



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GÉNOVA QUINDÍO**



*“Gerencia y Liderazgo”*

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	3
ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS .....	6
ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES .....	10
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	11



*“Gerencia y Liderazgo”*

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

## INTRODUCCIÓN

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

La alcaldía del municipio de Génova está comprometida con la construcción de un Municipio libre de corrupción; donde se implementen estrategias tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Municipio para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Desde la administración municipal se pretende generar confianza en la comunidad genovesa, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva.

Para esto, la alcaldía municipal ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", en lo que respecta a la alcaldía del municipio de Génova, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

**MARIO ALBERT CAÑAS LOPEZ**

Alcalde Municipal



*"Gerencia y Liderazgo"*

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.**

Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, la Alcaldía Municipal de Génova Quindío, ha diseñado las siguientes estrategias que permiten hacer un control participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos del Municipio.

- ✓ La alcaldía de Génova Continuará con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de Calidad, el cual define los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la administración; que identifica los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y define la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Lo anterior debe ir en consonancia y validado con la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que imparta el PPLCC en el año de 2013 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Teniendo en cuenta que la Administración se encuentra certificada en las normas NTC GP 1000:2009 y la ISO 9001:2008 otorgado por la empresa ICONTEC.
- ✓ La alcaldía municipal de Génova revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación del municipio.
- ✓ Implementación de la Hoja de Ruta Contractual que sirva de guía para el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales.
- ✓ Compra de Pólizas de Cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global que protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección.
- ✓ Los procesos contractuales se respaldarán mediante pólizas de garantía como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o



*"Gerencia y Liderazgo"*

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



## Municipio de Génova Quindío Despacho Alcalde

servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la entidad por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.

- ✓ Se implementará y desarrollará el Plan de Mejoramiento por procesos y el Plan de mejoramiento para la entidad en respuesta y como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas e internas realizadas en la entidad.
- ✓ Divulgación en la página web del municipio del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ Dinamización del link de Quejas y Reclamos <http://www.genova-quindio.gov.co/quejas.shtml?apc=l-xx-1-&s=q&m=l> con el fin de que los genoveses presenten sus quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción desarrollados por los funcionarios de la alcaldía municipal. Con esta estrategia se le da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ En el año de 2013 se publicará semestralmente informes en la página Web del municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.
- ✓ Se encuentra implementado el buzón de peticiones, quejas y reclamos de sugerencia en cada piso de la alcaldía municipal con el fin de facilitarle a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento a los mismos, conforme al procedimiento establecido por la entidad, con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.
- ✓ Plan de auditorías internas que permiten realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la entidad con el propósito de detectar y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejora continua.



*“Gerencia y Liderazgo”*

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

**MAPA DE RIESGOS DEL MUNICIPIO DE GÉNOVA QUINDIO.**

DESCRIPCIÓN (1)	TIPO DE RIESGO (2)	CAUSAS (3)	IMPACTO (4)	RIESGO (5)	RIESGO (6)	DE CONTROL (7)	CONTROLES EXISTENTES (8)	DEL RIESGO (9)	RIESGO (10)	ACTIVIDADES CONTINGENTES				
										CONTINGENTES (11)	INDICADOR (12)	IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN (13)	MA (14)	MEDICIÓN Y ANÁLISIS (15)
Mala Atención al Cliente	Riesgo Estratégico	Humano	Perdida de la imagen, la credibilidad y la confianza de los clientes internos	Medio :2 Moderado:10	Moderado: 20	Adquirir conocimientos más profundos sobre la Administración Pública	Disposición de atención al público, conocimiento y buena relación con cada una de las	Zona de Riesgo Tolerable =10	Reducir el Riesgo	Aplicar encuestas de atención al cliente	Seguimiento al control del riesgo	Secretaría de Gobierno o- Secretaría Ejecutiva de despacho	Semanal	Mensual



"Gerencia y Liderazgo"

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

DESCRIPCIÓN (1)	TIPO DE RIESGO (2)	CAUSAS (3)	EFECTOS IMPACTO (4)	RIESGO (5)	RIESGO (6)	DE CONTROL (7)	CONTROLES EXISTENTES (8)	DEL RIESGO (9)	RIESGO (10)	ACTIVIDADES CONTINGENTES				
										CONTINGENTES (11)	INDICADOR (12)	IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN (13)	MA (14)	MEDICIÓN Y ANÁLISIS (15)
			y externos			para poder ofrecer mayor orientación.	dependencias					ho		
Desconocimiento de la comunidad acerca	Riesgo estratégico y de cumplimiento	Humano	Poca participación ciudadana	Alto 3 Moderado 10	Zona de riesgo importante 30	Publicar e informar los mecanismos con	Consiste en dar a conocer a la comunidad los	Zona de riesgo Moderado 20	Reducir el riesgo	Realizar actividades para acercarse a la comunidad	Seguimiento al control del riesgo	Secretaría de Gobierno	Semanal	Mensual



"Gerencia y Liderazgo"

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

DESCRIPCIÓN (1)	TIPO DE RIESGO (2)	CAUSAS (3)	ELECTORAL IMPACTO (4)	RIESGO (5)	RIESGO (6)	DE CONTROL (7)	CONTROLES EXISTENTES	DEL RIESGO (9)	RIESGO	ACTIVIDADES CONTINGENTES				
										CONTINGENTES	INDICADOR (12)	IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN	MA (14)	MEDICIÓN Y ANÁLISIS
de los mecanismos de participación con los que cuenta la administración						los que cuenta la administración	distintos medios con los que cuenta la Administración tales como el buzón de sugerencias, la página			ad, espacio en Manantial Stereo				



"Gerencia y Liderazgo"

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov) [codespacho@genova-quindio.gov](mailto:codespacho@genova-quindio.gov)

República de Colombia – Departamento del Quindío





Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

DESCRIPCIÓN (1)	TIPO DE RIESGO (2)	CAUSAS (3)	ELECTORAL IMPACTO (4)	RIESGO (5)	RIESGO (6)	DE CONTROL (7)	CONTROLES EXISTENTES	DEL RIESGO (9)	RIESGO	ACTIVIDADES CONTINGENTES				
										CONTINGENTES	INDICADOR (12)	IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN	MA (14)	MEDICIÓN Y ANÁLISIS
							Web entre otros							



"Gerencia y Liderazgo"

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

### ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

- ✓ **Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción.** En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de Génova Quindío, desarrollará una (1) capacitación al 100% de los funcionarios sobre el Decreto 019 de 2012 con el propósito de que todas las actuaciones de la administración pública se basen en la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos, y la eficiencia y eficacia de la administración en el cumplimiento de los fines del Estado.
- ✓ **Estrategia: Simplificación de procedimientos internos.** Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de Calidad, la alcaldía del municipio de Génova Quindío, pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa. Además que la Administración Municipal se encuentra certificada en las normas NTC GP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, el cual fue otorgado por la empresa ICONTEC, permite con ello el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011
- ✓ **Estrategia: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público.** La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes. La alcaldía de Génova desarrollará un (1) programa de capacitación para todos los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública.
- ✓ **Estrategia: Fortalecimiento en la aplicación del código de ética.** La administración del municipio de Génova ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2013 fortalecerá la aplicación del código de ética en la alcaldía de Génova que contiene las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios



"Gerencia y Liderazgo"

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)

Email: [alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co) [codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La alcaldía del municipio de Génova Quindío, para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos los genoveses ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página Web [www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co) la cual a partir del 2013 contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio.
- ✓ Interactué con la alcaldía municipal a través chats, encuestas, buzón de mensajes, correos electrónicos institucionales
- ✓ Comuníquese o diríjase a la alcaldía municipal: carrera 12 No 25 – 60 teléfono 767 21 68
- ✓ Buzones físicos ubicados en el primer piso donde funciona la Entidad.
- ✓ Procedimiento MGQ-AC-723 denominado PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE.
- ✓ Procedimiento MGQ-SC-723 denominado PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL CLIENTE.
- ✓ Procedimiento MGQ-PQR-723 PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.
- ✓ Plan de comunicación pública

En la Siguiete tabla, se muestra un resumen de los mecanismos y objetivos que la alcaldía del municipio de Córdoba establecerá para el año 2013 y a futuro para que sus ciudadanos hagan valer sus derechos sobre la función pública.

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.



*“Gerencia y Liderazgo”*

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)-

Email:[alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co)[codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío



Municipio de Génova Quindío  
Despacho Alcalde

Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una dependencia encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento del alcalde sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la alcaldía. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la administración.

Tabla 1. Mecanismos de Atención Ciudadana

**MARIO ALBERT CAÑAS LÓPEZ**

Alcalde Municipal.



*“Gerencia y Liderazgo”*

Cra. 12 # 25-60 Génova Quindío Telefax: (096) 7672168 -3128513474

[www.genova-quindio.gov.co](http://www.genova-quindio.gov.co)-

Email:[alcaldia@genovaquindio.gov.co](mailto:alcaldia@genovaquindio.gov.co)[codespacho@genova-quindio.gov.co](mailto:codespacho@genova-quindio.gov.co)

República de Colombia – Departamento del Quindío