

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017, incorpora elementos para fortalecer el cuidado y correcto manejo en la inversión y ejecución de los recursos públicos. Invitando a todos los ciudadanos a colaborar con las acciones pertinentes para promover la transparencia, la participación ciudadana, contribuyendo de esta manera a erradicar este flagelo.

## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017**

**LUIS ENRIQUE GIL VARGAS**  
**Alcalde Municipal**

Enero 31 de 2017

---





Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2017**

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

**DECRETO No. 08  
(30 DE ENERO DE 2017)**

***“Por medio de la cual se adopta el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO para la vigencia 2017 de la Administración Central del Municipio de  
Betéitiva- Boyacá”***

El Alcalde del Municipio de Betéitiva, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política de Colombia, la ley 136 de 1994, ley 1551 de 2012, Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, Decreto 124 de 2016 y

**CONSIDERANDO:**

1. Que el artículo 209 de la Constitución Política ordena que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y que se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.
2. Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno de las Entidades Oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.
3. Que la Ley 1474 de 2011, en el Capítulo 1 consagra las medidas administrativas para la lucha contra la corrupción.
4. Que la Ley 1474 en su Art. 73 *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.](#)* Establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites, rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y en cumplimiento del artículo 76 de la misma se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

5. Que el decreto 2641 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y define las estrategias para formulación del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.
6. Que la ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental así como las excepciones a la publicidad de la información pública.
7. Que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.
8. Que la mencionada norma establece que cada entidad debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
9. Que el Decreto 124 de 2016 sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
10. Que la Administración Municipal busca dar cumplimiento a una norma de carácter nacional, elaborando la estrategia que involucre cinco componentes como son: Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la Transparencia, acceso a la Información, iniciativas adicionales.
11. Que conforme a lo anterior el Municipio de Betéitiva, requiere actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que en consideración de lo anterior,

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO: ADOPCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017.** Adóptese el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano del Municipio de Betéitiva, contenido en el anexo que forma parte integral del presente Decreto para la vigencia 2017.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ACTUALIZACION.** Actualizar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Administración Central de Betéitiva para la vigencia 2017, contenido en el documento anexo y mapa de riesgos anticorrupción, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.



Alcaldía Municipal de  
Betétiva - Boyacá

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2017**

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

**ARTICULO TERCERO: OBLIGATORIEDAD. EI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, tiene el carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los secretarios, jefe de control interno y demás funcionarios de la administración municipal.

**ARTICULO CUARTO: PROCEDIMIENTO DE REVISION Y ACTUALIZACION.** Sera revisado y actualizado anualmente por el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, respecto a procesos, procedimientos, documentos específicos, instructivos, metodologías, servicios, manuales y formatos y seguimiento al Mapa de Riesgos y acciones para su mejora.

**ARTICULO QUINTO: SEGUIMIENTO.** Conforme a la normatividad vigente, el Jefe de la Oficina de Control Interno de la Alcaldía, o quien haga sus veces, deberá publicar tres (3) veces al año un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el sitio web de la Alcaldía Municipal, así;

Primer seguimiento : Con corte al 30 de abril.  
Segundo seguimiento : Con corte al 31 de agosto.  
Tercer seguimiento : Con corte al 31 de diciembre

La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente de su respectivo corte.

**ARTICULO SEXTO: PUBLICIDAD.** De conformidad a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO se publicará en la página web institucional.

**ARTICULO SÉPTIMO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** El presente Decreto rige a partir su publicación y deroga cualquier disposición anterior de la Administración Central del Municipio de Betétiva que le sea contraria.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Betétiva, a los 30 días del mes de Enero de 2017.

**LUIS ENRIQUE GIL VARGAS**  
Alcalde Municipal



Alcaldía Municipal de  
Betétiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

### 1. PRESENTACIÓN

Atendiendo a lo dispuesto por el Gobierno Nacional, en materia de Anticorrupción siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 y la guía de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, la Administración Central de Betétiva presenta el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2017 incorporando las diferentes y constantes alternativas adoptadas por el Gobierno Nacional que han contribuido a fortalecer los elementos de Planeación Estratégica en torno a la corrupción.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción se articuló con los procesos y procedimientos que se llevan en la Administración Central de Betétiva, el compromiso de la alta dirección, se socializo antes de su publicación permitiendo a actores internos y externos formular observaciones y propuestas para su divulgación y su posterior incorporación dentro de la estrategia que se llevara a cabo en la rendición de cuentas.

Como actores fundamentales nos comprometemos con la lucha Anticorrupción y se pone a consideración el siguiente documento para fortalecer no solo las estrategias de lucha contra la corrupción sino además permitir a los ciudadanos y la comunidad Betoyana en general, ser actores principales y veedores del quehacer diario en la Administración.



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### 2. OBJETIVO

Actualizar, adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y diseñar las estrategias que apunten a eliminar posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar en el Municipio de Betéitiva para la vigencia 2017.

#### 2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar los riesgos de corrupción en el Municipio para garantizar una buena y transparencia y manejo de los recursos públicos, promoviendo el control de las actuaciones administrativas.
- ✓ Formular la Estrategia de Racionalización de trámites que facilite el acceso a los servicios que brinda la Administración pública, en virtud del Decreto 019 de 2012 para la Administración Central de Betéitiva– Boyacá.
- ✓ Establecer la Estrategia de Rendición de cuentas que afiance la relación entre el estado y el ciudadano de la Administración Central de Betéitiva– Boyacá.
- ✓ Identificar los mecanismos de atención al ciudadano de la Administración Central de Betéitiva– Boyacá.
- ✓ Identificar los mecanismos de transparencia y acceso a la Información
- ✓ Establecer los lineamientos para realizar seguimiento y control al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la Administración Central de Betéitiva– Boyacá.



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### 3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS.

#### MISIÓN

• Brindar los recursos humanos, físicos, económicos y técnicos para asegurar el acceso a la prestación en condiciones óptimas de los servicios esenciales, suministrando herramientas que aporten a la superación de las necesidades básicas insatisfechas y proyectar una transformación de calidad de vida a la comunidad del Municipio de Betéitiva.

#### VISIÓN

• En el año 2028 Betéitiva en apoyo con el gobierno nacional, departamental y la comunidad proyectará un municipio que brinde condiciones de vida apropiadas, en donde se garantice una infraestructura para la prestación de servicios sociales en óptimas condiciones de calidad y cobertura, mediante acciones que respondan a la armonía y el equilibrio del desarrollo integral, alcanzando así un mejor legado a generaciones futuras, respetando conceptos de sostenibilidad y sustentabilidad, que conlleven al respeto por los derechos humanos y generar espacios para una democracia participativa.



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

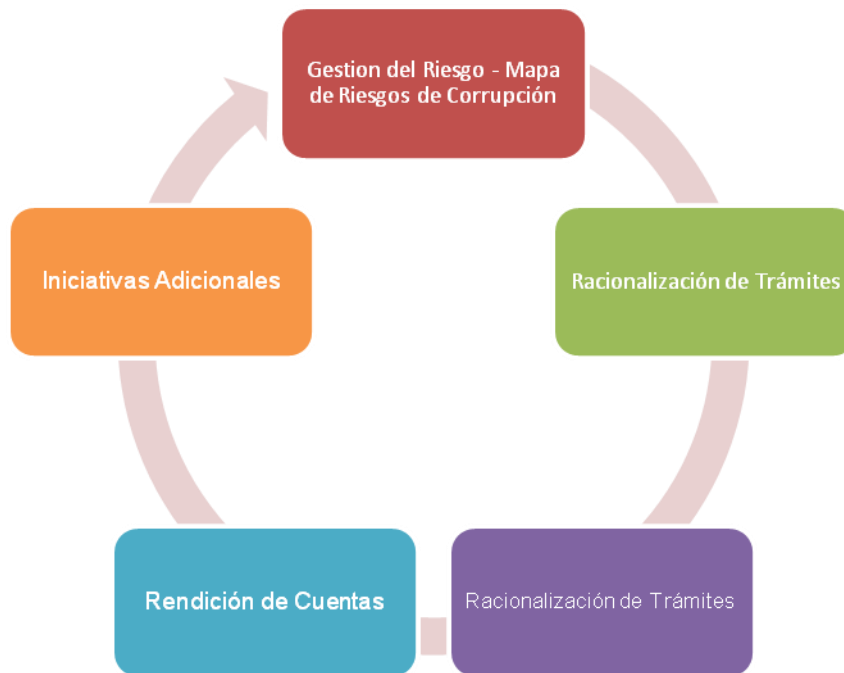
30/01/2017

### 4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

#### 4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.







Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### 4.2 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-

#### 4.2.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

El Mapa de Riesgos de Corrupción es el instrumento que permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos a los cuales está expuesta la Administración Central de Betéitiva – Boyacá.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos tal como se visualizan en el siguiente gráfico:



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2

La Administración Municipal de Betéitiva, consciente de la implementación y la coherencia con lo dispuesto por el Gobierno Nacional, ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos, dando cumplimiento al Decreto 943 de 2014, la Guía de Administración de riesgos del DAFP y las demás normas concordantes.

Durante el ejercicio de cada una de las jornadas se evidencian acciones que podrían desembocar en actos eminentes de corrupción, sin embargo durante el año 2016 no se presentó ninguna denuncia al respecto, se detecta la baja concurrencia de la población a través de las plataformas electrónicas, por tal razón, la Administración se ha preocupado por



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

facilitar al ciudadano todas aquellas herramientas que promuevan al acceso a la información presentada por la Administración Central.

### **4.2.2. Política de Administración de Riesgos**

Hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

En este sentido la Administración de Betéitiva tiene establecida la siguiente política:

La Administración Central del Municipio de Betéitiva, Boyacá, diseñará e implantará sistemas de mejoramiento institucional con el fin de combatir el incumplimiento, ausentismo y desacierto en la toma de decisiones; a través de la sensibilización y capacitación a los servidores sobre la importancia del mejoramiento continuo

La Administración Central del Municipio de Betéitiva, Boyacá, se compromete a realizar mantenimientos preventivos al Hardware, Software y de Redes.

Se compromete a implementar el Sistema de Control Interno con el fin de mitigar las acciones negativas de los servidores y ejercer control sobre las actividades propias de la entidad con el objeto de mantener y mejorar la imagen institucional.

La Política se encuentra contenida en el documento **AMBB-PE-AR-GU- 01, Guía de Administración del Riesgo.**

### **4.2.3 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**

#### **Identificación de Riesgos de Corrupción**

El Riesgo de Corrupción se entiende como la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular, esta etapa busca conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad



Alcaldía Municipal de  
Betétiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### **Pasos para la construcción del mapa de riesgos anticorrupción<sup>1</sup>.**



<p>Procesos</p>	<p><i>El Mapa de Riesgos se construye teniendo en cuenta los procesos de la institución. Señalando esta directriz la Administración Central de Betétiva tuvo en cuenta los Procesos, Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación que conforman el Modelo Estándar de Control Interno.</i></p> <p><i>Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción la Secretaria de Gobierno, dependencia encargada de liderar el Control Interno en la institución efectuó reuniones con todos los responsables de los Procesos con el fin de dar a conocer lineamientos metodológicos y adoptó las incorporadas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" como también la "Guía para la Administración del Riesgo. Así mismo para complementar se participó en la Capacitación ofrecida por la Función Pública.</i></p> <p><b>Es importante establecer los procesos que impliquen entrega de productos o servicios a usuarios externos.</b></p> <p><b>Los Riesgos de Corrupción se publican en la página web de la Alcaldía Municipal de Betétiva en link "Transparencia y Acceso a la Información", junto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y lo establecido en el Decreto 124 de 2016.</b></p>
<p><b>Objetivos</b></p>	<p>En este paso es importante Identifique el objetivo del proceso o procedimiento del trámite.</p>
<p><b>Causas</b></p>	<p>Analizar el contexto externo e interno y los actores que se relacionan en la entrega del trámite, se indaga sobre aquellas situaciones que pueden ocasionar prácticas corruptas. Se acudió en a las guías y documentos emitidos por Función Pública, seguidamente la</p>

<sup>1</sup>Función Pública. Capacitación 26 de enero de 2017.



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

	entidad hizo uso de una serie de herramientas como encuesta, análisis de causas mediante lluvia de ideas, para detectar las causas, definir los riesgos de corrupción
<b>Riesgos de corrupción</b>	Describir las situaciones donde se afectan los objetivos del proceso por acción de un sujeto corrupto
<b>Consecuencias</b>	Impacto o daño que genera la materialización del riesgo de corrupción

### **Valoración del Riesgo de Corrupción**

Por medio de esta valoración se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

<b>Probabilidad</b>	<p>Para el análisis del riesgo se tuvo en cuenta, la identificación de las debilidades (Factores Internos) y las Amenazas (Factores externos) y todos aquellos factores que pueden tener incidencia en el desarrollo de cada uno de los procesos al interior de la Administración Central y ser generadores de riesgos de corrupción.</p> <p>En igual forma se tuvo en cuenta el MECI 1000:2014, Manual de Procesos y procedimientos, registros y demás documentos que contribuyen a la identificación de riesgos de corrupción y que son susceptibles para adoptar prácticas corruptas al interior del Administración Central.</p>
<b>Impacto</b>	junto con el equipo de Control Interno se valoraron los riesgos detectados para el Alcaldía Municipal de Betéitiva

### **Evaluación del Riesgo de Corrupción**

Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

### **Matriz de Riesgos**

Una vez desarrollados cada uno de los pasos anteriores se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción, la que encontrará adjunta en la página web de la Institución. [beteitiva-boyaca.gov.co](http://beteitiva-boyaca.gov.co) link transparencia y acceso a la información



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### **Elaboración y consolidación**

La estrategia se elabora anualmente. Corresponde a la Secretaria de Gobierno, Jefe de Control interno o quien haga sus veces:

- Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
- Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **Publicación y Monitoreo**

El plan anticorrupción y atención al ciudadano será publicado a más tardar el 31 de Enero del año en curso en la página Web del municipio de Betéitiva, considerando que es un sitio de fácil ubicación, consulta y acceso a la comunidad.

Cada responsable del componente con su equipo y el Secretario(a) de Gobierno, y el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces monitorearán y evaluarán permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

### **Alta Dirección**

El Alcalde Municipal y su gabinete de Secretarios son los responsables de que el Plan anticorrupción y atención al ciudadano sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

### **Ajustes y Modificaciones**

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlos. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Alcaldía Municipal de Betéitiva.

### **Promoción y Divulgación**

Una vez publicado, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Institución, así mismo su seguimiento y monitoreo. En igual forma, se promocionará y divulgará dentro de la estrategia de rendición de cuentas.



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### Seguimiento

La secretaria de gobierno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Este formato describe los subcomponentes, procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción que la entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, se debe remitir al documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

### Estrategias para la Gestión del Riesgo

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y actualizar la política de Administración de Riesgos	Política revisada y actualizada.	Secretaria de Gobierno	Marzo 2017
	1.2	Socializar política de administración de riesgos a las y los servidores y contratistas de la entidad.	Política socializada a nivel interno.	Secretaria de Gobierno	Julio 2017
	1.3	Socializar política de administración de riesgos a la ciudadanía y partes interesadas a través de su publicación en la página web.	Política socializa a nivel externo.	Secretaria de Gobierno	Junio 2017
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Revisar y actualizar los riesgos identificados</i>	Documentos Actualizados	Secretaria de Gobierno	Marzo 2017
	2.2	Socializar documentos internos de Administración de Riesgos a las y los servidores públicos de la administración	Documentos internos socializados	Secretaria de Gobierno	Enero 2017



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2017**

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

3. Consulta y divulgación	2.3	Actualizar mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a la guía de administración de riesgos y someterlo a consideración a nivel interno y externo	Mapa de riesgos de corrupción 2017	Todas las Dependencias de la Administración	Enero 2017
	3.1	Socializar mapa de riesgos de corrupción a las y los servidores públicos y contratistas.	Propuesta de mapa de riesgos de corrupción socializada a las y los servidores públicos y contratistas	Secretaria de Gobierno	Enero 2017
	3.2	Socializar mapa de riesgos de corrupción a usuarios y partes interesadas a través de su Publicación en la página web.	Propuesta de mapa de riesgos de corrupción socializada a usuarios y partes interesadas	Secretaria de Gobierno	Enero 2017
	3.3	Socializar ajustes y actualizaciones a mapa de riesgos de corrupción cada vez que se realicen cambios	Propuesta de mapa de riesgos de corrupción ajustada, socializada a usuarios y partes interesadas	Secretaria de Gobierno	Cada vez que se realicen actualizaciones al mapa de riesgos de corrupción.
4. Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente los riesgos de corrupción del proceso a cargo, verificando el cumplimiento del plan de acción para mitigarlos o la identificación de nuevos riesgos de corrupción.	Acta(s) que evidencie monitoreo al mapa de riesgos de corrupción	Secretaria de Gobierno	05 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre, enero 2017
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y a la efectividad de los controles	Seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	Secretaria de Gobierno	Fechas establecidas en la ley: Los seguimientos se realizarán con corte a 30 de abril, 31 de agosto, 31 de diciembre
	5.2	Publicar en la página web y en la intranet el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento a mapa de riesgos de corrupción publicado en página web institucional y en intranet	Secretaria de Gobierno	Fechas establecidas en la ley: Hasta el décimo día hábil de los meses de mayo, septiembre y enero





Alcaldía Municipal de  
Betétiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### 4.3. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, en la Administración Central de Betétiva se revisa el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos, con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios a los mismos, así como procurar su mejoramiento disminuyendo los tiempos de espera o respuesta. Los trámites y otros procedimientos administrativos vigentes que se encuentran publicados en la plataforma SUIT y se interconectan a través de la página web de la institución son:

La Alcaldía Municipal de Betétiva actualmente tiene lo siguientes trámites que se encuentran en la página web del Municipio y en la Plataforma del Sistema Unico de Trámites – SUIT- a la fecha se han subido los siguientes trámites:

- ✓ Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
- ✓ Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
- ✓ Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- ✓ Licencia de exhumación de cadáveres
- ✓ Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
- ✓ Supervisión delegado de sorteos y concursos
- ✓ Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de Programas Sociales

Es importante mencionar que la Administración Central de Betétiva durante el año 2016, ha realizado un esfuerzo por preparar al personal en cuanto a capacitación, formación y habilidades para alimentar el Sistema Único de Trámites.

Para la presente vigencia se realizó el diagnóstico y se analizaron las diferentes variables que afectan todos los trámites de la Administración. Para la optimización se ha adelantado un listado de trámites y se encuentran vinculando formularios para dar aplicabilidad a este componente.





Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2017**

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

Es indispensable alimentar la plataforma SUIT con los trámites que apliquen a la Entidad, trabajar constantemente para alimentar la plataforma y dar promover el uso de la plataforma para la racionalización de trámites

Un enlace directo al listado de trámites y servicios y su información en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de tramites					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Identificación de Trámites	1.1	Identificar los trámites y servicios con de acuerdo con los que aplican para la administración, alineados con el Modelo Estándar de Control Interno	Inventario de Trámites y Servicios	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	Durante la vigencia
	1.2	Radicar la solicitud de actualización de los trámites inscritos en el SUIT al DAFP, y realizar el respectivo seguimiento.	Solicitud de actualización de trámites en el SUIT	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	Durante la vigencia
2. Priorización de Trámites	2.1	Realizar un diagnóstico y análisis de los trámites y servicios de la entidad para su priorización.	Diagnóstico de trámites y servicios de la Secretaría General	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	Durante la vigencia
	2.2	Establecer la estrategia de racionalización para los trámites priorizados. NOTA: Esta actividad se desarrollará sólo si se identifican trámites susceptibles de racionalización.	Estrategia de racionalización de trámites priorizados	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	Tercer trimestre del año 2017, de ser encontrados trámites susceptibles de racionalización.
3. Racionalización de Trámites	3.1	Implementar la estrategia de racionalización de trámites priorizados. NOTA: Esta actividad se desarrollará sólo si se identifican trámites susceptibles de racionalización.	Trámites Optimizados	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	De acuerdo con la evolución



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### 4.4 TERCER COMPONENTE: PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Según el documento Conpes 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

#### LEY 1757 de 2015

##### Art. 48.- *Qué es rendición de cuentas*



- ✓ Un **proceso** mediante el cual las entidades y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados** de su gestión.
- ✓ Parte de la promoción del **diálogo**.
- ✓ Es una expresión de **control social**.
- ✓ Comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la **evaluación de la gestión**.

El proceso de Rendición de Cuentas se viene adelantando anualmente, se ha trabajado con la Comunidad de tal forma que el Lenguaje utilizado sea claro y preciso, se promueve la participación ciudadana y se fortalecen los canales de comunicación entre la Administración y el ciudadano.

El pasado 7 de Diciembre se realizó la primer rendición de cuentas de la vigencia 2016, la invitación y la publicación se llevó a cabo a través de la página web de la institución y en la cartelera Municipal.

En el link de la página web de la institución, se encuentra publicado el último informe de rendición de cuentas.



Alcaldía Municipal de  
Betetiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### Qué debemos hacer?



#### 4.4.1 Elementos en los que se fundamenta la Rendición de Cuentas

<b>Información</b>	<b>Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas tanto misionales como las asociadas con el plan nacional de desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas</b>
<b>Diálogo</b>	Prácticas con las que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo
<b>Incentivos</b>	Acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Están orientados a promover comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017



- ✓ Informar en lenguaje claro.
- ✓ Rendición de cuentas es aquella que se hace de manera permanente y NO sólo mediante una audiencia pública de rendición de cuentas.
- ✓ Para garantizar una rendición de cuentas permanente, involucre a las áreas misionales a este proceso.
- ✓ Dialogar
- ✓ Definir los canales según la caracterización de sus grupos de valor.
- ✓ Analizar la incidencia de la participación

### **4.4.2 Espacios y Medios que se Pueden Utilizar para la Rendición de Cuentas**

- ✓ Foros de Discusión por proyectos, temas o servicios
- ✓ Mesas de trabajo temáticas o por grupos de población
- ✓ Sitios web, chats, blogs
- ✓ Audiencia pública de rendición de cuentas

### **4.4.3 Como Informar al Ciudadano**

Los medios que pueden usarse en los pasos de consulta y convocatoria, dialogo, y valoración y ajuste del proceso de rendición de cuentas:

- Carteleras internas
- Audiencias Públicas
- Radio comunitaria
- Plegables
- Video institucional para la rendición de cuentas
- Página web
- Periódicos regionales
- Cartillas didácticas impresas o virtuales (en internet)
- Boletines virtuales o impresos
- Murales o carteleras didácticas
- Perifoneo



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

- Llamadas telefónicas a líderes de la comunidad
- Noticias en la prensa local, departamental o nacional
- Interacción en línea (internet) a través de mecanismos como: chat, videoclips, diapositivas, foros o blogs, con el fin de generar capacidades en la ciudadanía para obtener el mayor provecho de los ejercicios de rendición de cuentas.

### **4.4.4 Informe de Gestión**

Es el balance de la Administración Central sobre la forma como llevó a cabo su gestión durante un periodo determinado, así como las medidas que recomienda al máximo órgano directivo para que sean adoptadas por este. El responsable de este informe es el Alcalde Municipal.

Este Informe debe contener:

- Proyectos ejecutados en línea con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Municipal.
- Indicadores y proyecciones de los siguientes procesos.
- Proceso de Direccionamiento Estratégico
- Proceso de Planeación del Desarrollo
- Proceso de Planeación Presupuestal
- Proceso Infraestructura y Obras Públicas
- Proceso Justicia y Seguridad Ciudadana
- Proceso Gestión en Salud
- Proceso Atención a Población Vulnerable
- Proceso Desarrollo Integral del Territorio
- Proceso Promoción a la Participación Ciudadana
- Proceso Gestión Ambiental y de Gestión del Riesgo
- Proceso Apoyo Jurídico y Control de la Legalidad
- Proceso Gestión Contractual
- Proceso Gestión Documental



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2017**

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

- Proceso Gestión del Talento Humano
- Proceso Tecnologías de las Comunicaciones
- Proceso Gestión Contable y Financiera
- Proceso de Evaluación Independiente
- Proceso de Control Interno Contable.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Consolidar la información sobre la gestión de la entidad y el cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	Una Estrategia de Rendición de cuentas publicada, Una Audiencia Pública de rendición de cuentas, con informes de evaluación publicados en portal Web	Secretarios de Despacho	Durante la vigencia
	1.2 Formalizar y socializar a los servidores y contratistas la información sobre la gestión de la entidad y el cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo			Durante la vigencia
	1.3 Realizar la publicación de la información en la página web de la entidad, sobre la gestión de la entidad y al cumplimiento de metas asociada al Plan de Desarrollo		Gobierno en Línea	lo dispuesto en la Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2017**

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Definición del objetivo, la meta y acciones para desarrollar la estrategia. las actividades que se definan para la vigencia se deben integrar al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Estrategia de diálogo con la ciudadanía y las organizaciones	Secretarios de despacho	Durante la vigencia
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar e incentivar a servidores, contratistas y ciudadanía sobre la rendición de cuentas	Sensibilización es realizadas	Secretarios de despacho	Durante la vigencia
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas		Secretarios de despacho	Durante la vigencia

**4.5 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.

**4.5.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

La Administración Central de Betéitiva para el año 2017, continuará vinculando a los ciudadanos en el ejercicio público, garantizando así una gestión pública efectiva y participativa promoviendo el control social por parte de las veedurías ciudadanas, organizaciones civiles organizadas, órganos de control, y ciudadanía en general; se continuará trabajando en brindar información de calidad y en lenguaje comprensible, que el diálogo con la ciudadanía y sus organizaciones sea de doble vía, que haya incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas y que siempre se realice evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.





Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

Por medio de este mecanismo se centran esfuerzos para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración de la alcaldía de Betéitiva, aplicando los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajustes las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

El señor Alcalde Municipal dentro de las estrategias Anticorrupción contempla para el año 2017 una comunicación con toda la comunidad Betoiana, donde se vincule y se garantice la participación de la comunidad del centro poblado de Otengá. Esta estrategia contempla las visitas periódicas al centro poblado y mantener informado de los avances del Municipio en materia de desarrollo, proporcionando información real, verídica, certera y eficaz a la comunidad sobre todas las labores y gestiones relevantes realizadas durante el transcurso de su gestión, esta es una herramienta que se utiliza para promover la activa participación de los ciudadanos para mantener la lucha contra la corrupción de una manera informativa, directa y transparente.

Periódicamente se realizan encuestas de percepción periódicamente y el uso del buzón de sugerencias se tiene dispuesto permanentemente.

### **4.5.2. Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

#### ***Definiciones***

**Petición:** “Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.”(Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015)

**Queja:** Es una manifestación de inconformidad con algo o alguien en una Entidad, en la prestación del servicio, es la denuncia respecto a conductas irregulares cometidas por funcionarios de la Alcaldía, o particulares a quienes se les ha adjudicado la prestación de un servicio de la entidad.

**Reclamo:** Es una oposición que se formulan frente a una actuación considerada injusta exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se le ofrecen. En si es el derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio público.





Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### **Solicitud de acceso a la información pública:**

Es la solicitud presentada por una persona o usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”<sup>2</sup>

### **Sugerencia:**

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.<sup>3</sup>

### **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.<sup>4</sup>

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades

### **4.5.3 Canales de atención.**

Para facilitar la comunicación entre el ciudadano y el Estado, la administración municipal establece los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

- ✓ Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- ✓ Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
- ✓ Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- ✓ Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
- ✓ Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección

<sup>2</sup>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2, año 2015. Pág. 37

<sup>3</sup>Ibidem

<sup>4</sup>Ibidem



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

### 4.5.4 Presentación de las peticiones

Los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.
- ✓ Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- ✓ Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
  
- ✓ Adoptar los protocolos de atención al ciudadano

### 4.5.5 Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

Es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

### 4.5.6 Respuesta a las peticiones

- ✓ La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- ✓ La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- ✓ El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- ✓ Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.

### 4.5.7 Controles

- ✓ Oficina de Control Disciplinario Interno y/o quien haga sus veces: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.
- ✓ Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:



Alcaldía Municipal de  
Betétiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley

- ✓ Quejas contra los servidores públicos de la entidad.
- ✓ Oficina de Control Disciplinario Interno y/o quien haga sus veces: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

Veedurías ciudadanas: Se debe:

- ✓ Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ✓ Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas 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 reserva judicial o legal.

### 4.5.8 Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos

Clase de termino	Tiempo de respuesta
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Se dinamizara el BUZÓN DE SUGERENCIAS en la entrada principal de la Alcaldía Municipal con el fin de facilitarle a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los mismos. Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la página WEB principal de la Alcaldía municipal de Betétiva en el enlace Atención al Ciudadano, se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten y expongan las quejas, observaciones y denuncias de los posibles actos de corrupción cometidos por funcionarios de esta entidad.



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

La imagen muestra una captura de pantalla del sitio web de la Alcaldía de Beteitiva - Boyacá. El navegador muestra la URL [www.beteitiva-boyaca.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://www.beteitiva-boyaca.gov.co/formulario_PQR.shtml). El encabezado del sitio incluye el logo de la alcaldía, el nombre "Alcaldía de BETEITIVA - BOYACÁ" y el lema "BETEITIVA TRABAJADORA Y PRODUCTIVA 2016-2019". El menú de navegación superior contiene: "Nuestra alcaldía", "Trámites y servicios", "Planeación y ejecución", "Presupuesto y finanzas", "Participación" y "Atención a la ciudadanía". El menú lateral izquierdo incluye: "Presentación", "Nuestro municipio", "BETEITIVA le informa", "Contratación", "Normatividad", "Sistema general de regalías", "Otras entidades del municipio", "Órganos de control", "Instancias de participación ciudadana", "Rendición de cuentas", "Transparencia y acceso a información pública" y "Para niños y niñas". El contenido principal muestra el camino "Está en Inicio > Atención a la ciudadanía > Peticiones, quejas y reclamos". El título de la sección es "Atención a la ciudadanía" y "Peticiones, quejas y reclamos". Hay un enlace "Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado" y "Estadísticas de Peticiones, quejas y reclamos". El texto indica: "Usted podrá hacer seguimiento a su petición queja o reclamo utilizando el código que se desplegará al enviar de manera exitosa la información solicitada en el siguiente formulario." y "Los campos marcados con asterisco(\*) son obligatorios." El formulario tiene un título "FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS" y un menú desplegable "Seleccione el tipo de solicitud \*" con la opción "Solicitud de Información" seleccionada. A la derecha hay un menú de "Preguntas frecuentes" con enlaces a "Glosario", "Ayudas para navegar en el sitio", "Peticiones, Quejas y reclamos", "Oferta de empleos", "Buzón de Contactenos", "Servicios de información", "Servicios de atención en línea" y "Notificaciones Judiciales".

El señor Alcalde Municipal dentro de las estrategias Anticorrupción contempla para el año 2017 el fortalecimiento de la una comunicación con toda la comunidad Betojana, donde se vincule y se garantice la participación de la comunidad del centro poblado de Otengá. Esta estrategia contempla las visitas periódicas al centro poblado y mantener informado de los avances del Municipio en materia de desarrollo, proporcionando información real, verídica, certera y eficaz a la comunidad sobre todas las labores y gestiones relevantes realizadas durante el transcurso de su gestión, esta es una herramienta que se utiliza para promover la activa participación de los ciudadanos para mantener la lucha contra la corrupción de una manera informativa, directa y transparente.

#### 4.6 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información recoge "los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados"



Alcaldía Municipal de  
Betéitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017

La Administración Central de Betéitiva viene atendiendo a las disposiciones que contempla la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, dentro del marco de estrategias y políticas públicas y corporativas, tales como gobierno en línea, rendición de cuentas, estrategia anticorrupción, atención de solicitudes ciudadanas, promoción de la participación ciudadana, gestión documental, desarrollo tecnológico e informático, entre otras.

Para la preparación del componente, la Administración Central de Betéitiva realiza reuniones con los responsables de los Macroprocesos, con el fin de dar a conocer lineamientos metodológicos y aplicó los incorporados en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”.

La información pública según el Art. 6 de la Ley 1712 de 2014 es entendida como un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Esta información debe ser de calidad, veraz, accesible al ciudadano y cumplir con el criterio de oportunidad.

En cuanto a la implementación de la Ley de Transparencia se adelantaron acciones importantes, durante la elaboración del Plan de Desarrollo se invitó a la comunidad a participar activamente en la construcción de éste, se plantearon metas con base en la estructura que tiene establecida la Administración.

En cuanto al acceso a la información se tienen habilitados los canales a través de la página web, se publica oportunamente todo lo relacionado con los procesos de Contratación Estatal en la plataforma SECOP, los Planes, Programas, Proyectos, se habilitaron los canales de atención al usuario y las redes sociales como Facebook y tweater, generando espacios de atención al usuario.

Se cuenta con un espacio en la página web de la Entidad, [http://www.beteitiva-boyaca.gov.co/formulario\\_PQR.shtml](http://www.beteitiva-boyaca.gov.co/formulario_PQR.shtml); por medio del cual, cualquier solicitante puede enviar su petición, sugerencia, queja o reclamo. Adicionalmente, se pueden consultar los informes trimestrales de PSQR´s.



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2017**

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización permanente de la información mínima obligatoria (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento).	Portal Web actualizado permanentemente.	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	Durante la vigencia
2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes	Informes PQRS	Secretaria de Gobierno	Durante la vigencia
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	Inventario levantado y actualizado	Secretaria de Gobierno	Durante la vigencia
	3.2	Implementar política de protección de datos personales (habeas data).	Índice de confidencialidad	Secretaria de Gobierno	Durante la vigencia
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, para facilitar acceso a grupos étnicos y personas con discapacidad	Publicación formatos alternativos ajustados en portal Web.	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	Durante la vigencia
	4.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Medios electrónicos implementados para permitir acceso a población en situación de discapacidad.	Secretaria de Gobierno – Gobierno en Línea	Durante la vigencia
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.	Elaborar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe semestral de solicitudes de acceso a información	Secretaria de Gobierno	Durante la vigencia



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO

AMBB-DE-PL-01

VERSION

01

FECHA DE EMISION

30/01/2017

### 4.7 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
1 Fortalecimiento de la Cultura Ética	1.1	Actualizar Código de Ética incluyendo lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción	Código ético actualizado con los parámetros anticorrupción.	Un código de ética actualizado, socializado y divulgado a través del portal Institucional.	Secretaria de Gobierno	Durante la vigencia
	1.2	Socializar los acuerdos, compromisos y protocolo éticos al interior de la entidad	Acuerdos, compromisos y protocolos socializados.		Secretaria de Gobierno	Durante la vigencia
2. Fortalecimiento de Probidad, Transparencia y la Lucha contra la Corrupción	2.1	Promover en los servidores públicos y contratistas la NO tolerancia con la corrupción, a través de una estrategia lúdica.	Estrategia de promoción de la NO tolerancia con la corrupción	Lúdica realizadas	Secretaria de Gobierno	Durante la vigencia

#### 1. SEGUIMIENTO

**Responsable:** Jefe de Oficina de Control Interno y/o quien haga sus veces

**Primer Informe de Seguimiento:** Con corte a 30 de abril, su publicación se realizará los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo de 2017

**Segundo Informe de Seguimiento:** Con corte a 31 de Agosto, su publicación se realizará los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2017

**Tercer Informe de Seguimiento:** Con corte a 31 de diciembre, su publicación se realizará los diez (10) primeros días hábiles del mes de Enero de 2018.



Alcaldía Municipal de  
Beteitiva - Boyacá

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

CODIGO	AMBB-DE-PL-01
VERSION	01
FECHA DE EMISION	30/01/2017