

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA Sistema de Gestión Integrado | Código: | Versión: 01 |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014. | | | Página 1 de 37 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE TIERRALTA CORDOBA

VIGENCIA 2014

| | | | |
|--|--|-----------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 2 de 37</p> |

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|------|
| 1.PRESENTACION..... | 4 |
| 2. INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| 3. OBJETIVOS..... | 8 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 8 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 8 |
| 4. PLANEACION DE LA ESTRATEGIA..... | 9 |
| 4.1 PILARES..... | 9 |
| 4.2 MISION..... | 10 |
| 4.3 VISION..... | 10 |
| 4.4 PRINCIPIOS..... | 11 |
| 5 MARCO NORMATIVO..... | 13 |
| 6 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y ACCION PARA SU MANEJO..... | 15 |
| 6.1 IDENTIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION..... | 15 |
| 6.2 ANALISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION..... | 21 |
| 6.3 VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION..... | 22 |
| 6.4 POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION..... | 22 |

MUNICIPIO DE TIERRALTA

Tel. 777 15 53 - 777 18 52 - 777 18 53 Ext.111 Telefax 777 12 80 CALLE 4 CR 14 ESQUINA
"POR USTEDES"

| | | | |
|--|--|-----------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 3 de 37</p> |

| | |
|---|----|
| 6.5 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION..... | 23 |
| 6.6 MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION..... | 23 |
| 7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRAMITES..... | 23 |
| 7.1 REVISION DE PROCESOS..... | 24 |
| 7.2 INCLUSION, ELIMINACION Y PUBLICACION DE TRÁMITES..... | 25 |
| 7.3 PRIORIZACION DE TRÁMITES..... | 26 |
| 7.4 RACIONALIZACION DE TRÁMITES..... | 27 |
| 8. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS..... | 29 |
| 8.1 DEFINICION..... | 29 |
| 8.2 ESTRATEGIAS..... | 30 |
| 8.3 MEDIOS DE CONVOCATORIAS..... | 31 |
| 8.4 METODOLOGIA..... | 31 |
| 9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO..... | 32 |
| 9.1 MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO..... | 32 |
| 9.2 ACCION A DESARROLLAR..... | 32 |
| 9.2.1 SERVICIOS AL CIUDADANO..... | 33 |
| 10. GLOSARIO..... | 35 |
| 11 ANEXO..... | 37 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 4 de 37</p> |

1.PRESENTACION

La Alcaldía del municipio de Tierralta Córdoba, está comprometida con el desarrollo social, económico, cultural y político del municipio, por lo tanto seguirá proyectándose como un municipio dinámico y activo en el escenario político nacional, convirtiéndolo en modelo del desarrollo regional en donde la planificación en equipo generará una verdadera cultura hacia el manejo eficiente de los recursos del estado con calidad, eficiencia, transparencia y equidad y en donde el respeto por la vida y la dignidad del ser humano generan cultura de respeto ciudadano.

Para ello, se promoverá por la participación activa del municipio a nivel local, regional y nacional, donde sea prioritario encontrar un desarrollo social, económico, productivo y cultural, donde la equidad y la transparencia generen respeto de los derechos ciudadanos con sentido de pertenencia por lo público y sostenibilidad del manejo de los recursos del estado principalmente los ambientales en todos los sectores de inversión, en armonía con las iniciativas para el progreso de la comunidad, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

Por lo tanto todos los procesos internos de la Alcaldía municipal que promuevan el desarrollo de la región serán desarrollados de forma participativa con la comunidad, con un alto grado de eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, generando espacios de solución a las diferentes problemáticas sociales en los temas de vivienda, servicios públicos, infraestructura, empleo y la satisfacción de las mayores necesidades de la población, principalmente la más vulnerable.

MUNICIPIO DE TIERRALTA

Tel. 777 15 53 - 777 18 52 - 777 18 53 Ext.111 Telefax 777 12 80 CALLE 4 CR 14 ESQUINA
"POR USTEDES"

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p align="center">Código:</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="center">Página 5 de 37</p> |

Con este fin, se desarrollaran acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados.

Con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional, la administración municipal de Tierralta ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública. 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.

| | | | |
|--|--|-----------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 6 de 37</p> |

2.INTRODUCCION

El Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del artículo 73,76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 de 2012 y el Decreto 2641 2012, diseñó y elaboró una estrategia de anticorrupción y atención al ciudadano a fin de mejorar la gestión institucional y la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad y calidad.

Durante los meses de enero, febrero y marzo se realizaron diversas actividades Relacionadas con el diseño, planeación, ejecución, seguimiento y control, para establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, con la participación de la alta dirección, los líderes de procesos y sus equipos de trabajo. Para la etapa de diseño se tuvieron en cuenta las orientaciones de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, la asistencia a las capacitaciones convocadas por los organismos en mención y la lectura de las guías de administración de riesgos, plan anticorrupción y atención al ciudadano y los lineamientos del programa Nacional de atención al ciudadano.

Se incluyeron en la planeación institucional para la vigencia 2014, los proyectos con sus respectivas metas, actividades, fechas de inicio y terminación, responsables e indicadores, a través de los cuales se dará cumplimiento a los cuatro componentes de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano, así: Administración de los Riesgos en el Municipio de Tierralta, Coordinar la estrategia de Rendición de Cuentas Institucional, Mejorar la Atención al Ciudadano en el Municipio de Tierralta, Administrar el sistema de Quejas y Reclamos de la institución, Prestar un primer nivel de servicio al cliente y escalar las solicitudes

MUNICIPIO DE TIERRALTA

Tel. 777 15 53 - 777 18 52 - 777 18 53 Ext.111 Telefax 777 12 80 CALLE 4 CR 14 ESQUINA
"POR USTEDES"

| | | | |
|--|--|-----------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 7 de 37</p> |

que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales, Gestión Institucional Transversal y Sostenibilidad del Sistema de Gestión en el Municipio de Tierralta.

| | | | |
|---|---|----------------|---------------------------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA Sistema de Gestión Integrado | Código: | Versión: 01 |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014. | | | Página 8 de 37 |

3.OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL: Adoptar la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano para el Municipio de Tierralta, conforme lo establecido en la ley 1474 de 2011 y en el decreto 2641 de 2012, para contribuir a la transformación de conductas y condiciones que facilitan la corrupción en la Administración pública y el desarrollo de acciones concretas en la lucha contra la corrupción que orienten la gestión de la entidad hacia la eficiencia y la transparencia.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual
- Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual
- Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/ o convenios.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción
- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción
- Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario.

| | | | |
|---|--|-----------------------|---|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 9 de 37</p> |

4. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA

El municipio de Tierralta, como célula fundamental de la división política administrativa del estado y en uso de su autonomía consagrada en la constitución y las leyes, y teniendo como finalidad el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su territorio; Fija lineamientos básicos para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, orientados por la alta dirección con fundamento en la planeación estratégica de la entidad para el cuatrienio.

4.1 PILARES

Oportunidad: Que simboliza las sólidas bases sobre las cuales se edifican la eficiencia y eficacia para permitir el acceso al ciudadano a los distintos servicios ofrecidos por la entidad.

Riqueza: significa que si todos y todas los Tierraltenses satisfacen adecuadamente sus necesidades prioritarias, se alcanzará el nivel óptimo de satisfacción que permitirá a todos los miembros de la comunidad vivir en armonía, se minimizarán los conflictos sociales y se estimulará el sentido de pertenencia por nuestro territorio y la tolerancia con los demás miembros de la sociedad.

Seguridad: significa garantizar la paz y el respeto por los derechos humanos, la convivencia armoniosa con todos nuestros semejantes y la garantía para propiciar

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 10 de 37</p> |

la inversión nacional y extranjera en el desarrollo de proyectos productivos en aras de generar oportunidad y riqueza para todos y todas las Tierraltenses.

4.2 MISION: Somos un ente municipal con grandes potencialidades y riquezas naturales, organizado administrativamente dentro del marco de la legislación colombiana y preparados para planificar, gestionar y ejecutar recursos y proyectos que generen oportunidad, riqueza y seguridad para todos nuestros habitantes, fomentando el desarrollo económico, social, humano, ambiental y cultural para propiciar un mejor nivel de vida para todos los segmentos poblacionales, en especial para el grupo de niñez, infancia y adolescencia, sobre los cuales se orientarán los objetivos concertados con la comunidad organizada y articulados con las políticas nacionales y departamentales.

4.3 VISIÓN : Ser un ente municipal, con un gobierno transparente y líder en gestión, para que en el año 2019, seamos reconocidos como el centro de desarrollo subregional que proveerá a la comunidad tierraltense y regional los bienes y servicios requeridos para una total satisfacción de las necesidades, la optimización en la administración de los recursos, generando de manera continua y permanente oportunidades, riquezas y garantizando la seguridad para todos los segmentos poblacionales, en especial para el grupo de niñez, infancia y adolescencia; propiciando de manera concertada con las políticas y objetivos trazados en el plan nacional de desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos” y en el plan departamental de desarrollo 2012 – 2015” Gestión y Buen Gobierno Para La Prosperidad de los Cordobeses”, consecuente con el desarrollo sostenible y la preservación del medio ambiente, organizado administrativamente, con óptimos niveles de cobertura y calidad en educación, salud, infraestructura física y

MUNICIPIO DE TIERRALTA

Tel. 777 15 53 - 777 18 52 - 777 18 53 Ext.111 Telefax 777 12 80 CALLE 4 CR 14 ESQUINA
“POR USTEDES”

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 11 de 37</p> |

servicios públicos, con un sector productivo con capacidad técnica, tecnológica y científica suficiente para afrontar la competencia regional, nacional e internacional.

4.4 PRINCIPIOS: Acorde con el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y las Leyes que la reglamentan, para modernizar y organizar el funcionamiento del municipio en la gestión participativa que lideraré, se aplicará con rigor los siguientes principios de la administración pública:

IGUALDAD: Aplicación de un tratamiento rigurosamente imparcial a todos los administrados residentes en el Municipio de Tierralta, sin favorecer a individuos ni a grupos, garantizando que prime el interés general sobre el particular.

MORALIDAD: Orientación para que los servidores públicos del Municipio de Tierralta se desenvuelvan dentro de auténticos propósitos de servicio público, con toda honestidad y desinterés, así como con absoluto respecto a las normas sobre obligaciones, incompatibilidades y prohibiciones.

EFICACIA: Ordenación para que los procedimientos que se ejecuten en la administración municipal logren su finalidad, acorde con las obligaciones asignadas al ente municipal.

EFICIENCIA: Propiciar el uso óptimo y racional de los recursos financieros, humanos y técnicos que dispone la administración municipal y los que le sean asignados para su ejecución.

ECONOMÍA: Utilizar las normas de procedimiento existentes para agilizar las decisiones administrativas, mediante el adelanto de los procedimientos en el menor tiempo y con la menor utilización de recursos financieros.

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 12 de 37</p> |

CELERIDAD: Se dará impulso oficioso a los procedimientos y se suprimirán los trámites innecesarios.

IMPARCIALIDAD: Las autoridades actuarán teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación.

PUBLICIDAD Y TRASPARENCIA: Facilitar el acceso de los ciudadanos y veedurías al conocimiento de todos los actos públicos de la administración de conformidad con la Ley.

COORDINACIÓN: Fomentar un adecuado y lógico nivel de comunicación interadministrativa e interdependencias que permitan alcanzar los objetivos y metas propuestas.

CONTROL: Aplicar oportuna vigilancia, supervisión y seguimiento a todas las actuaciones administrativas, mediante el fortalecimiento del sistema de control interno.

DELEGACIÓN: Delegar actuaciones para facilitar la ejecución oportuna de los objetivos, principios, propósitos, programas y proyectos de la administración municipal.

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 13 de 37</p> |

5.MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo, enmarcado en el programa presidencial de Modernización, Eficiencia, transparencia y Lucha contra la Corrupción, según la metodología señalada para su diseño y seguimiento.

-Artículo 115 de la Constitución Política de 1991.

-Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

-Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

-Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Artículo 33” Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.” Artículo 39 y 33

MUNICIPIO DE TIERRALTA

Tel. 777 15 53 - 777 18 52 - 777 18 53 Ext.111 Telefax 777 12 80 CALLE 4 CR 14 ESQUINA
“POR USTEDES”

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 14 de 37</p> |

-Ley 715 de 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros., artículos 74 y 76

- Ley 850 de 2003. Por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas, crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución, e inscripción de grupos de veedurías y principios rectores.

-Ley 692 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

-Ley 1474 de 2011, “Por la 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. Artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública: “...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”.

-Decreto 019 de 2012; por el cual se dictan normas para suprimir o reformar, regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p style="text-align: center;">Página 15 de 37</p> |

6. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Artículo 1º. De los mapas de riesgos de corrupción. La elaboración del mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de Tierralta y las medidas para mitigarlos desarrolladas en este primer componente, toman como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y complementados con los requisitos exigidos por el Decreto 2461 de 2012 expedido por la Presidencia de la República. El mapa de riesgos es una herramienta que le permite a la Alcaldía de Tierralta identificar las causas que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo sus posibles efectos y calificando la presencia del riesgo. Posterior a dicha valoración se diseñan estrategias, acciones o políticas orientadas a reducir o evitar la presencia de tales riesgos.

Artículo 2º. Estrategias a desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:

6.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

En esta etapa se busca conocer los eventos de corrupción potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos de la Entidad, estableciendo las causas y los efectos de su ocurrencia.

Para esta identificación, nos enfocaremos en los procesos que por su naturaleza, pueden ser fácilmente objeto de acciones de corrupción, como son:

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 16 de 37</p> |

- Planeación Estratégica
- Contratación
- Finanzas Públicas
- Tesorería
- Control Interno
- Atención al usuario (Trámites y/o servicios internos y externos)
- Gestión Tecnológica
- Gestión Documental

Para cada uno de ellos se analizaran aquellas situaciones susceptibles de actos de corrupción, entre las cuales se identifican:

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (Alta Dirección).

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.

CONTRATACIÓN

- Estudios previos o de factibilidad superficiales.

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 17 de 37</p> |

- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- Estudios previos, condiciones de selección, y documentos del proceso acomodados, mal elaborados y que atentan contra el interés general.
- Manipulación en la fijación de precios del mercado y calidades del material
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Declaración de Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 18 de 37</p> |

-Deficiencia en los procesos de interventoría y supervisión.

-Supervisiones e interventorías superficiales que no dan cuenta de un seguimiento real y efectivo del cumplimiento del objeto contractual.

-Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.

-Uso irregular del contrato de prestación de servicios.

FINANZAS PÚBLICAS

- Inclusión de gastos no autorizados.

-Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.

-Archivos contables con vacíos de información.

-Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

-Información contable y financiera desactualizada y poco confiable.

- Expedición de certificados sin la disponibilidad de recursos.

- Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal con un rubro diferente al solicitado.

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p align="center">Código:</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="center">Página 19 de 37</p> |

TESORERÍA

-Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.

-Utilización indebida del efectivo y cheques.

- Estacionalidad de fondos

ATENCION AL USUARIO (trámites y/o servicios internos y externos)

- Cobro por realización del trámite, (concusión).

-Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).

-Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

- Decisiones ajustadas a intereses particulares.

- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

-Soborno (cohecho).

-Obstaculización o entramamiento de asuntos, tramites o procesos de la entidad

-Cobro por realización del trámite

GESTION TECNOLOGICA

-Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.

-Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración o sin los debidos controles de acceso y seguridad.

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p align="center">Código:</p> | <p align="center">Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="center">Página 20 de 37</p> |

-Deficiencias en el manejo y administración de los recursos y sistemas informáticos

Establecer las causas: Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo (Factores internos y externos) que tienen la capacidad de originar prácticas corruptas.

Estas causas serán establecidas de acuerdo a históricos de casos de corrupción, a la vulnerabilidad propia del riesgo identificado y con la intención de atacar una causa común como puede ser la falta de ética profesional de los servidores públicos. Entre las más comunes se encuentran:

- Identificación acomodada de las necesidades.
- Justificación acomodada de la modalidad contractual y el tipo de contrato.
- Falta de implementación de la política de planeación del proceso contractual.
- Ausencia de mecanismos que garanticen transparencia en los procesos precontractuales.
- Necesidad de favorecer un contratista en especial con el fin de generar intereses personales o particulares.
- Falta de coordinación, mala calidad y ausencia en la información.
- Ausencia de políticas y directrices para el manejo de presupuesto de la entidad.
- Falta de límites y control de la autonomía y poder decisorio de los servidores que tienen capacidad para influir en los asuntos de la entidad.

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 21 de 37</p> |

- Exigencia de requisitos excesivos o de barrera para el acceso de los ciudadanos a los servicios prestados por la entidad.
- Falta de procedimientos claros y precisos donde se reflejen las actividades claras para la prestación de servicios de la entidad.

Descripción del Riesgo de Corrupción: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado. Esta descripción debe estar escrita de forma clara y debe permitir el entendimiento del riesgo para cualquier grupo de interés.

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

Permite establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información necesaria para las acciones que se van a implementar.

En este caso para analizar los riesgos de corrupción solo se tendrán en cuenta dos probabilidades que son: Posible y Casi seguro. Para clasificar se tendrá en cuenta la recurrencia histórica de la materialización de los riesgos en las entidades públicas.

En estas dos clasificaciones estarán enmarcadas las frecuencias en las cuales se espera la materialización de los riesgos identificados.

Para el impacto, dado que, un acto de corrupción lesiona la imagen, credibilidad, transparencia y probidad del estado, su clasificación es Única y no se escalará en

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 22 de 37</p> |

ningún nivel de gravedad, cualquiera que sea el que se materialice, provocará un impacto Inaceptable.

6.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos, se indagará a cerca de los controles existentes que se tienen establecidos y se clasificarán en:

-Preventivos: Aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.

- Correctivos: Aquellas que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable, también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

Después de esta clasificación de los controles la Unidad de Control Interno entrará a realizar el seguimiento a la efectividad de los controles existentes y determinará si es pertinente o no el estableciendo de controles adicionales o complementarios con el fin de reducir o evitar dicho riesgo.

6.4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En esta etapa se buscará identificar si es el riesgo se administrará evitándolo, es decir tomando medida encaminada a prevenir su materialización, o reduciéndolo, tomando medidas encaminadas a disminuir su probabilidad de ocurrencia. Esta política para el tratamiento de riesgos de corrupción estará alineada con la planificación estratégica de la Entidad y se ajustará acorde a los lineamientos del

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 23 de 37</p> |

DAFP, garantizando desde el nivel más alto de la organización la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

6.5.SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Mapa de Riesgos de la Entidad, después de haber incluido los riesgos de corrupción identificados, tendrá un posterior seguimiento y actualización, la cual se realizará periódicamente, este seguimiento se llevará a cabo comunicándole a cada líder de proceso oficialmente que debe revisar el mapa de riesgos del proceso que lidera.

6.6.MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez realizado el proceso de identificación de los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elaboró el correspondiente mapa de riesgos de corrupción el cual se anexa **(ANEXO No. 1)**

7.SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Artículo 3º. Estrategia Antitrámites. La estrategia Antitrámites de la Alcaldía municipal de Tierralta, se basa en el Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites y en las especificaciones presentadas en el Decreto 2641 de 2012, con lo cual se pretende facilitar el acceso a los servicios que prestan la administración Municipal, con el fin de evitar y eliminar los factores o acciones tendientes a la Corrupción.

La estrategia Antitrámites presentada en este documento establece como eje fundamental, el diseño de mecanismos para racionalizar los trámites que permitan aumentar la confianza del ciudadano en la administración estatal, para mejorar la

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 24 de 37</p> |

competitividad administrativa y minimizar los esfuerzos de los servidores públicos en la prestación del servicio.

Para el logro de dichos propósitos, se plantea dar cumplimiento a lo dispuesto en el decreto No. 019 de 2012, y las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública en cuanto a la definición del inventario de trámites y servicios, la construcción de las hojas de vida de tales trámites y su inclusión en el suit v3; así las cosas la estrategia de lucha contra la corrupción del municipio de Tierralta, incluye como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el estado
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos
- Mejorar la competitividad del Municipio
- Construir un municipio moderno y amable con sus ciudadanos.

Artículo 4º. Estrategias a desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar: DECRETO No. 0231 de 2013.

7.1 REVISIÓN DE LOS PROCESOS: Como es de conocimiento los procesos dentro de un SIG, son de Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de evaluación y seguimiento. Mediante esta estrategia se busca alcanzar el objetivo de **Actualizar el inventario de trámites y servicios existente en la entidad;** a través de la revisión de los procesos en el Sistema de Gestión Integral, la Solicitud a cada dependencia de los trámites y servicios vigentes y aplicables y la reunión con cada Secretario de Despacho o Jefe de Unidad para definir los trámites sobrantes o

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 25 de 37</p> |

faltantes. El levantamiento de las hojas de vida de cada trámite y su inclusión en el suit v3, como lo exige la regulación actual, cabe recordar que ningún trámite que no esté debidamente aprobado por la instancia competente, e inscrito en el suit no será exigible al ciudadano.

El indicador de esta medida es el número de secretarías y dependencias con trámites actualizados e inscritos en el suit.

7.2. INCLUSIÓN, ELIMINACIÓN Y PUBLICACIÓN DE TRÁMITES

El desarrollo de esta estrategia está encaminado a la consecución de 3 objetivos específicos:

Diligenciamiento de hojas de vida de trámites y servicios e inscripción en el – SUIT: Cada proceso como tal y como se indicó arriba, consolidará la información general de cada trámite y servicio que ofrece, se definirán cuáles son los lugares y fechas para solicitar y reclamar el trámite o servicio, se estructurarán los pasos y requisitos que debe realizar el ciudadano para cada trámite o servicio, se determinará la clase de respuesta que va a ser entregada, se realizará el estudio normativo y se estipulará la oficina, el funcionario y el respectivo cargo de la persona encargada de realizar la verificación por parte de la entidad. El desarrollo y progreso de estas actividades se medirán a través de las hojas de vida de los trámites o procedimientos e instructivos diligenciados, teniendo en cuenta la cantidad de trámites y servicios nuevos, definidos en la actualización del inventario.

Aprobación de trámites por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública: Teniendo en cuenta que todos los trámites y servicios exigidos y prestados al ciudadano deben estar publicados en el Sistema Único de

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 26 de 37</p> |

Información de Trámites – SUIT y deben ser aprobados por el DAFP y que los procedimientos de la Alcaldía de Tierralta, deben estar contenidos con sus procedimientos e instructivos en el Sistema de Gestión Integral, para tal aprobación se consultará la instrucción de la líder de programa de gobierno en línea quien es la representante de la administración en esta materia.

Los Trámites y servicios del Municipio de Tierralta deben estar disponibles en el sitio Web: Es indispensable que se publique en la página WEB, los trámites y servicios que se prestan en la Entidad para que puedan ser consultados por los ciudadanos y se debe incluir el link que lleva al portal del estado colombiano, donde se encuentran las especificaciones y condiciones definidas en el Sistema Único de Información de Trámites.

De igual modo para complementar esta estrategia, se hace necesario que se continúe con el cumplimiento de las etapas de la estrategia de gobierno en línea, de tal manera que se pueda generar mayor interacción con la comunidad y por ende hacer más transparente la gestión pública municipal.

7.3. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES – DIAGNÓSTICO DE TRÁMITES A INTERVENIR

Una vez el municipio de Tierralta cuente con su inventario de trámites, se deben identificar aquellos trámites que requieren de mejoramiento para garantizar su efectividad y la satisfacción del usuario. Se deben priorizar los trámites que requieran de algún tipo de intervención:

Estudio de Factores Internos: Se estudiará la complejidad de los trámites en cuanto a la demanda de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano, en cuanto al costo, cantidad de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite, en cuanto al tiempo; lapso de tiempo entre la solicitud y la

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 27 de 37</p> |

entrega del bien o servicio; para la vigencia 2014 el municipio de Tierralta priorizara los trámites relacionados con gestión financiera y los procesos de planeación urbanística y gestión de gobierno.

Estudio de Factores Externos: En cuanto a factores externos, el municipio de Tierralta analizará sus trámites desde la perspectiva externa teniendo en cuenta el

- Pago, consistente en los cobros excesivos o innecesarios al usuario para realizar un trámite.
- PQR, análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución de un trámite, este análisis estará definido por el procedimiento del SIG.
- Auditorias, hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas

7.4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se pretende aplicar estrategias efectivas de simplificación, estandarización y eliminación, adecuación o eliminación normativa mediante estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas.

El municipio de Tierralta, pretende que los trámites sean simples, que impliquen menor esfuerzo y costo para el usuario y la entidad, ello se debe lograr mediante:

a)Simplificación de los procedimientos: Se buscará reducir los pasos que deben realizar tanto el usuario como la entidad, con el fin de que los trámites y servicios sean lo más lo más cortos y simples posibles (Se aplicará teniendo en cuenta los pasos y requisitos estipulados en la normatividad que rige cada trámite y servicio y se aplicará a los trámites y servicios documentados en el SIG.

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 28 de 37</p> |

b. Estandarización de trámites y servicios: El municipio de Tierralta, tomara de cada proceso los trámites y servicios ofrecidos y los elevará a consulta ante el DAFP, para su respectiva estandarización como autoridad competente.

Los trámites a priorizar por el municipio de Tierralta para el 2014 serán los relativos a los procesos de planeación urbanística, gestión financiera y gestión de gobierno, según el inventario de trámites de cada uno de estos procesos.

c. Eliminación de trámites y/o requisitos innecesarios: De acuerdo a la del municipio de Tierralta como ente público, a la clasificación de trámite interno y a los soportes legales, se estudiará la posibilidad o necesidad de suprimir trámites o requisitos necesarios.

Esta actividad será ejecutada después de un estudio realizado al inventario existente de trámites y servicios donde se determinaron los susceptibles de evaluación

d. Optimización de Trámites y Servicios:

Modernizar las comunicaciones: El municipio de Tierralta, Implementara trámites y servicios vía WEB y mantendrá disponible la información relativa en el sitio web de la entidad.

Relaciones entre entidades: Ampliar los servicios de información y acerca de los trámites y servicios ofrecidos por los diferentes procesos del municipio de Tierralta.

Implementar el punto de atención: Ampliar la cobertura del sistema de PQRD

| | | | |
|---|---|----------------|----------------------------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA Sistema de Gestión Integrado | Código: | Versión: 01 |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014. | | | Página 29 de 37 |

Designara a un funcionario responsable de la radicación, seguimiento y comunicación de las respuestas a los ciudadanos y dotar un lugar físico para tal fin.

Reducir tiempo en puntos de atención: El Municipio de Tierralta, pretende Mejorar la infraestructura física y tecnológica para acelerar la atención inicial del ciudadano de acuerdo al trámite o servicio solicitado y establecer e implementar los procedimientos que deberá definir el SIG.

El municipio de Tierralta priorizará la atención al ciudadano incluyendo en éste la atención prioritaria a niños, mujeres gestantes, discapacitados y adultos mayores.

Realizar consultas entre áreas o dependencias: El municipio de Tierralta, durante la vigencia 2014, debe realizar un estudio a los trámites y servicios contenidos en normas locales e implementar el enfoque por procesos definidos en el Sistema de Gestión Integral.

e. Automatización de los Trámites y Servicios: El Municipio de Tierralta, durante la vigencia 2014, deberá implementar un software para la automatización del manejo de la correspondencia y de las PQRD, así mismo continuará con la implementación de la estrategia gobierno en línea, para buscar la implementación de las faces faltantes y así lograr implementar trámites y servicios en línea.

8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

8.1. Definición: Considerando que el acceso a la información pública es un derecho ciudadano, el objetivo de la rendición de cuentas es contarle a la ciudadanía e intercambiar ideas sobre cómo se avanza en el cumplimiento de los compromisos contenidos en el programa de gobierno y en el plan de desarrollo,

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 30 de 37</p> |

cuáles metas se han alcanzado, qué dificultades se han enfrentado (y cómo se han resuelto) y cuánto ha costado.

La rendición de cuentas implica un ejercicio de autoevaluación previo, que por sí solo ya es benéfico para la administración, por tanto amerita el establecimiento de una estrategia para el cumplimiento de esta finalidad.

8.2 Estrategia: La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, la realización de audiencias públicas, así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna, y suficiente.

Para el municipio de Tierralta, la estrategia para el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, incluye una metodología propia y unos momentos determinados para su implementación, la administración cuenta con un espacio radial, que se emite en las tardes, donde se dan a conocer proyectos, obras en ejecución y obras entregadas, así como eventos y programas sociales emprendidos por la administración; cuenta con un periódico propio, “ El Murrucucú” que se emite trimestralmente, entre otras acciones que permiten la interacción con la comunidad en lo relativo a los asuntos de su interés; así las cosas las actividades, fechas y responsables de adelantarlas se relacionan en la siguiente tabla:

| | | | |
|---|---|----------------|----------------------------------|
|  | ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA Sistema de Gestión Integrado | Código: | Versión: 01 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014. | | Página 31 de 37 |

| ACTIVIDAD | FECHA | RESPONSABLES |
|---|--------------------------------------|--|
| Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. | Tercera semana del mes de Diciembre. | Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas. |
| Emisión del Periódico el Murrucucu | Trimestralmente. | Proceso de comunicaciones y relaciones públicas. |
| Rendición de Cuentas al concejo Municipal. | Cuando este lo solicite. | Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas |
| Organismos de control como procuraduría y contraloría. | Cuando este lo solicite. | Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas |
| Espacio radial , para exponer los programas, proyectos y obras entregadas por la administración | Diariamente | Proceso de comunicaciones y relaciones públicas |
| Publicación en Portal WEB de las Actividades, programas, proyectos y obras entregadas. | Planeación | |

8.3 Medios de Convocatoria:

Los medios de comunicación utilizados por la administración municipal para la divulgación de la información y las convocatorias para audiencias públicas serán:

- Radiales
- Periódico el Murrucucu
- Perifoneo
- Periódico Mural
- Sitio Web del Municipio
- Pasacalles

8.4 Metodología: El procedimiento para la ejecución del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, quedará definida por la administración en el Sistema Integrado de Gestión y estará ligado al proceso de Comunicaciones y relaciones públicas.

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 32 de 37</p> |

En todo caso para la audiencia pública de rendición de cuentas, tal metodología deberá usar como mínimo la siguiente guía y las disposiciones que para tal fin expida el DNP:

- **Planear:** Alistamiento institucional, obtener información y comunicar la información: El Municipio debe sensibilizar al equipo de gobierno sobre la importancia de rendir cuentas y promover un ejercicio interno previo de evaluación de la gestión de gobierno.
- **Consultar y Convocar:** Consultar con la ciudadanía, preparar el dialogo para la rendición de cuentas.
- **Dialogar:** Entregar y explicar la información, realizar el dialogo de la Rendición de Cuentas.
- **Valorar y Ajustar:** Recopilar, sistematizar y evaluar, ajustar y comunicar.

Fuente: DNP: Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Bogotá 2011. Guías para la gestión pública territorial N° 5

9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 Mecanismos para la Atención al Ciudadano.

Este componente aborda los elementos que deben integrar la estrategia de Servicio al Ciudadano y los estándares para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Alcaldía de Tierralta, mediante los cuales se pretende mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía y garantizar su satisfacción.

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 33 de 37</p> |

9.2 Acciones a desarrollar. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:

9.2.1. Servicio al Ciudadano:

a. Publicación en sitios visibles y de público acceso de los trámites y servicios Ofrecidos: Se publicarán los procesos que se cumplen en la Alcaldía de Tierralta, conforme lo indicado por el Departamento administrativo de la Función Pública y el Decreto 019 de 2012.

b. Implementar estrategias internas para el tratamiento de PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) de acuerdo a la normatividad: Se establecerá un sitio físico de servicios y atención al ciudadano (SAC) con un funcionario(a) responsable que se encargará de recepcionar y hacer seguimiento a las PQRS, en todo caso el Sistema de Gestión Integrado de la Entidad definirá los procedimientos.

c. Definición de un Procedimiento para medir la satisfacción del usuario: La Alcaldía Municipal de Tierralta, en su Sistema Integrado de Gestión, definirá los procedimientos para medir la satisfacción del cliente externo, implementando los instrumentos apropiados que permitan su sistematización, tabulación y monitoreo.

d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos: En el marco de la implementación del SIG, la alcaldía municipal de Tierralta, establecerá un punto formal de información a los usuarios, en donde se orientará e indicarán los requisitos necesarios en los diferentes tramites u obligaciones que deben adelantar ante la administración; el inventario de trámites y la hoja de vida de los tramites, serán publicados en sitio web público, igualmente la persona encargada

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 34 de 37</p> |

de la atención directa al ciudadano deberá dar esta orientación en el caso en que sea necesario.

e. Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención: Atención al Ciudadano, se diseñará y elaborará la señalización necesaria para difundir el horario y los puntos de atención de la alcaldía municipal. Los horarios de atención se encuentran definidos en el procedimiento de atención al ciudadano del SGI, estos horarios están definidos de lunes a viernes desde las 8:00 am hasta las 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm; de presentarse alguna modificación se hará la respectiva divulgación y publicación de tal medida en puntos visibles.

F. Dependencia, donde debe dirigirse ciudadano en caso de una queja o un reclamo: para estos efectos la administración municipal de Tierralta adecuara un lugar físico donde el ciudadano podrá dirigirse para interponer sus quejas y reclamos. Dicho sitio se ubicara sobre la calle 4 en el palacio municipal.

| | | | |
|--|--|-----------------------|--|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 35 de 37</p> |

10. GLOSARIO

PRINCIPIOS: En ética los principios son reglas o normas que orientan la acción del ser humano. Se trata de normas de carácter general universales.

DENUNCIA: 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.

PETICION: Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interes general o particular y a obtener una pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta considerada irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RIESGO DE CORRUPCION: Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información se lesione los intereses de una entidad y en consecuencia del estado, para obtención de un beneficio particular.

RENDICION DE CUENTAS: Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia en la administración pública.

| | | | |
|---|--|-----------------------|--|
|  | <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p>Página 36 de 37</p> |

CONTROL ADMINISTRATIVO:Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

CONTROL CONTABLE:Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

CONTROL INTERNO:Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

PREVENCION:Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

EFICACIA:El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

EFICIENCIA:La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

DICTAMEN:Opinión o juicio que se emite por escrito, respecto a los estados financieros u otras actividades, como resultado de una auditoría financiera.

| | | | |
|--|---|-----------------------|---|
|  | <p align="center">ALCALDÍA MUNICIPAL DE TIERRALTA</p> <p align="center">Sistema de Gestión Integrado</p> | <p>Código:</p> | <p>Versión: 01</p> |
| <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.</p> | | | <p align="right">Página 37 de 37</p> |

11. ANEXO