génova está comprometida con la construcción de un Municipio libre de corrupción; donde se implementen estrategias tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Municipio para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.
- e.) Que desde la administración municipal se pretende generar confianza en la comunidad genovesa, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva.
- f.) Que para esto, la alcaldía municipal ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.
- g.) Que en lo que respecta a la alcaldía del municipio de Génova, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014.
Que en mérito de lo expuesto,

**RESOLUCION NUMERO 031
(ENERO 29 DE 2014)**

“POR MEDIO DE LA CUAL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA 2014 DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO”.

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE GÉNOVA, QUINDÍO, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le señala la Ley 1474 de 2011 y,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: **ADÓPTESE** el Plan de Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2014 de la Alcaldía Municipal de Génova Quindío, el cual contiene los siguientes componentes:

1. Mapa de Riesgos Anticorrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Atención al ciudadano

Lo anterior se adjunta a la presente resolución

ARTICULO SEGUNDO: Lo anterior rige a partir de la fecha de expedición.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE:

Dada en el Municipio de Génova Quindío, a los veintinueve (29) días del mes de Enero del año dos mil catorce (2014).

(ORIGINAL FIRMADO)

MARIO ALBERT CAÑAS LÓPEZ

Alcalde Municipal

Proyectó: Luz Stella Giraldo Rey
Cargo: Asesora de Control Interno

Revisó: Mario Albert Cañas López
Cargo: Alcalde Municipal

Aprobó: Mario Albert Cañas López
Cargo: Alcalde Municipal



COMPONENTE MAPA DE RIESGOS

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO

GERENCIA Y LIDERAZGO PARA EL PROGRESO DE GÉNOVA, BELLO RINCÓN QUINDIANO



NTC 154676



NTC 154678





MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

MGQ-MRA-41
VERSION 0
ABRIL DE 2013

ENTIDAD: MUNICIPIO DE GÉNOVA QUINDÍO - ALCALDÍA

MISIÓN: La Administración del Municipio de Génova Quindío, presta sus servicios, ejecutando en todos sus procesos los más altos estándares de calidad, bajo los parámetros constitucionales y legales que rigen la función pública, cumpliendo en todo momento con las políticas públicas adoptadas en el Plan de Desarrollo Municipal y las necesidades y expectativas de la comunidad en general, en ejecución y aplicación de una adecuada gerencia pública.

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	No	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
Gestión Gerencial	Humanas	1	Alta Centralización, extralimitación de Funciones, Ineficiencia administrativa	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Asignación de Funciones	SECRETARIOS DE DESPACHO - Control Interno	Asignación de funciones
Mejorar la toma de decisiones sobre la planeación, funcionamiento, revisión y mejora de los temas a desarrollar por la Administración Municipal conforme a los parámetros constitucionales y legales				POSIBLE			A través de la asignación de funciones se puede evitar la concentración de poder en un funcionario o aérea de la entidad		
Gobierno y Desarrollo Social	Inadecuada aplicación de las normas	2	Quejas ciudadanas por mala prestación del servicio o abuso de autoridad	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Traslado al organismo pertinente	PROCESOS	No de casos remitidos
Cumplir con los lineamientos y directrices para brindar información, orientación e intervención a la comunidad, encaminada a mejorar la calidad de vida de los habitantes a través de la prestación de servicios: cultura, recreación y deporte, salud, desarrollo comunitario, programas sociales, servicio educativo y desarrollo ambiental				POSIBLE					No de casos recepcionados



MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

MGQ-MRA-41
VERSION 0
ABRIL DE 2013

ENTIDAD: MUNICIPIO DE GÉNOVA QUINDÍO - ALCALDÍA

MISIÓN: La Administración del Municipio de Génova Quindío, presta sus servicios, ejecutando en todos sus procesos los más altos estándares de calidad, bajo los parámetros constitucionales y legales que rigen la función pública, cumpliendo en todo momento con las políticas públicas adoptadas en el Plan de Desarrollo Municipal y las necesidades y expectativas de la comunidad en general, en ejecución y aplicación de una adecuada gerencia pública.

PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
Gestión Administrativa	Humanas	3	Desconocimiento de la comunidad acerca de los mecanismos de participación con los que cuenta la administración	INACEPTABLE	PREVENTIVO	REDUCE EL RIESGO	Publicar e informar los mecanismos con los que cuenta la administración	CONTROL INTERNO	No de mecanismos de comunicación informados
Manejar correctamente los recursos físicos y el talento humano de la administración proporcionando con ello un adecuado soporte para el desarrollo de los demás procesos				POSIBLE					No de mecanismos de información con que cuenta la entidad
Gestión Administrativa	Humanas	4	Proceso de Selección de Personal sin el cumplimiento de los requisitos	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Valoración de las Hojas de vida y seleccionar al personal conforme al perfil establecido en el Manual de Funciones	SECRETARIO DE GOBIERNO Y DESARROLLO SOCIAL - CONTROL INTERNO	No de cargos de la administración
Manejar correctamente los recursos físicos y el talento humano de la administración proporcionando con ello un adecuado soporte para el desarrollo de los demás				POSIBLE					No de funcionarios nombrados conforme al perfil



MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

MGQ-MRA-41
VERSION 0
ABRIL DE 2013

ENTIDAD: MUNICIPIO DE GÉNOVA QUINDÍO - ALCALDÍA

MISIÓN: La Administración del Municipio de Génova Quindío, presta sus servicios, ejecutando en todos sus procesos los más altos estándares de calidad, bajo los parámetros constitucionales y legales que rigen la función pública, cumpliendo en todo momento con las políticas públicas adoptadas en el Plan de Desarrollo Municipal y las necesidades y expectativas de la comunidad en general, en ejecución y aplicación de una adecuada gerencia pública.

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
Gestión Administrativa	Humanas	5	Proceso de contratación de mínima cuantía, selección abreviada y licitaciones sin el cumplimiento de los requisitos respecto a la modalidad de contratación según su cuantía	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Establecer una tabla que contenga la cuantía y la normatividad que aplica	CONTRATACIÓN - CONTROL INTERNO	Tabla de cuantía
Manejar correctamente los recursos físicos y el talento humano de la administración proporcionando con ello un adecuado soporte para el desarrollo de los demás procesos			POSIBLE						
Gestión Administrativa	Humanas	6	Desconocimiento de normatividad en las responsabilidades a cargo	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Plan de Capacitaciones	SECRETARIO DE GOBIERNO Y DESARROLLO SOCIAL - CONTROL INTERNO	No de capacitaciones efectuadas
Manejar correctamente los recursos físicos y el talento humano de la administración proporcionando con ello un adecuado soporte para el desarrollo de los demás procesos			POSIBLE	Efectuar capacitaciones a los funcionarios de la entidad			No de capacitaciones programadas		



MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

MGQ-MRA-41
VERSION 0
ABRIL DE 2013

ENTIDAD: MUNICIPIO DE GÉNOVA QUINDÍO - ALCALDÍA

MISIÓN: La Administración del Municipio de Génova Quindío, presta sus servicios, ejecutando en todos sus procesos los más altos estándares de calidad, bajo los parámetros constitucionales y legales que rigen la función pública, cumpliendo en todo momento con las políticas públicas adoptadas en el Plan de Desarrollo Municipal y las necesidades y expectativas de la comunidad en general, en ejecución y aplicación de una adecuada gerencia pública.

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
Gestión Financiera	Materiales	7	Desviación de Recursos	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Análisis de fuentes y usos - Revisión de las disponibilidades expedidas	SECRETARÍA DE HACIENDA	No de seguimietnos programados
Garantizar la gestión de los recursos y el registro ordenado, sistemático y claro de las operaciones de gasto público				POSIBLE					No de seuimientos realizados

Gestión Financiera	Humanas	8	Falta de control en el recaudo	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Pólizas, consignaciones permanentes, arqueos permanentes	SECRETARÍA DE HACIENDA	No de arqueos realizados
Garantizar la gestión de los recursos y el registro ordenado, sistemático y claro de las operaciones de gasto público				POSIBLE					



MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

MGQ-MRA-41
VERSION 0
ABRIL DE 2013

ENTIDAD: MUNICIPIO DE GÉNOVA QUINDÍO - ALCALDÍA

MISIÓN: La Administración del Municipio de Génova Quindío, presta sus servicios, ejecutando en todos sus procesos los más altos estándares de calidad, bajo los parámetros constitucionales y legales que rigen la función pública, cumpliendo en todo momento con las políticas públicas adoptadas en el Plan de Desarrollo Municipal y las necesidades y expectativas de la comunidad en general, en ejecución y aplicación de una adecuada gerencia pública.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No	DESCRIPCIÓN						
Gestión Administrativa	Humanas	9	Efectuar supervisión de los contratos de manera inadecuada, impidiendo con ello determinar el nivel de cumplimiento de los mismos	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Realizar capacitación con los funcionarios mínimo 1 vez por año en cuanto a la supervisión de los contratos	Asesor Jurídico	No de capacitaciones efectuadas
Manejar correctamente los recursos físicos y el talento humano de la administración proporcionando con ello un adecuado soporte para el desarrollo de los demás procesos				POSIBLE					
TODOS LOS PROCESOS	Humanas	10	Ocultar información a los ciudadanos	INACEPTABLE	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	Realizar Audiencia Pública de Rendición de cuentas e Informe de Gestión de la vigencia anterior	Responsables de procesos	No de documentos publicados en el portal web de la entidad
				POSIBLE			Publicar en el portal web de la entidad informes referentes a las actividades ejecutadas por la entidad		



COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO

GERENCIA Y LIDERAZGO PARA EL PROGRESO DE GÉNOVA, BELLO RINCÓN QUINDIANO



NTC 154676



NTC 154678



ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:

Año Vigencia:

Departamento: Municipio:

Nivel:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Solicitud de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN -de la	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de pasos en	Realizar reunión con las oficinas que tienen relación directa con la consulta del SISBEN	Mesas de concertación	SISBEN	31/01/2014	31/03/2014
2	Impuesto predial unificado	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Otro	Adecuar en el portal web de la entidad un link que permita efectuar la consulta en línea del pago del impuesto predial al	Consulta en línea del impuesto predial	Sistemas - Secretario de Hacienda	31/01/2014	31/08/2014
3	Ventanilla única	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Envío de Documentos	Adecuar en el portal web de la entidad un link que permita el enlace con ventanilla única para la radicación de documentos	Link de ventanilla única en el portal web	Sistemas - Técnico Administrativo (Archivo)	31/01/2014	31/03/2014
4	Ventanilla única	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Envío de Documentos	Publicar un instructivo que contenga los pasos para acceder a ventanilla única	Instructivo publicado	Sistemas - Técnico Administrativo (Archivo)	31/01/2014	31/03/2014

Nombre del responsable:

Teléfono:

Correo electrónico:

Fecha de publicación:



COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO

GERENCIA Y LIDERAZGO PARA EL PROGRESO DE GÉNOVA, BELLO RINCÓN QUINDIANO



NTC 154676



NTC 154678





RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME DE GESTIÓN

MGQ-IT-SP-005
VERSION 0
ABRIL DE 2013

OBJETIVO:

Ofrecer una herramienta tanto para los funcionarios como para la ciudadanía de comunicar las actuaciones adelantadas por la Administración Municipal, en la cual intervengan todos los sectores y efectúen las diferentes intervenciones que permitan la mejora continua de todos los procesos de la entidad

ALCANCE

Aplicar en todos los procesos, actividades, procedimientos y subprocedimientos de la entidad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Artículo 20, 40, 133, 209 de la Constitución Política de Colombia
Artículo 5 literales c y d, artículo 91 literal e de la Ley 136 de 1994
Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción
Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010

TERMINOLOGIA

AUDIENCIA PÚBLICA: Procedimiento en el cual los interesados participan en la adopción de decisiones vinculadas a una actividad regulada por el Estado.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Es la **acción**, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de **responder e informar** por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

INFORME DE GESTIÓN: Es un recuento escrito de la Administración sobre la forma como se llevó a cabo la gestión durante el periodo informado.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo social y la democracia participativa



RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME DE GESTIÓN

MGQ-IT-SP-005
VERSION 0
ABRIL DE 2013

5. RESPONSABILIDADES:

ALCALDE: Quien efectúa el informe de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión con el acompañamiento del equipo de trabajo

RESPONSABLES DE PROCESOS, ACTIVIDADES, PROCEDIMIENTOS Y SUB PROCEDIMIENTOS: Realizarán el informe que compete, conforme a los parámetros establecidos, para ser presentado a la alta dirección para su revisión y posterior aprobación.

CONTROL INTERNO: Realiza la distribución y recopilación de la información de rendición de cuentas e informe de Gestión, así mismo la coordinación de la logística y asignación de funciones.

6. DESARROLLO

AUDIENCIA PÚBLICA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME DE GESTIÓN

ELABORACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS:

Establecer el diseño de la información a presentar, es decir los datos prioritarios a informar

Realizar reunión con todos los funcionarios de la entidad, en Comité de Coordinación de Control Interno, en la cual se explicará las pautas a seguir para realizar el informe de gestión y rendición de cuentas.

Levantar acta de la reunión efectuada.

Distribuir el formato previamente establecido a los responsables de proceso, actividad, procedimiento y sub procedimiento, mediante control de advertencia.

Establecer fecha para la presentación del informe, la cual debe ser con anticipación

Recopilar la información presentada por los diferentes responsables

Presentar la información recopilada a la alta dirección (Alcalde Municipal) para su revisión, ajustes y posterior aprobación si es del caso.

Realizar el trámite pertinente para la contratación de la cartilla de informe de gestión y rendición de cuentas.

COORDINACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

Establecer las actividades a realizar mediante la asignación de funciones

Realizar reunión con el personal seleccionado y/o colaborador, en Comité de Coordinación de Control Interno, para informar cuáles son las actividades a ejecutar

Identificar la lista de invitados utilizando el formato RC-SP-0010 denominado LISTA DE INVITADOS.



RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME DE GESTIÓN

MGQ-IT-SP-005
VERSION 0
ABRIL DE 2013

Realizar las invitaciones y efectuar su distribución utilizando el formato RC-SP-0010 denominado LISTA DE INVITADOS.
Utilizar los diferentes mecanismos para difundir la audiencia pública de rendición de cuentas e informe de gestión tales como: cuñas radiales, visitas a la emisora, perifoneo, página web entre otros.
Establecer el sitio donde se llevará a cabo la Audiencia Pública
Realizar el trámite pertinente para la contratación de la logística necesaria
Establecer la logística necesaria tales como: aviso, sillas, mesas, micrófonos, decoración, alimentación, video beam, proyector, cámaras de video y fotográficas entre otros.
Preparar el material a utilizar tales como: cartilla de rendición de cuentas e informe de gestión, formato RC-SH-0012 Registro de Asistencia Eventos, RC-SH-0051 ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE EN EL MUNICIPIO DE GENOVA QUINDIO, lapiceros entre otros.
Efectuar nuevamente reunión para la preparación del material a emplear y las ubicaciones de las actividades respectivas.

PRESENTACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

Reunir a todos los funcionarios para realizar preparación minutos antes de la audiencia pública.
Ubicar a los funcionarios, comunidad y entes de control en los sitios previamente asignados.
Iniciar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas
Suministrar encuestas a la comunidad y entes de control para evaluar los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión
Recopilar las encuestas y tabularlas.
Otorgar un tiempo prudente para que la comunidad realice las intervenciones y los funcionarios efectúen las respuestas y trámites según el caso.
Presentar resultados de las encuestas
Dar por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión



RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME DE GESTIÓN

MGQ-IT-SP-005
VERSION 0
ABRIL DE 2013

PRESENTACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME DE GESTIÓN SEMESTRAL

Se realizará un informe semestral de las actuaciones adelantadas por la Administración Municipal utilizando los medios de comunicación que se estimen convenientes de la siguiente manera:

Establecer el diseño de la información a presentar, es decir los datos prioritarios a informar

Realizar reunión con todos los funcionarios de la entidad, en Comité de Coordinación de Control Interno, en la cual se explicará las pautas a seguir para realizar el informe de gestión y rendición de cuentas.

Levantar acta de la reunión efectuada.

Distribuir el formato previamente establecido a los responsables de proceso, actividad, procedimiento y sub procedimiento, mediante control de advertencia.

Establecer fecha para la presentación del informe, la cual debe ser con anticipación

Recopilar la información presentada por los diferentes responsables

Presentar la información recopilada a la alta dirección (Alcalde Municipal) para su revisión, ajustes y posterior aprobación si es del caso.

Elaborar un informe consolidado

Determinar el medio de comunicación por medio del cual se informará a la comunidad la rendición de cuentas e informe de gestión parcial, que permita conocer las actuaciones que se encuentre adelantando la Administración Municipal

Establecer los mecanismos de participación de la comunidad.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	
ACTIVIDAD	FECHA
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas e Informe de Gestión	Enero – Febrero de la siguiente vigencia que se rendirá el informe
Presentación de rendición de cuentas e informe de gestión parcial (semestral)	Julio - Agosto



COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO

GERENCIA Y LIDERAZGO PARA EL PROGRESO DE GÉNOVA, BELLO RINCÓN QUINDIANO



NTC 154676



NTC 154678





PLAN DE ACCIÓN

RC-SP-0010
VERSION 1
AGOSTO DE 2012

ASUNTO: Estrategias para la gestión del servicio al ciudadano

PERIODO: 2014

ESTRATEGIA	PROBLEMA	META DE PRODUCTO	ACTIVIDADES	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	ESTADO DE REVISIÓN
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	No se tienen publicados la descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad y los tiempos de entrega de cada trámite	Publicaciones	Publicar los siguientes documentos: 2.) Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. 3.) Tiempos de entrega de cada trámite	No de documentos a publicar/No de documentos publicados	Enero 31 de 2014	Marzo 31 de 2014	Sistemas	
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	La política pública para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores no se ha ejecutado en su totalidad	Política pública	Culminar la elaboración de la política pública para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	Política pública elaborada	Enero 31 de 2014	Agosto 31 de 2014	Plan Local de Salud	
Establecer un mejor servicio en la consulta en la Sala de la Biblioteca Pública Municipal	En la biblioteca Pública Municipal se adecuó el software SIABUC, en el cual se han registrado libros, requiriéndose para ello de la totalidad de los libros registrados en el software	Libros registrados	Registrar 200 libros.	software SIABUC implementado	Mayo 02 de 2014	Diciembre 31 de 2014	Técnico Administrativo (Bibliotecario)	



PLAN DE ACCIÓN

RC-SP-0010
VERSION 1
AGOSTO DE 2012

ASUNTO: Estrategias para la gestión del servicio al ciudadano

PERIODO: 2014

ESTRATEGIA	PROBLEMA	META DE PRODUCTO	ACTIVIDADES	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	ESTADO DE REVISIÓN
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	En algunas oficinas donde se atiende público, no se cuenta con los implementos necesarios (mesas, sillas), es decir espacios para que la comunidad pueda utilizar para apoyarse según las necesidades	Espacios adecuados	Adecuar en los sitios donde se atiende público espacios (mesas, sillas) que permitan que el usuario pueda utilizar para apoyarse según la necesidad	No de oficinas que requieren espacios adecuados/No de oficinas con espacios adecuados	Enero 31 de 2014	Agosto 31 de 2014	Atención al cliente	
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	La entidad no tiene fijado avisos de atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	Avisos	Fijar avisos en las oficinas que atienden público referente a la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	No de oficinas que atienden público/No de oficinas con avisos fijados	Enero 31 de 2014	Marzo 31 de 2014	Atención al cliente	



PLAN DE ACCIÓN

RC-SP-0010
VERSION 1
AGOSTO DE 2012

ASUNTO: Estrategias para la gestión del servicio al ciudadano

PERIODO: 2014

ESTRATEGIA	PROBLEMA	META DE PRODUCTO	ACTIVIDADES	INDICADOR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	ESTADO DE REVISIÓN
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	La casa de la cultura, no contaba con las herramientas necesarias que le permitiera la movilidad de las personas en situación de discapacidad física, no obstante mediante la gestión de un proyecto se adquirió una oruga que permite el desplazamiento de los mismos	Difusión	Difundir y promocionar la herramienta denominada oruga para el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad	No de difusiones realizadas	Enero 31 de 2014	Marzo 31 de 2014	Cultura, Deporte y Turismo	
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	A pesar de que la Administración cuenta con un procedimientos de turnos en la oficina de atención al cliente, se evidencia que otros programas que atienden público no cuentan con el mismo	Sistema manual de turnos	Elaborar un sistema manual de turnos para las oficinas de Familias en Acción, Caja y Recaudo, SISBEN, Régimen Subsidiado, Ventanilla Única	No de oficinas de atención al público/No sistemas de turnos	Enero 31 de 2014	Marzo 31 de 2014	Control Interno	
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	La Comisaría de Familia, Inspección de Policía y Tránsito y enlace de víctimas en el sitio donde se encuentra, no cuentan con la privacidad necesaria para atender a los usuarios	Espacios adecuados	Adecuar mediante materiales necesarios la privacidad para la Comisaría de Familia, Inspección de Policía y Tránsito, enlace de víctimas	Comisaría de Familia, Inspección de Policía y Tránsito y enlace de víctimas con privacidad	Enero 31 de 2014	Diciembre 31 de 2014	Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social	