



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



Escudo de Armas

**ALCALDIA MUNICIPAL DE GUADUAS  
CUNDINAMARCA**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

---

***“PORQUE TRABAJAR ES NUESTRO CAMPO”***

---

**JORGE ENRIQUE SABOGAL LARA  
ALCALDE MUNICIPAL ( E )**

*Porque Trabajar es nuestro campo!*

Palacio Municipal: Calle 4 No. 1 - 88 Guaduas - Cundinamarca  
Teléfonos: (591) 846 6100 - (591) 846 6796 - (591) 846 6033 Fax: Ext 21  
E-mail: [alcaldia@guaduas-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@guaduas-cundinamarca.gov.co)





DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
ALCALDÍA MUNICIPAL



Escudo de Armas

## TABLA DE CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN

#### MARCO NORMATIVO

### 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### 3. METODOLOGIA DE DISEÑO

#### 3.1 COMPONENTES DEL PLAN

##### 3.1.1 IDENTIFICACION DEL RIESGO Y ACCIONES

##### 3.1.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

##### 3.1.3 RENDICION DE CUENTAS

##### 3.1.4 ATENCION DEL CIUDADANO

### 4. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

### 5. RECOMENDACIONES GENERALES



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

## 1. INTRODUCCION

Uno de los conceptos para entender la corrupción, es el uso indebido del poder que tienen las personas, derivado de los empleos que desempeñan ya sea en el nivel gubernamental como en el privado, y como consecuencia de ello obtienen beneficios personales o para terceras personas, generalmente de tipo económico.

La corrupción es, sin duda, un problema de Estado y es allí en donde se deben afincar los controles para combatirla, pero es también un asunto social en el cual la creación de un entorno ético es fundamental para consolidarlo, estrategia que requiere de un esfuerzo de largo plazo; es necesario edificar vigorosas campañas de concientización desde la primera infancia”.

En aras de fortalecer el trabajo Institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno, la Administración Municipal de Guaduas Cundinamarca ha querido además de cumplir con los requerimientos de la ley 1474 de 2011<sup>(1)</sup>, establecer un marco direccionador del que hacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente e integral al servicio de los ciudadanos, lo que se traduce en lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos y la competitividad del sector público, a través de una Administración eficiente, eficaz, y transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, y lograr la efectividad de sus derechos.

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

En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1474 de 2011, se publica el Plan Anticorrupción de la entidad con el fin de orientar el comportamiento de sus funcionarios y la participación de los ciudadanos en el desarrollo de las funciones Constitucionales y Legales adelantadas por la Administración Municipal

### 1. Políticas Institucionales y Pedagógicas

Artículo 73 Plan anticorrupción y atención al ciudadano. Cada entidad de orden Nacional, departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contempla entre otras cosas, el mapa de riesgos, la estrategia antitramites y los mecanismos para mejorar al ciudadano.

El programa integral de Modernización, eficacia y transparencia y lucha contra la corrupción señalará una metodología para diseñar y hacer seguimiento a las señaladas estrategias.

Parágrafo: En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración del riesgo, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el programa Municipal de Modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción.



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

## MARCO NORMATIVO

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar, y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

Principios Constitucionales:

En el Marco de la Constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

- Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993, art 53: Por el cual se expide el estatuto General de la Contratación de la Administración Pública. En su artículo establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de petición.
- Ley 734 2002: Por el cuál se expide el código disciplinario único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que llevan a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones, también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, si que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidades de acuerdo a lo establecido a la misma ley.
- Ley 1474 de 2011: Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 0019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

## **2. OBJETIVO Y ALCANCE**

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, tiene por objetivo brindarle a la comunidad y a los usuarios del Municipio de Guaduas CONFIANZA, promover el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de todos los funcionarios y contratistas de la administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

El presente Plan aplica para todas las dependencias, funcionarios y contratistas y usuarios de la Alcaldía de Guaduas.

## **3. METODOLOGIA DE DISEÑO**

### **3.1 COMPONENTES DEL PLAN**

#### **3.1.1 IDENTIFICACION DEL RIESGO Y ACCIONES**

La Administración Pública, al ocuparse de los fenómenos de organización y gestión no puede ser ajena a las herramientas disponibles y a las nuevas tendencias en administración, para lo cual requiere estar en constante actualización y abierta al cambio y a la aplicación de diferentes instrumentos que les permitan a las entidades ser cada vez más eficientes, por lo que se hace necesario tener en cuenta todos aquellos hechos o factores que puedan afectar en un momento determinado el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por lo anterior se hace necesario introducir el concepto de la Administración del Riesgo en las entidades, teniendo en cuenta que las organizaciones, independientemente de su naturaleza, tamaño y razón de ser, están permanentemente expuestas a diferentes riesgos y eventos que pueden poner en peligro su existencia.

Para el caso de las organizaciones públicas, dada la diversidad y particularidad de las entidades en cuanto a funciones, estructura, manejo presupuestal, contacto con la ciudadanía y el carácter del compromiso social, entre otros, es preciso identificar y precisar las áreas, los procesos, los procedimientos, las instancias y controles dentro de los cuales puede actuarse e incurrirse en riesgos que atentan contra la buena gestión y la obtención de resultados para tener un adecuado manejo del riesgo.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Guía de Administración del Riesgo – DAFP Noviembre 2009



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

### MATRIZ DEL RIESGO Y ACCIONES

IDENTIFICACION DEL RIESGO							RIESGO INHERENTE				PLAN DE ACCIÓN				
Proceso asociado	Dependencia	Actividad	Tipo de Riesgo	Descripción del riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad		Impacto		Valor Riesgo	Aceptabilidad	Controles a los Riesgos	Acciones planeadas para mitigar riesgos	Responsable
Estratégico-Planeación	Oficina de Planeación	Elaboración del Plan de Acción y Planes Asociados	Legal	Incumplimiento de las disposiciones legales	1. Baja prioridad en la formulación y presentación de los planes en las dependencias. 2. Acumulación de tareas y cargas laborales en la fecha indicada para la formulación y presentación de los planes. 3. Desconocimiento del Marco Legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.	Incumplimiento legal, imagen institucional, sanciones disciplinarias.	1	MUY BAJA	4	MAYOR	4	ACEPTABLE	Fortalecimiento de la cultura ética, adecuada planeación, cumplimiento de normatividad, adecuada capacitación, identificación y evaluación de controles, ejecución de auditorías.	1. Capacitación al proceso 2. Auditoría al proceso	Jefe Oficina de Planeación, Oficina de Control Interno



*Porque Trabajar es nuestro campo!*

Palacio Municipal: Calle 4 No. 1 - 88 Guaduas - Cundinamarca  
Teléfonos: (591) 846 6100 - (591) 846 6796 - (591) 846 6033 Fax: Ext 21  
E-mail: [alcaldia@guaduas-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@guaduas-cundinamarca.gov.co)





DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

Estratégico-Administración	Todas	Rendición de informes	Legal	Falta de transparencia : Existe la percepción de que la información divulgada es manipulada o acomodada por el equipo directivo.	Falta de controles, intereses particulares, mala intención, aprovechamiento del cargo, poca cultura ética, falta de capacitación. Inadecuado liderazgo.	Incumplimiento legal, imagen institucional, sanciones, pérdidas económicas, sanciones penales, disciplinarias y fiscales. Débil percepción ética en la institución.	1	MUY BAJA	5	CATASTROFICO	5	INTOLERABLE	Cumplimiento de la política de información, capacitar en liderazgo, adecuada planeación, cumplimiento de normatividad, adecuada capacitación, identificación y evaluación de controles, fortalecimiento de la cultura ética, de ejecución auditorías.	1. Capacitación y promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción 2. Medición de la percepción ética institucional	Alcalde y Jefes de Oficina
Apoyo Gestión Administrativa	Despacho Secretaria Administrativa	Selección de Personal	Legal, Administrativo	Los procesos de selección, incluyendo las instancias gerenciales no cumplen con el rigor técnico y administrativo.	falta de controles, intereses particulares, mala intención, aprovechamiento del cargo, poca cultura ética, falta de capacitación	Incumplimiento legal, imagen institucional, sanciones disciplinarias, pérdidas económicas.	1	MUY BAJA	5	CATASTROFICO	5	INTOLERABLE	Verificación del cumplimiento del proceso de selección, verificación de requisitos, adecuada planeación de cumplimiento de normatividad, adecuada capacitación, identificación y evaluación de controles, fortalecimiento de la cultura ética, de ejecución auditorías.	1. Actualización de Manuales 2. Capacitaciones 3. Auditoría al procedimiento de Selección	Alcalde y Jefes de Oficina, Control interno



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

Apoyo Gestión Administrativa	Secretaria Administrativa - Almacén	Administración de Bienes	Legal, Administrativo, Fiscal	Perdida de Elementos del Almacén	1. Fallas en los sistemas de información 2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias.	1. Pérdida de bienes. 2. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes 3. Posibles pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad.	2	MENOR	4	MAYOR	8	INTOLERABLE	1. Tomas físicas de inventario. (Acta de inventario) 2. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia. 3. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén. (Comprobante de movimiento) 4. Acceso restringido al almacén. 5. Pólizas de seguro.	1. Utilización de software para el Manejo de Inventario. 2. Actualización de Manuales y procedimientos 3. Auditorías al procedimiento. 4. Capacitaciones	Secretario Administrativo, Almacenista, Oficina de Control Interno
				Recibir, Revisar y Almacenar bienes	1. Actos de Deshonestidad por parte de quien entrega y/o recibe el bien. 2. Fallas en los sistemas de información 3. Descuido por parte del responsable del bien. 4. Error Humano	1. Pérdida de bienes 2. Sanciones legales	2	MENOR	4	MAYOR	8	INTOLERABLE	1. Solicitud de bienes a través formato. 2. Revisión de bienes durante la toma física de inventarios 3. Sistema de información	1. Estandarizar procedimientos 2. Utilización del Software de inventarios	Secretario Administrativo, Almacenista
Apoyo Gestión Administrativa	Secretaria Administrativa	Archivo Central	Legal, Administrativo	Pérdida y deterioro físico de la documentación	1. Ambiente inadecuado del inmueble. 2. Falta de control al acceso del archivo central	1. Pérdida de información histórica de la Entidad 2. Imposibilidad para suministrar información a los distintos requerimientos hechos por los usuarios u organismos de control 3. Incumplimiento legal 4. pérdida de imagen	3	MEDIA	4	MAYOR	12	INTOLERABLE	1. Revisión periódica del ambiente donde funciona el archivo central. 2. Realizar fumigaciones y reparaciones preventivas y correctivas al archivo 3. Designar funcionarios responsables del Archivo	1. Fumigaciones al archivo central, 2. Reparaciones localitvas. 3. Compra de archivadores adecuados. 4. Digitalización de la información	Secretario Administrativo, Sec Obras y Oficina de Planeación



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

Apoyo Gestión Administrativa	Secretaría Administrativa	Correspondencia	Legal, Administrativo	Carencia de equipos, insumos y renuencia, para poner en marcha el sistema de gestión documental.	1. Falta de licencias en las diferentes dependencias. 2. Recursos presupuestales. 3. Renuencia al cambio por parte de algunos funcionarios	1. Perdida de información. 2. Falta de trazabilidad de la documentación 3. Inadecuado Seguimiento y Control de términos a las peticiones 3, incumplimiento legal	2	MENOR	4	MAYOR	8	INTOLERABLE	1. Realizar semanalmente los requerimientos en proceso a cargo de cada dependencia. 2. Evaluaciones periódicas a los funcionarios con respecto a la aplicación y manejo del software	1. Continuar con la implementación del Sistema de Gestión Documental. 2. Capacitación y sensibilización 3. Adquirir los desarrollos necesarios al software	Despacho - Secretaria Administrativa
Apoyo Gestión Financiera	Tesorería	Custodia títulos valores	Legal, disciplinario, fiscal	Hurto, pérdida o sustracción de títulos valores	1. Descuido por parte de los funcionarios encargados de la custodia de los títulos. 2.	Daño fiscal al erario público Municipal, Perdida de la imagen. Sanciones disciplinarias y fiscales	1	MUY BAJA	5	CATASTROFICO	5	INTOLERABLE	1. Mantener los valores o dinero en lugares con un alto nivel de seguridad. 2. Realizar inspecciones permanentes a los títulos. 3. El acceso a estos debe ser restringido.	1. Inspecciones permanentes. 2. Cambios periódicos a las claves 3. Auditoria al proceso	Tesorería Municipal de Control interno
Apoyo Gestión Financiera	Tesorería	Pagos	Legal, disciplinario, fiscal	Pagos sin los requisitos exigidos por la legislación	1. Falta de Revisión de los documentos exigidos en los contratos para el pago. 2. Falla en los sistemas de comunicación 3. Error humano	Daño fiscal al erario público Municipal, Perdida de la imagen. Sanciones disciplinarias y fiscales	1	MUY BAJA	5	CATASTROFICO	5	INTOLERABLE	1. Revisión por parte del pagador de los pagos a realizar 2. Capacitación a los funcionarios que participan el procedimiento. 3. Aplicación Actualización del Software	1. Capacitación 2. Aplicación del software. 2. Auditoria al proceso	Tesorería Municipal - Contratación. Oficina de Control interno



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

Apoyo Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	Procesos Judiciales	Legal, Fiscal, administrativo	Incumplimiento de las disposiciones legales	1. Inoportunidad en la notificación de la demanda. 2. Descuido del apoderado 3. Falta de vigilancia judicial. 4. Fallas en las herramientas tecnológicas (Comunicación)	1. La decisión dentro del proceso es desfavorable para la Alcaldía. 2. Acciones pertinentes a que allá lugar, en contra del Abogado. (Acción de Repetición entre otras) 3. Pérdida de credibilidad. 4. Detrimiento Patrimonial.	2	MENOR	5	CATASTROFICO	10	INTOLERABLE	1. Revisión semanal de procesos en los Juzgados Administrativos de Descongestión de Facatativá y Bogotá, así como en el Tribunal Administrativo de Cundinamarca	1, Informes Semanales de la Actividades Judiciales 2. Realizar Actualizaciones Jurídicas 3. Contratar Personal Idóneo para esta actividad	Alcalde y Asesor Jurídico
Todos los procesos	Todas	Atención al ejercicio del Derecho Constitucional de petición	Legal, disciplinario	Incumplimiento de las disposiciones legales	1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Desorganización al interior de la dependencia. 3. No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente. 4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en cuanto al tema objeto de la petición. 5. Carga Laboral Excesiva. 6. Fallas en la revisión periódica del sistema de Seguimiento a la Respuesta Derechos de Petición	1. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición. 2. Sanción legales por violación del derecho de petición 3. Perdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario	3	MEDIA	5	CATASTROFICO	15	INACEPTABLE	1. Alarmas preventivas de vencimiento de término de respuesta por medio del Software documental 2. Llamada preventiva alertando el vencimiento del correo electrónico Institucional. Alerta al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento. 4. Plantilla de seguimiento y control Derechos de Petición.	1. Capacitación a todos los funcionarios. 2. Implementación de alarmas a través del Sistema de Gestión Documental.	Todas las oficinas y funcionarios



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

Todos los procesos	Todas	Peticiones, Quejas, Reclamos o sugerencias	Legal, disciplinario	Incumplimiento de las disposiciones legales	<p>1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Desorganización y falta de criterio para atender las peticiones. 3. No trasladar la queja, reclamo o sugerencia en caso de que se haya asignado equivocadamente. 4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la queja, reclamo o sugerencia asignada. 5. Exceso en la carga laboral.</p> <p>1. Investigación disciplinaria por violación del derecho de petición. 2. Sanción legales por violación del derecho de petición. 3. Pérdida de la credibilidad e imagen institucional e insatisfacción por parte del quejoso</p>	2	MENOR	5	CATASTRÓFICO	10	INTOLERABLE	<p>término de respuesta 2. Llamada preventiva alertando el vencimiento 3. Uso del Correo electrónico Institucional. Informe al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento. 4. Disposición de Buzones de Sugerencias 5. Disposición de Formato Único de PQRS para la Alcaldía Municipal. 6. Planilla de Seguimiento y Control PQRS. 7. Acta de Apertura de Buzón</p>	<p>1. Disposición de buzones de sugerencias. 2. Capacitaciones 3. Implementación formato PQRS 4. Seguimiento a las PQRS 5. Recepción a través de página web y correos institucionales</p>	Todas las oficinas y funcionarios
Todos los procesos	Todas	Elaboración de estudios previos. (Etapa Precontractual)	Legal, disciplinario, fiscal	Proyectar la contratación	<p>1. Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documento. 2. Falta de planeación en los procesos contractuales. 3. Cambios en la normatividad o decisiones jurisdiccionales. 4. Interpretaciones inequívocas de las normas contractuales 5. Estudios previos manipulados</p> <p>1. Desgaste Administrativo. 2. Fallas en la atención de requerimientos, que se podrían traducir en pérdidas económicas y/o sanciones legales. 3. Pérdida de credibilidad por incumplimiento de objetivos</p>	2	MENOR	5	CATASTRÓFICO	10	INTOLERABLE	<p>1. Revisión previa de los estudios por parte del asesor de contratación del Municipio. 2. Capacitación a los funcionarios encargados de realizar estudios en materia contractual. 3. Diseñar formatos para la realización de estudios previos.</p>	<p>1. Asesoría permanente. 2. Capacitación. 3. Actualización del Manual y Formatos de Contratación</p>	Todas las oficinas y funcionarios



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

Todos los procesos	Todas	Contratación de bienes y servicios	Legal, disciplinario, fiscal	Elaboración de los contratos	1. Presiones para la pronta elaboración y legalización de contratos. 2. Falta de control en las versiones de los documentos que soportan la contratación. 3. Error en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos del contrato. 4. Incumplimiento de los requisitos legales vigentes.	1. Desgaste Administrativo (duplicidad y aumento en las tareas u objetos a desarrollar) 2. Pérdida de credibilidad, de la imagen institucional. 3. Posibles sanciones legales	2	MENOR	5	CATASTROFICO	10	INTOLERABLE	1. Revisión por parte del Grupo de Contratación. 2. Revisión por parte del contratista. 3. Revisión por parte del supervisor designado 4. Revisión por parte del Ordenador del Gasto.	1. Asesoría permanente. 2. Capacitación. 3. Actualización del Manual y Formatos de Contratación	Todas las oficinas y funcionarios
Todos los procesos	Todas	Supervisión y seguimiento a contratos	Legal, disciplinario, fiscal	Incumplimientos de Compromisos	1. Falta de idoneidad por parte del supervisor en aspectos jurídicos y financieros. 2. Concentración de supervisión de contratos en un solo funcionario. 3. Fallas en la comunicación entre el contratista y el supervisor. 4. Ausencia o deficiencias en un cronograma de trabajo	1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional. 2. Desgaste Administrativo. 3. Posibles sanciones legales. 4. Detrimiento del patrimonio de la entidad	2	MENOR	5	CATASTROFICO	10	INTOLERABLE	1. Revisión de actividades ejecutadas y documentos de soporte por parte del Supervisor, Así como de los Informes que entregue el Contratista. 2. Revisión de los productos.	1. Asesoría permanente. 2. Capacitación. 3. Actualización del Manual y Formatos de Contratación	Todas las oficinas y funcionarios



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

Todos los procesos	Todas	Finalización y liquidación de contratos	Legal, disciplinario, fiscal	Culminación y liquidación de contratos	1. El supervisor del contrato no solicita oportunamente la liquidación porque no da prioridad a esta actividad. (Vencimiento de términos). 2. El supervisor del contrato no envía la solicitud de liquidación. 3. Sobre carga de trabajo para los abogados que apoyan la liquidación.	1. Pérdida de oportunidad para llevar a cabo la liquidación del contrato. 2. Posibles sanciones legales. 3. Detrimiento del patrimonio de la entidad. 4. Pérdida de la imagen y credibilidad institucional	2	MENOR	5	CATASTROFICO	10	INTOLERABLE	1. Revisar la base de datos de Contratación para establecer fecha de vencimiento de términos legales para liquidar de conformidad con las normas vigentes.	1. Asesoría permanente. 2. Capacitación. 3. Actualización del Manual y Formatos de Contratación	Todas las oficinas y funcionarios
--------------------	-------	-----------------------------------------	------------------------------	----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-------	---	--------------	----	-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

### 3.1.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

#### SEGUNDO COMPONENTE: Estrategias Antitramites

La Administración Municipal de Guaduas busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, se ha creado por medio de la página web de la Alcaldía el siguiente link: <http://www.guaduas-cundinamarca.gov.co/tramites.shtml?apc=tIxx-1-&m=t> en la cual actualizará los programas, trámites y servicios que presenta la entidad para una mayor información al ciudadano.

ENTIDAD	NOMBRE DEL TRAMITE	FECHA DE CREACIÓN	ESTADO	DEPENDENCIA
Alcaldía de Guaduas	Actualización de datos de identificación de personas registradas en el SISBEN III.	11/20/2012	Publicado y Aprobado	Oficina del SISBEN
Alcaldía de Guaduas	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN III.	11/10/2012	Publicado y Aprobado	Oficina del SISBEN
Alcaldía de Guaduas	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación	11/15/2012	Publicado y Aprobado	Oficina del SISBEN



*Porque Trabajar es nuestro campo!*

Palacio Municipal: Calle 4 No. 1 - 88 Guaduas - Cundinamarca  
Teléfonos: (591) 846 6100 - (591) 846 6796 - (591) 846 6033 Fax: Ext 21  
E-mail: [alcaldia@guaduas-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@guaduas-cundinamarca.gov.co)





DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

	de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN III			
Alcaldía de Guaduas	Retiro de personas de la base de datos sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN III.	11/20/2012	Publicado y Aprobado	Oficina del SISBEN
Alcaldía de Guaduas	Retiro de un hogar de la base de datos sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN III	11/19/2012	Publicado y Aprobado	Oficina del SISBEN

**Nota: Los anteriores trámites y servicios fueron aprobados por el Sistema único de Información de Tramites SUIT.**

La política de racionalización de trámites del gobierno Nacional es liderada por el Departamento de la Función Pública DAFP, buscado facilitar el acceso de los servicios que brinda la administración pública. La alcaldía municipal de Guaduas busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. La Administración Municipal busca simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los



trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la administración.

**Actividades a Adelantar:** La Administración Municipal de Guaduas busca implementar otros mecanismos de participación ciudadana para cumplir con la política de racionalización de trámites, es por eso que se ha venido trabajando para fomentar el buen gobierno, la eficiencia, eficacia y transparencia para garantizar la efectividad institucional y satisfacción al usuario.

1. Impuesto de Industria y Comercio y su complementario de avisos y tableros.
2. Certificado de residencia en Guaduas
3. Impuesto predial unificado
4. Licencia de construcción
5. Herramienta transaccional en colaboración con gobierno en línea.

## **SIMPLIFICACIÓN**

### **Reducción de costos operativos en la entidad y usuarios:**

La Administración Municipal se proyecta implementar tanto la herramienta transaccional de gobierno en línea como el sistema de gestión documental electrónico con el fin de garantizarle tanto a la Administración como al usuario la reducción los costos tanto monetarios como operativos.

**Reducción de documentos y requisitos:** Con la implementación del sistema de gestión documental electrónico se permite realizar una racionalización de trámites y de requisitos que presenta cada trámite, lo cual le garantiza al usuario una reducción en la cantidad de documentos, pasos al usuario y el tiempo de duración del trámite.

### **ESTANDARIZACIÓN:**

La Administración Municipal de Guaduas busca estandarizar cada una de las dependencias con sus respectivos trámites para que los ciudadanos puedan acceder de manera eficiente a los servicios que le ofrece la Administración por medio de la página web.

## **OPTIMIZACIÓN**

**Modernización en las Comunicaciones:** La actual Administración se propuso para que a partir del año 2013, se procesara de manera electrónica los documentos a través de un sistema de Gestión Documental electrónico en cada una de las dependencias de la administración que permita dar respuesta a los trámites y servicios que la ciudadanía requiere.



**Reducir tiempos en Puntos de Atención:** Con este sistema se busca reducir el tiempo que se utiliza actualmente en el proceso de respuesta de un trámite o servicios.

**Seguimiento del Estado de trámite por internet y teléfonos móviles:** Con la puesta en marcha de la herramienta transaccional y en colaboración de gobierno en línea los usuarios pueden dar seguimiento al trámite radicado.

### 3.1.3 RENDICION DE CUENTAS

#### TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, y en especial lo reglado en el artículo 78 cita: “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Para lo anterior y en aras de dar una mayor participación y democratización de la Administración Pública, se implementaran las siguientes acciones:

- Se realizaran mínimo dos audiencias públicas de rendición de cuentas.
- Se publicaran en la página Web del Municipio, mínimo dos informes anuales con respecto a la gestión realizada.
- Información: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros.
- Se ha venido implementando el programa de Gobierno con la Gente, como un elemento de democracia y participación, para lograr una intervención, articulación e integración comunitaria.
- Se convocara a todas las Veedurías Ciudadanas establecidas de conformidad con la Ley, a participar en el presente proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía, a partir de esta convocatoria y durante las etapas precontractual, contractual y post-contractual, con el objeto de que formulen las recomendaciones escritas que consideren necesarias, e interviniendo en las audiencias que se convoquen durante el proceso, de conformidad con los artículos 66 de la Ley 80 de 1993 y 2.2.2 del Decreto



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

0734 de 2012, caso en el cual se les suministrará toda la información y documentación que soliciten, publicada en el Sistema -Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) a través del Portal Único de Contratación

- Semanalmente y a través de la radio local, se presentara un informe de Gestión de la Administración Municipal.
- Periódicamente se habilitara un chat, los cuales contarán con participación de Funcionarios der diferentes dependencias de la Administración Municipal, para responder inquietudes y/o sugerencias de los usuarios.

### **3.1.4 ATENCION DEL CIUDADANO**

**CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**

#### **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:**

Teniendo en cuenta que el Municipio de Guaduas en todas sus dependencias, muestra deficiencias en la forma de administración de los documentos.

La actual Administración se propuso para que a partir del año 2012, se procesara de manera electrónica los documentos a través de un sistema de Gestión Documental electrónico que permita dar respuesta a las necesidades y problemáticas documentales del Municipio.

Dentro de las ventajas más importantes con este sistema encontramos:

- Reducción del tiempo de consulta y trámite de documentos.
- Reducción de los costos en el proceso de archivo.
- Reducción de tiempos en la ubicación de los documentos.
- Acceso concurrente de usuarios a los documento.
- Mejora de atención a los usuarios y reducción en los tiempos de respuesta
- Posibilidad de integrarse con otros subsistemas.
- Incremento en la satisfacción de los usuarios.



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

- Control de términos.
- Reducción de papel
- Reducción del impacto ambiental
- Transparencia en la información

### **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

### **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:**

- Establecer canales de atención que permitan la atención al ciudadano.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permitan la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

**MEDIO ESCRITO:** Las solicitudes se podrán presentar por medio escrito para lo cual deberán contener como mínimo: Nombre y apellido del solicitante y/o respectivo y apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamentos de la situación descrita.

**BUZONES:** Servirá de canal de interacción entre el ciudadano y la Administración Municipal, lo cual se implementará en zonas visibles a la ciudadanía.



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

**CORREOS ELECTRONICOS Y PÁGINA WEB:** Se podrá canalizar los requerimientos y solicitudes por este medio para lo cual se han establecido los correos [alcaldía@guaduas-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldía@guaduas-cundinamarca.gov.co) y por medio de la página de la Alcaldía <http://www.guaduas-cundinamarca.gov.co/nuestraalcaldia.shtml>.

#### **4. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

La Administración Municipal de Guaduas Cundinamarca busca cumplir con los parámetros de la ley 1474 de 2011, donde se implementa la gestión de atención, petición, quejas, reclamos y sugerencias PQRS. Estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en línea.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.<sup>2</sup>

**Quejas:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad de formula una persona en relación con una conducta que considere irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.<sup>3</sup>

**Reclamos:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncias:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

---

<sup>2</sup> Ley 1435 de 2011. Artículo 13.

<sup>3</sup> Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital. Alcaldía de Bogotá Diciembre 2010.



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



**Escudo de Armas**

Para mejorar la atención del usuario, el Municipio de Guaduas, incluirá procesos y procedimientos de tal modo que los mismos faciliten el seguimiento, calidad y accesibilidad a las solicitudes de la comunidad.

**Portafolio de Servicios:** 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.

**Tiempos de Respuestas:** Se implementara tiempos de respuestas a las diferentes solicitudes que realicen los usuarios y definirán responsables de las mismas.

**Medición de la Satisfacción del Usuario:** Se diseñara una encuesta electrónica para que realizar medición de la satisfacción al usuario.

**Adecuación de espacios físicos:** La entidad adecuara de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: código postal, vía correo electrónico, canal web, y todos los medios electrónicos de la página Web institucional.

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.

**Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de documentos deben ser entregado en el punto de atención al ciudadano que actualmente implemento la Administración Municipal de Guaduas para el servicio de la comunidad.

**Oficina, dependencias competentes:** El Punto de Atención al Ciudadano será la dependencia encargada de recibir y direccionar las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, de acuerdo a la necesidad.

Cada una de dependencia de la Administración Municipal estará atenta a resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicados por los ciudadanos. Por medio físico o electrónico.

Así mismo el Punto de recepción de correspondencia velara por la notificación de las respuestas dadas por las diferentes oficinas a los usuarios.

**Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario involucrarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelve una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permite consultar, examinar y requerir copias de documentos, formulación consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

#### **SEGUIMIENTO:**

- Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 de 2000- Titulo V Gestión de documentos, implementando un Programa de Gestión Documental, que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documentos al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a las respuestas oportunas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con circular externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades de orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y lo relacionado con el informe de rendición de cuentas.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejar y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

#### **VEEDURIA CIUDADANA:**

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reservas judicial o legal<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Ibídem, literal B.



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA  
MUNICIPIO DE GUADUAS  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**



Escudo de Armas

- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas <sup>5</sup>

## 5. RECOMENDACIONES GENERALES

La Administración Municipal contemplará iniciativas que permitan fortalecer sus estrategias de lucha contra la corrupción.

**GOBIERNO EN LINEA:** El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, especialmente las que carezcan de estos mecanismos de adelantar las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumentar su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un estado más eficiente, más transparente y participativo, contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones TIC.

**PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL:** Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados o a celebrar.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos puedan servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal. Por lo anterior se continuara con la implementación del Sistema de Gestión Documental, que incluye radicación y salida electrónica de documentos, así como la digitalización de los archivos.

---

<sup>5</sup> Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la ley 850 de 2003.