



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
ALCALDIA MUNICIPAL



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS - RISARALDA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013**

“EL SILENCIO ES EL MAYOR COMPLICE DE LA CORRUPCIÓN,... QUIEN NO DENUNCIA AL FINAL DE CUENTA SE TERMINA CONVIRTIENDO EN ALIADO”

“DOSQUEBRADAS EMPRESA DE TODOS”

2013

www.dosquebradas.gov.co

Avenida Simón Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM – Teléfono: (6) 3320537-29
alcaldia@dosquebradas.gov.co



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
ALCALDIA MUNICIPAL



CREDITOS
COMITÉ DE CALIDAD Y MECI

JORGE DIEGO RAMOS CASTAÑO
Alcalde Municipal

CARLOS ALBERTO TORRES MURILLO
Asesor Privado

DIEGO IVAN RINCÓN VARGAS
Secretario de Planeación

HAROL ALBEIRO GIL SERNA
Director Operativo Sistemas de Información

ADRIANA LOAIZA JIMENEZ
Asesora de Control Interno

LUZ STELLA BETANCUR
Rep. Archivo y Correspondencia

MARIA NAYDU CUERVO BUITRAGO
Rep. Control Interno

JUAN JAIME SANTOFIMIO ROJAS
Rep. Secretaria de Gobierno

YAMILE CANO PLATA
Rep. Secretaria Desarrollo Social y Político

ALEXANDER LONDOÑO ARISTIZABAL
Rep. Dirección administrativa

WILSON SALGADO SALAZAR
Rep. Sistemas

ANGELICA MARIA RAIGOZA RESTREPO
Rep. Prensa y Comunicaciones

MARÍA MERCEDES MESA RAMÍREZ
Rep. Desarrollo económico y Competitividad

GONZALO GUTIÉRREZ A
Rep. Secretaria de Obras e Infraestructura

SUSANA DUQUE RESTREPO
Rep. Asesoría Jurídica

CARLOS ALBERTO MESA HERNANDEZ
Rep. Secretaria de Hacienda y Finanzas

GENER EMIR RAMIREZ PELAEZ
Rep. Secretaria Transito y Movilidad

DIANA MARCELA PARRA SOCHA
Rep. Almacén General

MAURO YESID BEDOYA B.
Rep. Secretaria de Salud

JHON UBER OBANDO GIRALDO
Profesional Equipo facilitador

HUBERNEY JARAMILLO OSORIO
Profesional Equipo Facilitador



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
ALCALDIA MUNICIPAL



PRESENTACION

“Nadie puede hacerlo todo, pero todos podemos hacer algo”

La política pública de administración del riesgo, adquiere vital importancia, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, norma que reglamenta la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con el propósito de garantizar la protección de los recursos públicos, la prestación oportuna y eficiente de los bienes y servicios, además de facilitar el normal desarrollo de las funciones de la entidad y promover el logro de sus objetivos.

La elaboración de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se constituye en una herramienta gerencial que fortalece el accionar del Estado y de manera particular el desarrollo del nivel local.

Para la formulación e implementación de esta estrategia, la alta dirección se compromete a fortalecer el marco conceptual y jurídico de la política y a promover los valores y principios en que se soporta la función pública, considerando las competencias, compromisos y motivación de cada uno de los servidores públicos, con el propósito de garantizar y mejorar la ejecución de los programas, procesos y procedimientos misionales y de apoyo de manera oportuna y efectiva.

En este sentido, el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el municipio de Dosquebradas Risaralda, ha sido construido, con la participación y concertación de todas las secretarías, dependencias y actores responsables de la garantía y protección de los recursos públicos y la prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios; actores que mediante discusiones constructivas identificaron factores determinantes en la formulación de la propuesta, pero además, definieron acuerdos sobre temas que afectan y benefician de manera directa la administración del riesgo en la práctica de la gerencia pública.



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto reglamentario 2641 de 2012 *“por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública”*, se describe a continuación la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el municipio de Dosquebradas Risaralda, conforme a los lineamientos y estructura metodológica recomendada por la secretaria de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en la cual se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los componentes, riesgos de corrupción, racionalización de trámites, atención al ciudadano, rendición de cuentas y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política pública de administración del riesgo y atención al ciudadano, analiza en primera instancia el enfoque de las acciones de intervención y operación institucional propuestas para cada área o dependencia y responde además, a los ejes problemáticos identificados en los antecedentes, diagnóstico y contexto estratégico de la administración, articulado además, con la valoración del plan de desarrollo Municipal y los planes de acción de las diferentes secretarías del Municipio. Acciones soportadas en la garantía y protección de los recursos públicos y la prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios, orientados al desarrollo integral de la función administrativa.

Por último, se valoran y evalúan los riesgos identificados y analizados por la política de administración, considerando los procesos, causas y opciones de manejo definidas por los servidores públicos y el equipo técnico; para finalizar con la presentación, aprobación y publicación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.



2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar, consolidar y aprobar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano del municipio de Dosquebradas – Risaralda Vigencia 2013.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar los criterios generales para la identificación, análisis, valoración administración y prevención de los riesgos de corrupción del Municipio, para la formulación del plan anticorrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a evitarlos.
- Diseñar e Implementar la estrategia de racionalización de trámites, con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la administración Municipal.
- Elaborar e implementar la estrategia de rendición de cuentas, como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la administración Municipal para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración municipal con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
- Implementar y evaluar los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la administración Municipal.



3. JUSTIFICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

En este sentido, la metodología aquí presentada, permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que está expuesta la administración y de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo, para lograr el más alto grado de eficiencia, eficacia y efectividad institucional.

Se constituye además, en un componente de control fundamental, que al interactuar con elementos estratégicos, le facilita a la entidad pública, auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el alcance de sus objetivos.

De igual forma, permite asegurar el uso eficiente de los recursos para cumplir con los programas, subprogramas y metas propuestas que son evaluadas mediante indicadores y que están incluidas en el Plan de Desarrollo “Dosquebradas Empresa de Todos 2012 - 2015”

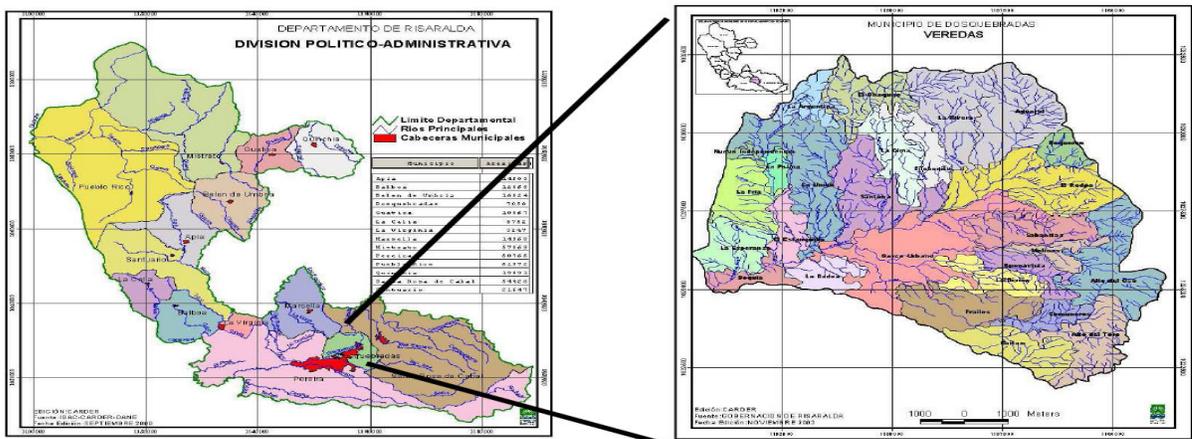
La estrategia incluye recomendaciones generales que invitan a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, ejecución y seguimiento estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. GENERALIDADES.

FIGURA 1. DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVA MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS.



CUADRO 1. GENERALIDADES TERRITORIALES.

GENERALIDADES TERRITORIALES MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	
AÑO DE FUNDACION	1844
AÑO DE CREACIÓN	1972
CATEGORIA	Primera
POBLACIÓN	193.026
Tº MEDIA	21º-22º
PRECIPITACIÓN	2600-3200 mm/año
AREA TOTAL	70,82 km ²

Fuente: Planeación Municipal.



Dosquebradas, está ubicado sobre la vertiente Occidental de la Cordillera Central y localizado entre 4° 45' y 4° 51' Latitud Norte; y entre 75° 30' y 75° 45' Longitud Oeste, localizado altimétricamente entre las cotas 1350 - 2150 m.s.n.m., presentando una apreciable diferenciación entre zonas planas, de piedemonte y de laderas largas con pendientes fuertes a una altura media de 1.400 m.s.n.m.

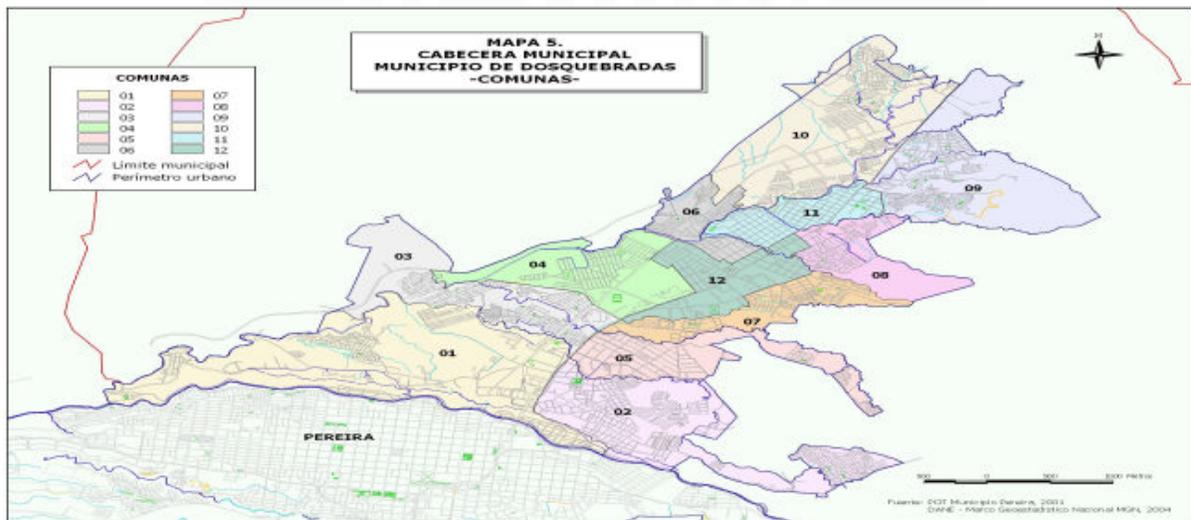
Sus límites son: Por el Norte con los municipios de Marsella y Santa Rosa de Cabal, por el Sur y el Oeste con el municipio de Pereira y por el Este con el municipio de Santa Rosa de Cabal.

Dosquebradas cuenta con un Área de 70,82 Kilómetros cuadrados. En 1844 fue caserío, perteneciendo en ese entonces al Municipio de Santa Rosa de Cabal.

El corregimiento de Dosquebradas dependía geográfica y políticamente del municipio de Santa Rosa de Cabal, que a su vez dependía en ese entonces del Departamento de Caldas.

Posteriormente se independizó de Santa Rosa de Cabal el 6 de diciembre de 1.972, mediante ordenanza 012 de la Asamblea Departamental de Risaralda y se erige como Municipio.

FIGURA 2. DIVISIÓN POLÍTICA POR COMUNAS.



Fuente: Planeación Municipal.



5. SOPORTE ESTRATEGICO

5.1 MISIÓN.

En el 2015 Dosquebradas será un municipio que brindará Desarrollo Social y Humano a todos sus habitantes, en el que se tratará con dignidad la vida, en especial la de aquellas poblaciones menos favorecidas. Igualmente, Dosquebradas avanzará hacia el futuro como una Empresa de Todos, en la cual se consolidará su vocación industrial y su crecimiento económico.

5.2 VISIÓN.

El Plan de Desarrollo, "Dosquebradas Empresa de Todos 2012- 2015" trabajará en coordinación, concurrencia y complementariedad con la Gobernación de Risaralda, en función de enfrentar los grandes retos propuestos por el Gobierno Nacional: como consolidar la seguridad, disminuir el desempleo, eliminar la pobreza, y enfrentar los desafíos del cambio climático, retos expresados y soluciones desplegadas a través del Plan Nacional de Desarrollo, "Prosperidad Para Todos 2011-2014" y compromisos asumidos a nivel internacional con los Objetivos del Milenio.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD.

La Administración Municipal de Dosquebradas tiene como política de calidad brindar un excelente servicio con honestidad, transparencia y equidad, unido al compromiso de todo su equipo humano, enmarcada dentro de los términos de la Constitución y la Ley, generando confianza en la comunidad y promoviendo el desarrollo Institucional, con una cultura de mejoramiento continuo en búsqueda de la competitividad del Municipio.

5.4 PRINCIPIOS ORIENTADORES.

Los principios que inspiran la filosofía del Plan de desarrollo son los mismos que inspiraron el Programa de Gobierno y soportan el contenido programático, a partir de una gerencia pública participativa, confiable y con un profundo respeto de la familia como núcleo principal de la sociedad.



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
ALCALDIA MUNICIPAL



Equidad: Permite reconocer en el municipio de Dosquebradas las desigualdades que conllevan a la exclusión de las comunidades y buscar así la priorización de proyectos que beneficien en mayor medida a los más desfavorecidos, pretendiendo con ello el equilibrio social.

Participación Ciudadana: Establecer mecanismos de participación ciudadana que permita la construcción de propuestas desde la misma comunidad y para ello se fortalecerán las organizaciones barriales y veredales, como formas dinámicas para generar el desarrollo social.

Integralidad: Las políticas, proyectos y en general el accionar de las diferentes dependencias de la administración, deben trascender el ámbito de lo sectorial y enmarcarse de manera integral en los frentes estratégicos planteados en el Plan de Desarrollo 2012 - 2015, pero también identificará las transversalidades que le aporten al Municipio y lo articulen a la visión Metropolitana y Regional.

Honestidad: Para que el comportamiento de los servidores públicos tenga como su principal guía el manejo transparente, recto y pulcro de todas sus actuaciones, de manera que las acciones que realicen sean éticas y leales hacia el Municipio.

Transparencia: Para mantener informada a la sociedad en general sobre la gestión de la Administración, resaltando los logros y admitiendo las dificultades del accionar de lo público.

Tolerancia: Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.

Pluralismo: El respeto de las iniciativas sin importar su origen, como una forma de aceptar las diferencias de las personas que habitan en la localidad.

Sostenibilidad: Responsabilidad en la definición y ejecución de políticas públicas, de tal forma que estas permitan el desarrollo de proyectos estratégicos sin comprometer los recursos naturales de futuras generaciones.



5.5 VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS QUE SOPORTAN LA POLÍTICA DE LA ENTIDAD

Honestidad	Buen trato	Responsabilidad	Calidad
Respeto	Tolerancia	Humildad	Identidad
Equidad	Solidaridad	Lealtad	Integridad
Dignidad	Compromiso	Participación	Oportunidad

CUADRO 2: PLANTA DE PERSONAL.

MODALIDADES DE VINCULACIÓN								
Descripción	Elección Popular	Nivel Directivo	Nivel Asesor	Nivel Profesional	Nivel Técnico	Nivel Asistencial	Trabajadores Oficiales	Total
ADMINISTRACION CENTRAL	1	24	5	45	43	78	31	227
De carrera administrativa				28	41	50		119
A término indefinido.							31	31
Con nombramiento provisional				11	1	26		38
De libre nombramiento y remoción y elección		24	5	6	1	2		38
De periodo Fijo	1							1
CARGOS VACANTES							1	1
De carrera administrativa							1	1
NUMERO TOTAL DE CARGOS DE LA PLANTA DE PERSONAL DE LA ADMINISTRACION CENTRAL	1	24	5	45	43	79	31	228

Fuente: Informe SICEP reporte 2013.



ACTOS QUE CARACTERIZAN EL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS:

NUESTRO COMPROMISO CON LA ENTIDAD:

Conocer y cumplir los deberes establecidos en el marco constitucional, legal y normativo que rige la entidad.

Ser leales al Municipio, poniendo al servicio de él, toda nuestra capacidad personal y profesional para su sostenimiento y crecimiento.

Rechazar y denunciar cualquier actuación de corrupción, generando acciones fundamentadas en la transparencia de las actuaciones personales, la de otros funcionarios y las de la entidad.

Conservar y proteger la información, los bienes y equipos bajo nuestra responsabilidad haciendo uso racional y eficiente de los mismos.

Mejorar la imagen de nuestro Municipio con actitud profesional y como ciudadanos éticos, evitando entrevistas, conceptos o publicaciones de carácter personal que atenten contra la imagen de la entidad.

Presentar de manera veraz, oportuna y verificable la información y los resultados de la gestión dentro de las atribuciones que han sido asignadas.

CON NUESTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Ser amable y respetuoso en las relaciones con los compañeros de trabajo y con toda la comunidad en general.

Reconocer y tratar a los compañeros como portantes de competencias humanas de ser, saber, sentir, hacer y servir.

Colaborar activamente en los grupos de trabajo en los que se participe y tener en cuenta que las actuaciones de cada uno son ejemplo para los demás.

Generar y mantener un ambiente laboral positivo, participativo, armonioso, equitativo, cordial y digno.



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
ALCALDIA MUNICIPAL



Promover procesos de formación que estimulen la capacidad de autocontrol en cada una de las actividades desarrolladas.

Respetar a cada funcionario con espíritu de lealtad, sinceridad y confiabilidad.

Compartir conocimientos y experiencias con los compañeros, sin egoísmos y sin recelo, facilitando la adaptación a nuevos compañeros de trabajo.

CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS:

Incrementar las competencias requeridas para garantizar que los procesos a cargo de los funcionarios sean de la mejor calidad beneficiando a nuestra comunidad y demás grupos de interés involucrados con la misma.

Garantizar la prestación de un servicio con equidad, calidad, responsabilidad, oportunidad, transparencia y dignidad.

Respetar y valorar a nuestros usuarios independientemente del género, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, e ideología.

Gestionar los procesos de la entidad, fundamentados en un servicio con equidad, responsabilidad, diligente, y digno garantizando el acceso a la información y facilitando el control social.

CON OTROS GRUPOS DE INTERES:

Cumplir oportunamente los compromisos adquiridos con los grupos de interés asociados con la entidad.

Proveer oportunamente, con transparencia y eficiencia la información requerida a las diferentes entidades de control, coadyuvando al ejercicio de su función.

Establecer relaciones de beneficio mutuo, basadas en la confianza y el equilibrio contractual.



6. SOPORTE CONCEPTUAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

RIESGO: Se va a considerar el riesgo *como toda posibilidad de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos*, por lo que se entrega a la Administración Pública como una herramienta que le permita a las instituciones hacer un manejo adecuado de los riesgos desde la planeación y contribuir así al logro de sus objetivos.

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con el desarrollo de los procesos y los objetivos institucionales.

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda hacer una clasificación de los mismos teniendo en cuenta los siguientes conceptos.

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.



Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la Entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.

ADMINISTRACION DEL RIESGO: “Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos (*Los eventos son sinónimo de riesgo en la metodología propuesta, en este sentido es necesario aclarar que solo los factores de riesgo son internos o externos, los riesgos o eventos pueden ser positivos o negativos*), tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar con sus diferentes elementos le permite a la entidad pública auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos”.

Definición términos técnicos.

Identificación del Riesgo: Establece la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: Integral, por entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

Factores de riesgo: Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de Riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos a la entidad.

Causa: Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

Análisis de riesgos: Determinar el Impacto y la Probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible, pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

Probabilidad: Entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de *Frecuencia*, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de *Factibilidad* teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Costo: Se entiende por costo las erogaciones, directas e indirectas en que incurre la entidad en la producción, prestación de un servicio o manejo de un riesgo.



Análisis de Beneficio - Costo: Una herramienta de la Administración de Riesgos usada para tomar decisiones sobre las técnicas propuestas por el grupo para la administración de los riesgos, en la cual se valoran y comparan los costos, financieros y económicos, de implementar la medida, contra los beneficios generados por la misma.

Una medida de la Administración del riesgo será aceptada siempre que el beneficio valorado supere al costo.

Evaluación del Riesgo: Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.

Valoración del Riesgo: Es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

Control: Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

Controles existentes: Especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Opciones de Manejo: Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.

Acciones: Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

Responsables: Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

Cronograma: Son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.

Indicadores: Se consignan los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.



Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo. Inaceptable para la administración pública en materia de corrupción.

Indicador: Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

Mapas de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenado y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Plan de contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan de manejo del Riesgo: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

Plan de mejoramiento: Parte del plan de manejo que contiene las técnicas de la administración del riesgo orientadas a prevenir, evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos.

Probabilidad: Una medida (expresada como porcentaje o razón) para estimar la posibilidad de que ocurra un incidente o evento. Contando con registros, puede estimarse a partir de su frecuencia histórica mediante modelos estadísticos de mayor o menor complejidad.

Retroalimentación: Información sistemática sobre los resultados alcanzados en la ejecución de un plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

Riesgo absoluto: El máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo.

Riesgo residual: Es el riesgo que queda cuando las técnicas de la administración del riesgo han sido aplicadas.

Seguimiento: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

Sistema: Conjunto de cosas o partes coordinadas, ordenadamente relacionadas entre sí, que contribuyen a un determinado objetivo.



Técnicas para manejar el Riesgo: Evitar o prevenir, reducir, dispersar, transferir y asumir riesgos.

7. SOPORTE NORMATIVO

La Constitución Política.¹ Incorpora y establece un conjunto de medios y estrategias necesarias para garantizar y hacer realidad el ejercicio de la rendición de cuentas y la transparencia de la función pública como un proceso que contribuye a la gobernabilidad.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 2 literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.

Ley 489 de 1998. Estatuto básico de Organización y funcionamiento de la administración pública.

Decreto 2145 de 1999. Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000.

Directiva Presidencial 09 de 1999. Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

Decreto 1537 de 2001. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado que en el parágrafo del Artículo 4º señala los objetivos del sistema de control interno (...) define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones...y en su Artículo 3º establece el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno

¹ Artículos 1, 2, 3, 23, 40, 74, 86, 87, 88, 103 y 209 entre otros.



(...) que se enmarca en cinco tópicos (...) valoración de riesgos. Así mismo establece en su Artículo 4º la Administración de riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas (...).

Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto 4110 DE 2004. Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública- NTC-GP.

Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005.

Ley 1474 de 2011. Artículo 73, 76 y 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública deben diseñar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Decreto 2641. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

CONPES 3654 de 2010. Señala que la rendición 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 de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principio de buen gobierno.

Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

8. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DESARROLLO ESTRATEGICO.

Línea estratégica 5: Gerencia pública, efectiva, participativa y transparente.
Sector: Desarrollo Institucional.
Programa 5.29: Gerencia pública y buen gobierno.



Meta de Resultado: Planificar, ejecutar y evaluar las políticas públicas.
Subprograma 5.29.3: Comunicación Pública y efectiva.

8.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Municipio, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Ver anexo Nro. 1.

8.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES.

Es el componente que facilita el acceso a los bienes y servicios que brinda la administración Municipal. Cada secretaría de despacho debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procesos de la alcaldía municipal de Dosquebradas que se relacionan a continuación :

➤ GESTIÓN ESTRATÉGICA

Establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos.

➤ ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

Logra un acercamiento de la Administración Municipal a la Comunidad y acceso equitativo y óptimo a los canales de información

➤ TRANSITO Y MOVILIDAD.

Es la encargada de garantizar los procesos de movilidad a peatones y vehículos, además de suministrar y facilitar los servicios de información y tramites en materia de transito y transporte.



➤ **PROMOCIÓN Y DESARROLLO.**

Genera procesos promoción y desarrollo, que permiten la satisfacción de necesidades en la población vulnerable del municipio de Dosquebradas.

➤ **GESTIÓN FINANCIERA.**

Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la administración Municipal y el pago de sus obligaciones.

➤ **GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.**

Determina los procesos que hacen parte de la gestión de bienes y servicios, para aportar a la Administración Municipal herramientas que permitan el desarrollo de las actividades de manera eficaz.

➤ **GESTIÓN TALENTO HUMANO.**

Vela permanentemente por el desarrollo de competencias idóneas de los servidores públicos para el efectivo desempeño de las funciones, define las políticas y prácticas de la gestión humana y de la administración del personal, obteniendo coherencia entre el desempeño individual y las estrategias de la Administración Municipal para el cumplimiento de los fines sociales.

➤ **GESTIÓN JURÍDICA.**

Proyecta y elabora actos administrativos que dan respuesta a demandas, derechos de petición, recursos legalmente interpuestos y brinda asistencia legal en la expedición de actos que contienen órdenes en cumplimiento de la Constitución y la Ley. Además verifica y convalida la legalidad de los actos administrativos expedidos por otras dependencias o secretarías y la misma oficina jurídica.

➤ **GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN.**

Facilita el desarrollo de las actividades tendientes a brindar un servicio integral a la comunidad, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación.

➤ **INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.**



Verifica el cumplimiento de las normas, con el fin de garantizar la seguridad, el orden y la convivencia pacífica.

➤ **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.**

Genera las condiciones adecuadas a nivel tecnológico y de infraestructura para los clientes internos y externos de la administración Municipal.

➤ **GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN.**

Promueve el mejoramiento continuo y la cultura del control en la administración, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Normatividad:

➤ **GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.**

Protege la función pública al interior de la Administración Central adelantando las actuaciones disciplinarias relacionadas con sus servidores, determinando así la posible responsabilidad frente a la ocurrencia de conductas disciplinables.

Ver anexo Nro 2.

8.3 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2012 – 2015.

La rendición de cuentas es un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la administración municipal para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

“Lo público es de todos y no lo que no es de nadie”

SISTEMA MUNICIPAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS - SIMUREC

INTRODUCCIÓN.

Toda entidad pública ejerce su función administrativa sustentada en dos tipos de recursos que son propiedad pública: la autoridad política, que emana del pueblo soberano, y los recursos materiales, que pertenecen a la colectividad social y que el Estado administra. Ello implica para el administrador de la entidad la asunción de una responsabilidad social específica: aplicar estos recursos que se le encomiendan para procurar el mejoramiento continuo de la calidad de vida de toda la población, en especial de la más vulnerable, como lo ordena la Constitución y la Ley.



La relación entre los ciudadanos y la administración Municipal quienes elegidos o nombrados para atender los asuntos públicos y administrar el patrimonio público, pueden minimizar la obligación en el principio de la democracia y la intervención de la sociedad en la administración; lo cual debe generar un sistema de comunicación y participación en ambos sentidos: que hoy se denomina "Rendición de cuentas".

Además, proporciona la base fundamental en la que el gobierno no debe comportarse como una entidad que dicta todo sin considerar a los que sirve, porque de hacerlo así, contradice lo que debe ser la esencia de un gobierno, y sobre todo el servir a la sociedad. Por tal razón, el eje central del gobierno es la rendición de Cuentas, acercando al ciudadano al Estado y su operación.

Lo público es de todos y para todos²; es el conjunto de elementos y acciones de los ciudadanos mediante los cuales buscan la satisfacción de sus necesidades y de la comunidad en general. Bajo este enfoque, lo público se refiere a lo común, a lo colectivo, a lo que es de interés y de uso común y por ende es visible a todos³.

La Rendición de cuentas, es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública⁴.

En este sentido, el documento presenta lineamientos para consolidar la rendición de cuentas en el Municipio de Dosquebradas como un proceso permanente de interacción entre la administración Municipal y los ciudadanos. Adicionalmente propone el desarrollo de una cultura de rendición de cuentas en el Municipio, donde los ciudadanos mantengan más interés por lo público.

La rendición de cuentas a la ciudadanía implica un deber de la Administración Municipal a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, para responder, explicar e informar sobre los resultados de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que le ha sido delegado al ejecutivo local.

² Bresser, L. y Cunill, N. Entre el Estado y el mercado: Lo público no estatal, pág. 31, Buenos Aires, Editorial Paidós, 1997.

³ Cunill, N. Repensando lo público a través de la sociedad, pág. 24, México, 1997.

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAF. Control social a la gestión pública, pág. 6.



Adicionalmente, se da respuesta a los compromisos adquiridos en el plan de desarrollo 2012 – 2015 “Dosquebradas empresa de todos” así:

Línea estratégica 5: Gerencia pública, efectiva, participativa y transparente.
Sector: Desarrollo Institucional.
Programa 5.29: Gerencia pública y buen gobierno.
Meta de Resultado: Planificar, ejecutar y evaluar las políticas públicas.
Subprograma 5.29.3: Comunicación Pública y efectiva
Meta de Producto:

- ✓ 5.15: Creación e implementación de una estrategia de comunicación pública.
- ✓ 5.16: Formación y capacitación para una comunicación pública.
- ✓ 5.17: Creación e implementación de una estrategia informativa para la rendición de informes de gestión y audiencias públicas de cuentas.
- ✓ 5.18: Presentación de informes de gestión y audiencias públicas de cuentas

Objetivos del SIMUREC:

- Mejorar la rendición de cuentas que realiza la administración Municipal de Dosquebradas a los ciudadanos.
- Que los ciudadanos conozcan más de la organización, funcionamiento y resultados de la gestión pública⁵.
- Que la administración Municipal no pierda la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar sus políticas y proyectos de acuerdo con las opiniones y los aportes que surjan del diálogo directo con la población.

“Las normas por sí solas, no garantizan
La efectiva rendición de cuentas;
Se requiere de la voluntad Política
De los gobernantes y servidores públicos”

⁵ Abarca toda la actividad del la administración Municipal desarrollada por las distintas secretarías de despacho de la administración Municipal.



Conceptualización y canales para rendir cuentas: Canales que asociaremos a las prácticas de buen gobierno en el sector público:

Rendición de Cuentas: Mecanismo por medio del cual buscamos fortalecer la transparencia de la administración Municipal de Dosquebradas por tratarse de una expresión del control social, que comprende acciones de petición de información y explicación, así como la evaluación de la gestión y la incidencia en la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

La importancia de la rendición de cuentas radica en su contribución a un Estado justo, eficiente y eficaz, pues es considerada como uno de los elementos que pueden contribuir a la reducción de problemas específicos y por tanto a un mejor gobierno. También es uno de los requisitos para mejorar la calidad de la democracia.

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas⁶: Acción necesaria para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Pueden ser convocadas por la entidades públicas con el fin de discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas o programas a cargo del Municipio y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Consejos Comunales: Son una herramienta que permite el contacto directo del alcalde y su gabinete con la ciudadanía en las 12 comunas y 2 corregimientos del Municipio para rendir cuentas frente a las necesidades locales. Las tareas que de allí se derivan son asignadas al secretario de despacho competente, quien además deberá garantizar y monitorear permanentemente el cumplimiento de los compromisos.

Consejos Territorial de Planeación: Por ser un gran potencial para la rendición de cuentas y la planeación participativa, es de gran importancia tenerlos actualizados sobre las ejecuciones realizadas⁷ y por realizar.

⁶ Reglamentadas por el artículo 33 de la Ley 489 de 1998,

⁷ Son funciones de los consejos territoriales de planeación: Analizar y discutir el proyecto del Plan de Desarrollo, Organizar y coordinar una amplia discusión sobre el proyecto del Plan de Desarrollo, mediante la organización de reuniones regionales y locales con los Consejeros en las cuales intervengan todos los sectores, con el fin de garantizar eficazmente la participación ciudadana de acuerdo con el artículo 342 de la Constitución Política, Absolver las consultas que formule la Administración o las demás autoridades de planeación durante la discusión del proyecto del plan, Formular recomendaciones a las demás autoridades y organismos de planeación sobre el contenido y la forma del Plan. Conceptuar sobre el proyecto del Plan de Desarrollo elaborado por la Entidad Territorial.



Es de aclarar que dicho consejo funciona en nuestro Municipio de una forma muy efectiva; constantemente citan a las secretarías de despacho con el fin de analizar y evaluar las acciones y gestiones realizadas por la administración de igual forma dan recomendaciones y sugerencias.

Veedurías Ciudadanas: Como instrumento democrático y de organización de los ciudadanos son un buen instrumento para divulgar todas las ejecuciones que realiza la administración, pues las veedurías tienen como objeto principal vigilar y controlar inversión pública social.

Asociaciones Sin Ánimo de Lucro: Propenden por una mejor administración de la inversión de los recursos públicos en todas sus manifestaciones. Se constituyen de manera autónoma e independiente del estado y de los órganos de control.

Comités de Vigilancia Ciudadana: Estrategia⁸ para ejercer la vigilancia y control ciudadano sobre los proyectos de inversión de los recursos del estado, que las entidades públicas y privadas ejecuten.

Concejo Municipal – Control político⁹: Dentro de las atribuciones del concejo Municipal está la de exigir informes escritos o citar a los secretarios de despacho, directores de departamentos administrativos o entidades descentralizadas del orden Municipal, así como a cualquier funcionario municipal, excepto al alcalde, para que haga declaraciones orales sobre asuntos relacionados con la marcha del Municipio.

En este sentido el control político como requisito indispensable para el adecuado funcionamiento de la democracia, es un proceso de diálogo permanente para garantizar el cumplimiento de la ley y un óptimo desarrollo de las funciones de la administración Municipal (promoviendo la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de los dosquebradenses implementando un alto sentido de pertenencia y cumplimiento de la gestión de calidad).

⁸ Impulsada y promovida por la contraloría general de la república, en cumplimiento al artículo 270 de la constitución política: La ley organizara las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan regular las gestiones públicas que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados. Los comités se conforman para la vigilancia de sectores o programas de Infraestructura, Agropecuario, Servicios públicos, regalías social, APSB y medio ambiente entre otros.

⁹ La función del control político del concejo municipal está consignada en: artículos 38 y 39 de la ley 136 de 1994, y en los artículos 4, 120, y 129 del reglamento interno del concejo municipal de Dosquebradas.



La administración Municipal presentara los informes solicitados por la corporación en los tiempos y condiciones que esta los pida (Acuerdo 005 de 2009).

Pacto de Transparencia y Comunicación Pública: Mediante el cual los secretarios de despacho se comprometen a “informar con claridad y veracidad sobre la gestión del gobierno y rendir cuentas a la ciudadanía de las ejecutorias de la Administración Municipal, sobre los impactos logrados pero también, para dar a conocer las dificultades y restricciones que se presenten, haciendo seguimiento a todas las inquietudes de la comunidad”. Dicha comunicación se dará a conocer a través de los canales regulares establecidos por la Administración Municipal.

Otros:

- ✓ **Capacitación y formación ciudadana**¹⁰: Mediante la cual se busca fortalecer las habilidades sociales para la participación ciudadana en el control a la gestión. Se capacitará a líderes comunitarios en procesos de comunicación pública.
- ✓ **Información permanente:** Constantemente se publicaran a través de diferentes medios: radio, prensa, televisión y web, las acciones adelantadas por la administración Municipal.
- ✓ **Áreas de trabajo:** Desde las diferentes áreas de trabajo que se atiendan personas o público, los funcionarios de acuerdo al tema deberán indicarle al ciudadano que se está o se pretende hacer por parte de la administración Municipal.

“La rendición de cuentas es una relación de doble vía,
Pues el actor que rinde cuentas es tan responsable
Como el que debe exigirlos”

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

El ejercicio de las rendiciones cuentas históricas comporta la realización de varias etapas y procedimientos, facilitando que la información sea de buena calidad y este efectivamente publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés.

¹⁰ En procesos de planeación, presupuestación, ejecución, seguimiento, y evaluación.



- I. Producción de la información¹¹
- II. Publicación, difusión y explicación ¹²
- III. Seguimiento o control de su efectiva disponibilidad para los ciudadanos.

FIGURA 3. Esquema del SIMUREC.



Pro...er información de tipo oficial utilizaremos los siguientes:

- Avances a los planes de acción: Seguiremos realizando este procedimiento cada tres meses; en cabeza planeación Municipal se consolida y tabula la información como soportes para la generación de informes.
- Informes de gestión que realice cada secretaría de despacho.
- Sistema de información y captura de ejecuciones presupuestales - SICEP
- Formulario Único Territorial – FUT¹³.

¹¹Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la administración Municipal. La información implica, por una parte, el establecimiento de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones y medios de comunicación, otras ramas del poder y de los órganos de control. Implica la obligación de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso a dicha información y que esta sea veraz y confiable (de buena calidad).

¹²Se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones. Debe estar a disposición de los ciudadanos en diversos medios para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés..



- Comité de estadística Municipal – COME: El cual operacionaliza un esquema de coordinación y normalización de la actividad estadística en el municipio de Dosquebradas, que permite una mayor racionalidad de esta actividad. Unificar criterios, métodos, definiciones e instrumentos, tanto en la producción como en la presentación de las estadísticas básicas a nivel general y sectorial.
- Bancos de Proyectos de Inversión Municipal - BPIM.
- Evaluación de políticas públicas (Agendas y documentos técnicos).
- Cumplimiento a los compromisos adquiridos en los acuerdos Municipales.
- Sistema Único de información de servicios públicos – SUIP.
- Entre otros.

Componentes a tener en cuenta a la hora de rendir cuentas:

Para el abordaje de este punto se tendrán en cuenta la línea base al inicio del periodo del mandatario de turno, así como el cumplimiento del plan de desarrollo con sus programas y metas, discriminando el presupuesto, la contratación, y los temas de interés de la ciudadanía en general.

Los componentes que a continuación citaremos, permiten al ciudadano tener una percepción más amplia de lo que está realizando su alcalde y su equipo de trabajo, motivo por el cual a la hora de rendir cuentas a la ciudadanía, se deben evidenciar puntos tales como:

- Imágenes que puedan manejar la condición del antes y el ahora
- Inversión total proyectada y ejecutada,
- Ejecutorias por despacho al igual que los recursos invertidos,

13 El párrafo 3 del artículo 1 del decreto 159 de 2002, adicionado por el artículo 3 del decreto 777 de 2011, dispone que para efectos del desarrollo de la evaluación del desempeño integral en los componentes de eficacia, eficiencia, asistencia técnica y capacidad administrativa, los Municipios, distritos y departamentos deberán continuar reportando la información en el aplicativo dispuesto por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.



- Programas bandera¹⁴.
- Población beneficiada,
- Logros o impactos generados,
- Lista de acuerdo aprobados por el concejo Municipal, donde se especifique cuáles por iniciativa de la corporación y cuáles por iniciativa de la admón.
- Transparencia en el manejo financiero,
- Balance social con recurso humano,
- Garantías ciudadanas (seguridad)
- Generación de progresos y oportunidades,
- Planeando el desarrollo de ciudad,
- Gestión del recurso humano,
- Construyendo ciudad y recuperando ciudadanía, gestión social,

“La función del estado
está orientada a buscar
beneficios de interés común”

Con el fin de esquematizar y ordenar la información, se proponen las siguientes matrices que pueden ser útiles a la hora de plasmar la información en los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Matriz 1: Tiene como propósito identificar por cada sector o programa bandera: el objetivo, la descripción o los componentes que lo integran, los logros y los beneficios obtenidos al igual que los recursos que fueron necesarios y ejecutados.

CUADRO 3. Descripción o componentes del SIMUREC.

Programa o Sector	Objetivo:	
	Descripción:	Recursos Ejecutados
	Producto alcanzado	Beneficios Obtenidos

¹⁴ Se refiere a aquellos grandes proyectos que identifican claramente al alcalde, debido a la importancia que este les da no solamente a nivel de apropiación de recursos, sino a través de toda la gestión que se realiza para llevar a cabo esos grandes proyectos o programas. Para ello se definieron unos criterios a aplicar a los diferentes programas o proyectos que ejecute el Municipio, como son: Impacto ante la sociedad, recordación del programa en la comunidad en general, apropiación de recursos y el respaldo que el gobernante les da.



--	--	--

Matriz 2: Tiene como propósito listar cada una de las acciones realizadas, los beneficios obtenidos y los recursos ejecutados.

CUADRO 4. Propósito del SIMUREC.

Relación de acciones de gestión y logros alcanzados	Monto o recursos ejecutados	Beneficios Obtenidos

Fuente: Planeación Municipal.

Evaluación de la rendición de cuentas: [Ver anexo Nro 3](#)

En aras de ir perfeccionando el proceso de rendición de cuentas – SIMUREC, se establece la siguiente evaluación, que evalúa aspectos en cuanto a:

- La convocatoria y difusión de la audiencia.
- La presentación y organización de la información
- La Disposición del equipo de gobierno y funcionarios
- Aspectos logísticos para la realización de la audiencia
- Recomendaciones para mejorar
- Entre otros.



Comentarios: De acuerdo a la necesidad que se tenga en cada vigencia, este documento se ajustara a las características que sirvan para mejorarlo.

8.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Mecanismo orientado a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración Municipal con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.

8.4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

CUADRO 5. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A MEJORAR EN MATERIA INSTITUCIONAL:

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A MEJORAR	EVALUACIÓN					
	CT	CP	NC	NE	ACCIONES DE MANEJO	RESPONSABLE
Difusión del portafolio de servicios.		X			Publicar y difundir el portafolio de servicios por medios físicos y electrónicos.	Dirección Administrativa
Implementar y optimizar, procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.		X			Mejorar el proceso orientado al manejo interno de trámites y servicios.	Planeación Municipal
Implementar y optimizar, procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.		X			Fortalecer y operar de manera general los estándares para atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Planeación Municipal
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.			X		Generar e implementar un método electrónico que permita medir el nivel de satisfacción del cliente.	Sistemas y Planeación municipal



Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.				X	Elaborar una encuesta que permita identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Sistemas y Planeación municipal
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre la entidad.		X			Crear carteleras y periódico mural para difundir información de la entidad.	Dirección administrativa - Prensa

Fuente: Planeación Municipal. CT: Cumple Totalmente, CP: Cumple Parcialmente, NC: No Cumple, NE: No Existe.

8.4.2 AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

CUADRO 6. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A MEJORAR EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A MEJORAR	EVALUACIÓN					ACCIONES DE MANEJO.	RESPONSABLE
	CT	CP	NC	NE			
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.		X			Promover, gestionar e implementar programas de capacitación y sensibilización.	Dirección administrativa	
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.		X			Incentivar los servidores públicos con eventos, becas y premios por la prestación eficiente y oportuna de sus servicios.	Dirección administrativa	



Fuente: Planeación Municipal. CT: Cumple Totalmente, CP: Cumple Parcialmente, NC: No Cumple, NE: No Existe.

8.4.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

CUADRO 7. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A MEJORAR DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A MEJORAR	EVALUACIÓN					
	CT	CP	NC	NE	ACCIONES DE MANEJO.	RESPONSABLE
Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.		X			Fortalecer el sistema de canales de atención para todas las secretarías.	Planeación municipal
Implementar protocolos de atención al ciudadano.				X	Elaborar el protocolo de atención al ciudadano.	Dirección administrativa y Planeación municipal
Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.		X			Fortalecer el sistema de turnos para todas las secretarías.	Dirección administrativa
Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.		X			Vigilar, controlar y adecuar los espacios físicos conforma a la norma vigente.	Planeación municipal y Obras Públicas

Fuente: Planeación Municipal. CT: Cumple Totalmente, CP: Cumple Parcialmente, NC: No Cumple, NE: No Existe.

8.5 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
ALCALDIA MUNICIPAL

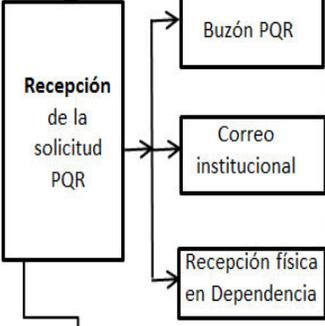
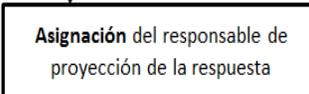
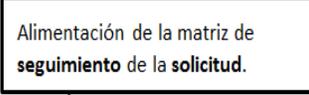
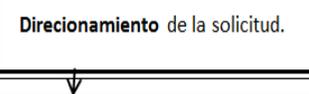
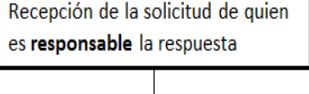
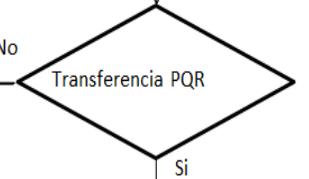


Parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y Decreto Municipal 314 de septiembre 18 de 2012: “por el cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la alcaldía del municipio de Dosquebradas y se dictan otras disposiciones” concordante. Art. 22 ley 1437 de 2011, y art. 34 numeral 19 de la ley 734 de 2002.





CUADRO 8. Estándares PQR-S.

 MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS		PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE SOLICITUDES, DEPERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS.	CÓDIGO:	
		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Fecha de aprobación:	
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
0				
1		La persona encargada de realizar el seguimiento a PQR ingresará al Buzón PQR de la Administración Municipal para revisar y presentar la solicitud al Secretario de Despacho, y se asigne al responsable de la respuesta o de la remisión a la dependencia externa a la misma.	Buzón PQR o copia de solicitud.	Persona encargada del área de recepción en la Dependencia. Persona de seguimiento a PQR a registrarse en la matriz de seguimiento PQR.
		En recepción y en seguimiento a PQR se realizará observación al correo institucional para verificar las solicitudes. La persona responsable de seguimiento presentará al Secretario de Despacho la solicitud para que sea asignado el responsable de emitir la respuesta.	Correo electrónico o copia de solicitud o planilla de seguimiento PQR.	Persona encargada del área de recepción en la Dependencia. Persona de seguimiento a PQR a registrarse en la matriz de seguimiento PQR.
		La solicitud recibida desde Gestión Documental es radicada por la persona encargada de recepción de solicitudes en la Secretaría, quien la presentará al Secretario de Despacho para asignarle el responsable de la respuesta.	Libro radicador y matriz de seguimiento PQR.	Persona encargada del área de recepción en la Dependencia. Persona de seguimiento a PQR a registrarse en la matriz de seguimiento PQR.
2		El secretario del Despacho asigna el responsable de la respuesta según el perfil y/o funciones a su cargo.	Libro radicador.	Secretario de Despacho.
3		La persona encargada de recepcionar las solicitudes entregará a la persona responsable de seguimiento para diligenciar los formatos de direccionamiento (persona encargada de la respuesta, fecha máxima de respuesta, radicados) y alimentar la matriz de seguimiento PQR.	Libro radicador.	Persona encargada del seguimiento a PQR.
4		Una vez alimentada la matriz de seguimiento será devuelta la solicitud a la persona encargada de recepcionar las solicitudes en la Secretaría.	Libro radicador.	Persona encargada del área de recepción en la Dependencia.
5		Persona encargada del área de recepción en la Dependencia entregará al responsable la solicitud.	Libro radicador.	Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta.
6		Si el funcionario competente para la respuesta es de otra entidad o dependencia, la persona a quien se le direccionó la solicitud proyectará una remisión al responsable de la respuesta y al peticionario por el mismo medio en el que llegó dicha solicitud (correo electrónico, Buzón PQR o recepción de solicitudes de la Dependencia).	Libro radicador y Gestión Documental (físico), Buzón PQR o correo electrónico.	Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta.



MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
ALCALDIA MUNICIPAL



7		<p>La persona responsable de proyectar la respuesta remitirá la solicitud, una vez la recibe, a la dependencia responsable en la Administración Municipal para dar respuesta oportuna.</p> <p>Se entregará copia o se informará al peticionario de la remisión de la solicitud</p>	Libro radicador.	Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta. Persona encargada de la recepción de las solicitudes.
8		<p>La persona responsable del área de recepción registrará en el libro radicador la dependencia, el nombre de la dependencia a la cual se realizó la remisión, para luego ser registrada en la matriz de seguimiento.</p>	Libro radicador.	Persona encargada de la recepción de las solicitudes y Persona encargada del seguimiento de PQR.
9		<p>si la respuesta debe ser emanada por la Dependencia, el responsable la proyectará a más tardar en la fecha definida en el formato de direccionamiento.</p>	Libro radicador.	Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta
10		<p>Quien proyecta la respuesta lo hará directamente en el buzón PQR e informará a seguimiento de PQR para su registro en la matriz de seguimiento, o en su defecto, será proyectada por la persona encargada del seguimiento PQR, de acuerdo con la información dada por el funcionario responsable de la misma.</p> <p>Quien proyecta la respuesta lo hará directamente en el correo institucional e informará a la persona encargada de la recepción de las solicitudes y ésta a la de seguimiento de PQR para su registro en la matriz de seguimiento,</p> <p>Quien proyecta la respuesta entregará el oficio a la persona encargada de la recepción de las solicitudes, en el que deberá estar regerenciado el radicado de gestión documental y el de la Secretaría de Planeación.</p>	<p>Buzón PQR o copia de solicitud.</p> <p>Correo electrónicos o copia de solicitud o planilla de seguimiento</p> <p>Libro radicador y planilla de seguimiento.</p>	<p>Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta. Persona de seguimiento a PQR a registrarse en la matriz de seguimiento</p> <p>Persona encargada del área de recepción en la Dependencia. Persona de seguimiento a PQR a registrarse en la matriz de seguimiento</p> <p>Persona encargada del área de recepción en la Dependencia. Persona de seguimiento a PQR a registrarse en la matriz de seguimiento</p>
11		<p>La respuesta de la solicitud del correo electrónico y allegada por Gestión Documental se radicará en los el libro radicador de la Secretaría de Planeación.</p>	Libro radicador	Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta
12		<p>La persona encargada de la respuesta informará a seguimiento de PQR, mediante formatos de fecha y número de oficio, de la respuesta para su registro de la respuesta en la matriz de seguimiento.</p>	Formato de respuesta y matriz de seguimiento PQR	Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta y la encargada de seguimiento PQR
13		<p>Se reporta el estado de oportunidad de las respuestas al secretario de despacho y de informes periódicos a la Oficina de Control interno.</p>	Formato de respuesta y matriz de seguimiento PQR	Persona a quien se le ha asignado la proyección de la respuesta y la encargada de seguimiento PQR
DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		Para información 10 días hábiles, para suministro de copias 3 días hábiles, para concepto técnicos 30 días, generales 15 días hábiles, otras específicas según norma.		
Elaboró: Martha Patricia torres Gómez Seguimiento a PQR				



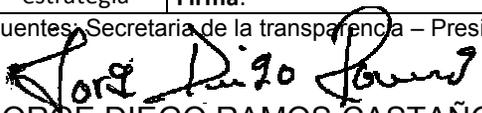
9. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN.

La verificación de la elaboración, de su visibilizarían, **el seguimiento y el control** a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. El plan se publica en un medio de fácil acceso (pagina web del Municipio) al ciudadano con las acciones de monitoreo, en las siguientes fechas.

CUADRO 9. Seguimiento, monitoreo y evaluación.

Entidad: ALCALDIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS RISARALDA				Año: 2013			
Fecha:							
Estrategia, mecanismo, medida etc.	Actividades - Acciones	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		Abril, 30	Abril, 30	Agosto, 31	Diciembre, 31		
Mapa de riesgos de corrupción	1						
	2						
	3						
Estrategia Antitramites	1						
	2						
	3						
Estrategia de Rendición de Cuentas	1						
	2						
	3						
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	1						
	2						
	3						
Otras	1						
	2						
	3						
Consolidación del documento	Cargo: Director Operativo Sistemas de Información						
	Nombre: Dr. HAROL ALBEIRO GIL SERNA						
	Firma:						
Seguimiento de la estrategia	Jefe de Control interno: Dra. ADRIANA LOAIZA JIMENEZ						
	Nombre:						
	Firma:						

Fuentes: Secretaría de la transparencia – Presidencia de la República.


JORGE DIEGO RAMOS CASTAÑO
Alcalde Municipal



BIBLIOGRAFIA.

- La Constitución Política de Colombia.
- Guía administración del riesgo de la DAF
- Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. De la secretaria de transparencia de la presidencia de la republica.
- Guía de racionalización de trámites de la DAF.
- Cartillas de administración pública – Administración del Riesgo. DAF y ESAP
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 DE 2012
- Ley 87 de 1993.
- Ley 489 de 1998.
- Decreto 2145 de 1999.
- Directiva presidencial 09 de 1999.
- Decreto 1537 de 2001.
- Ley 872 de 2003.
- Decreto 4110 DE 2004.
- Decreto 1599 de 2005.
- Decreto 2641.
- CONPES 3654 de 2010.
- Decreto 2482 DE 2012.
- Seminario plan anticorrupción colegio colombiano del administrador público Bogotá D.C.
- Encuesta a servidores públicos y usuarios.
- Manual de calidad de la administración Municipal.