



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guacheta

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**ALCALDIA
MUNICIPIO GUACHETA
CUNDINAMARCA**

2013

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



PRESENTACIÓN

Con el objetivo de garantizar un trabajo transparente por parte de la alcaldía municipal de Guachetá y dar cumplimiento a la ley 1474 de 2011, se ha querido implementar directrices y mecanismos para realizar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En este plan se hace énfasis en la prevención de eventos de corrupción que se puedan llegar a presentar en el ejercicio de las funciones.

OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION

1. Adoptar estrategias que permitan eliminar los actos de corrupción que se puedan llegar a presentar y que orienten la gestión hacia la eficiencia y transparencia en la Administración.
2. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
3. Establecer herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción dentro de la Administración Municipal.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la Entidad.
5. Establecer estrategias para un adecuado manejo institucional en la ejecución de los procesos y procedimientos de la administración municipal de Guachetá, cumpliendo con los objetivos de transparencia implementado por el estado nacional.



NORMATIVIDAD

LEY 80 DE 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
LEY 190 DE 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
LEY 270 DE 1996	Estatutaria de la Administración de Justicia.
LEY 478 DE 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
LEY 610 DE 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
LEY 678 DE 2001	Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
LEY 734 DE 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
LEY 909 DE 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
LEY 1474 DE 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
DECRETO- LEY 128 DE 1976	Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las juntas directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas.
DECRETO- LEY 01 DE 1984	Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo.
DECRETO 2232 DE 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
DECRETO 019 DE 2012	regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
DECRETO 2641 DE 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETÁ”



FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION

Implementar mecanismos que permitan la utilización de tecnología a fin de que la comunidad tenga la información sobre la gestión pública adelantada por la administración, así mismo establecer trámites en línea para facilitarle al usuario los servicios prestados por la Administración Municipal.

Establecer herramientas que faciliten la modernización, brindando eficiencia, eficacia y productividad en la gestión de los procesos internos adelantados.

Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa que se llegaren a presentar.

Rendir periódicamente informes a los entes de control que lo requieran.

Con apoyo de la Personería Municipal se fortalecerán las veedurías ciudadanas en los diferentes sectores.

Plantear instrumentos que permitan hacer evaluación y seguimiento a los procesos contractuales desde el inicio hasta la finalización del mismo.

Recepcionar las denuncias contra los funcionarios públicos, darles trámite ante la autoridad competente y realizar el respectivo seguimiento.

Responder oportunamente a la comunidad las quejas, reclamos, solicitud de informaciones y peticiones que hayan formulado.

Publicar en el SECOP todos los contratos que el municipio haya suscrito



TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION

La corrupción es un acto ilegal que ocurre cuando una persona abusa de su poder para obtener algún beneficio para sí mismo, para sus familiares o sus amigos. Requiere participación de dos o más actores. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

1. Abuso de poder
2. Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia durante el ejercicio de las funciones.
3. Debilidad en la normatividad para sancionar la corrupción pública.
4. Impunidad en actos de corrupción
5. Corrupción política, beneficios personales o grupales de manera ilícita.
6. Corrupción administrativa pública, uso de beneficios públicos de carácter personal, familiar o grupal con el objeto de general detrimento en el patrimonio de la Entidad.
7. Corrupción corporativa, soborno de la Entidad para obtener beneficios.

MODALIDADES DE CORRUPCION

Existen tres modalidades de corrupción:

PECULADO: hurtar bienes del estado, o del tesoro público pero con la específica característica de que el sujeto activo del delito es un funcionario público, o sea una persona que estaba encargada de su administración y custodia, en un ejercicio claramente abusivo de sus funciones.

EL COHECHO: Es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva a cambio de realizar u omitir un acto.

También es conocido como delito contra la administración pública que constituye un acto bilateral que ataca a la rectitud y buen proceder

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

propios del funcionario o servidor público en el cumplimiento de sus funciones, corrompiéndole a base de dinero, dádiva o promesa, para obtener el cohechador un beneficio justo o injusto a través de la acción u omisión de dicho funcionario.

CONCUSIÓN: Este caso se presenta cuando un funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática

PRIMER COMPONENTE:

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

En lo que tiene que ver con este componente el mapa de riesgos de anticorrupción fue elaborado con participación de los jefes de cada secretaria u oficina y posteriormente socializado y en este año se hará seguimiento por parte de cada responsable y posteriormente por la Oficina de Control Interno de la Entidad.

AMBITO DE LA GESTION

VISIBILIDAD	Gobierno Electrónico – publicidad de la información
	Rendición de Cuentas
	Sistema de Atención al Ciudadano
	Tramites
INSTITUCIONALIDAD	Gestión Contractual
	Gestión Documental
	Procesos
	Gestión del Recurso Humano

ANÁLISIS	DEBILIDADES	FORTALEZA
ANÁLISIS INTERNO	GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN -no existe el canal de denuncia en la	GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN -La intención de los servidores públicos por

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETÁ”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	<p>administracion Municipal</p> <p>CONTROLES Y SANCIONES -Los documentos para evidenciar el cumplimiento de los planes no brindan un soporte sólido. -No tener planes de mejoramiento individuales.</p> <p>INSTITUCIONALIDAD -desactualizacion de los procesos administrativos -Desorden administrativo.</p> <p>GOBIERNO ELECTRÓNICO - Descuido en la actualización completa de la página web. - Ausencia de software en las dependencias para gestionar un sistema de información eficiente unificado para la alcaldía</p> <p>SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - Falta de infraestructura para la creacion de la oficina</p>	<p>fortalecer la administración y hacerla más transparente.</p> <p>CONTROLES Y SANCIONES -La gestión se orienta por planes de gestión acordes con el presupuesto. -Intención de los servidores públicos por mejorar. -Elaboración de Documento guía para la evaluación y claridad en la metodología.</p> <p>INSTITUCIONALIDAD -El personal Jurídico con el que se cuenta y la visión transparente y correcta de la administración de dar cumplimiento a todos los requisitos legales. -La Gestión de la Secretaria General y la exigencia de las Auditorias para tener un Archivo Organizado.</p> <p>GOBIERNO ELECTRÓNICO - La implementación de la estrategia GEL en la alcaldía no necesita un amplio presupuesto. - Conocimiento de los trámites y sus procedimientos por parte del personal de las dependencias para poder ingresar correctamente los trámites a SUIT.</p> <p>SISTEMA DE ATENCON AL CIUDADANO -La disponibilidad en los servidores publicos con la conformacion de la oficina de atencion al ciudadano.</p>
--	---	---

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<p>GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN - Elaboración del Estatuto Anticorrupción, contando con la orientación de los entes estatales como la secretaría de transparencia de la presidencia de la república, DNP y el DAFP.</p> <p>CONTROLES Y SANCIONES -Se cuenta con el acompañamiento de los entes estatales en la elaboración de planes. -Lineamientos de evaluación del desempeño.</p> <p>INSTITUCIONALIDAD - Información reportada con cambios legislativos. - La aplicación de la Normatividad archivística. - Normas de guía para la gestión de calidad y de control.</p> <p>GOBIERNO ELECTRÓNICO -El Ministerio de las Tic ofrece asesorías y acompañamiento a las entidades territoriales. - Mayor acercamiento al DAFT y a los funcionarios SUI para hacer correctamente todo el procedimiento de ingreso y envío a aprobación de trámites en el SUI.</p> <p>SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones a los servidores públicos del municipio de los entes nacionales, y departamentales como, 	<p>CONTROLES Y SANCIONES -No haber dado un cumplimiento óptimo en vigencias pasadas con respecto a la evaluación del desempeño.</p> <p>INSTITUCIONALIDAD -Reprocesos por cambios normativos -No tener claridad de los requisitos legales</p> <p>GOBIERNO ELECTRÓNICO -dificultad por desconocimiento de la ciudadanía en buscar información, clara, ligera, inmediata y eficaz en los medios digitales de la alcaldía. - La página web dada por el Gobierno nacional es obsoleta y no cumple con las expectativas y uso que la alcaldía quiere y necesita.</p> <p>SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO</p> <p>-Disponibilidad de nuevos esquemas y soluciones de telecomunicaciones</p>

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	ESAP, DAF, CONTRALORIA DE CUNDINAMRCA, y demás entes de control que brinden dichas capacitaciones. <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de nuevos esquemas y soluciones de telecomunicaciones. 	
--	--	--

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MATRIZ RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
ENTIDAD		ALCALDIA DE GUACHETA			
Identificación de Riesgos					Análisis del Riesgo
AMBITO DE GESTIÓN	SUB- AMBITO DE GESTIÓN	PROBLEMA IDENTIFICADO	RIESGO IDENTIFICADO Y PRIORIZADO	DESCRIPCIÓN	Probabilidad de Materialización (Calificación: Posible - 1 Probable - 2 Casi Seguro - 3)
VISIBILIDAD	Gobierno Electrónico - Publicidad de la información	Plataforma de Gobierno en línea incompleta con alguna información Déficit con herramientas tecnológicas virtuales con respecto a sistemas de información y equipos para el desarrollo de actividades y consolidación de información	Concentración de poder	Las dificultades para acceder a información de la gestión, bienes y servicios de la entidad favorece la concentración de poder en aquellos funcionarios y ciudadanos que tienen acceso a la información	1
			Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa)	Las falencias en los sistemas de información y la plataforma de gobierno en línea debilitan el procesamiento, publicidad y entrega de información al ciudadano impidiendo el acceso a información oportuna y completa sobre la gestión de la entidad	1
			Inexistencia de canales de denuncia interna y externa	La plataforma de gobierno en línea tiene incompleta información y no tiene canales habilitados de denuncia interna y externa	2
			Baja cultura del control social	El bajo acceso a información pública por parte de los ciudadanos genera una baja cultura de control social por las limitaciones para poder ejercerlo.	1
			Tráfico de influencias	Las debilidades en el procesamiento y publicidad de información favorece la ocurrencia de delitos contra la administración pública como Tráfico de influencias porque se puede utilizar información para favores o tratamiento preferencial.	1

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

		Utilización indebida de información oficial privilegiada.	La baja publicidad de información sobre la gestión de la entidad favorece la utilización indebida de información oficial privilegiada por parte de los funcionarios y ciudadanos que tienen acceso a esta sin que existan la posibilidad de controles	1
Rendición de cuentas	Desinformación de la población en el manejo de la información virtual	Concentración de poder	Desinformación de la población de la oferta institucional y de los trámites de la entidad puede generar concentración del poder en la toma de decisiones en los funcionarios y ciudadanos que tengan acceso a esa información	2
		Inexistencia de canales de denuncia interna y externa	Desinformación de la población sobre la información de los canales de denuncias habilitados para denunciar sobre hechos de corrupción	3
		Baja cultura del control social	El bajo interés de la Ciudadanía por ejercer control social y participar de manera continua en procesos de rendición de cuentas	1
Sistema de atención al ciudadano	La Demanda de la atención de los usuarios a sus PQRS, no es suficientemente efectiva con la oferta institucional para una atención y seguimiento efectiva Desinformación del personal para atender las necesidades de los habitantes Desconocimiento de los ciudadanos de la oferta institucional	Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional	Las debilidades en cuanto a herramientas, equipos, personal y servicio en atención al ciudadano debilita los procesos de gestión administrativa y misional de la entidad	2
		Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa)	La desinformación del personal para atender los ciudadanos puede generar bajos niveles de publicidad de la información sobre la gestión de la entidad	1
		Baja cultura del control social	Las debilidades en la entrega de información y en la atención al ciudadano favorecen una baja cultura de control social por el desinterés y desconfianza de la ciudadanía en participar en los asuntos de la administración	2

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	Trámites	Dificultad en las relaciones con los particulares y la administración municipal, mediante la optimización de tramites y servicios	Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional	Las dificultades para aprobación y asesoría de trámites dificultan los procesos y procedimientos de la gestión administrativa de la entidad	1
			Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa)	Las dificultades y demoras en los trámites pone en riesgo la publicidad de la información para acceder a los servicios públicos de forma efectiva	2
INSTITUCIONALIDAD	Gestión Contractual	Deficiencias en la gestión interna contractual	Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional	La planeación deficiente y capacidad de los funcionarios encargados de la contratación debilita los procesos administrativos para una adecuada y eficiente gestión contractual que contribuya al logro del objetivo misional	1
			Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa)	Las deficiencias en la gestión interna de la contratación generan un bajo nivel de publicidad y conocimiento del estado de los contratos y su ejecución	1
			Baja cultura del control institucional	Si no se cuenta una planeación de la contratación y un manual actualizado se dificulta el control institucional a los procesos y procedimientos para dar cumplimiento eficiente y transparente de la contratación de la entidad	1
			Prevaricato	Si no se tiene un manual de contratación que guíe el proceso de gestión contractual y falta capacitación de los funcionarios sobre el tema se puede incurrir en prevaricato por desconocimiento de la normatividad	1
			Utilización indebida de información oficial privilegiada	Las demoras, desconocimiento y desorden en la gestión interna de los contratos genera unos vacíos y tiempos que pueden favorecer la indebida utilización de información oficial privilegiada	1
	Gestión documental	Deficiencias en la infraestructura para el almacenamiento adecuado del archivo municipal	Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa)	El incumplimiento en los lineamientos de la gestión documental puede afectar la entrega y publicidad de información sobre la gestión de la entidad	1

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	Incumplimiento con algunos de los lineamientos del archivo General de la nación	Baja cultura del control institucional	Las deficiencias de infraestructura y compromiso con el cumplimiento adecuado de la gestión documental de la entidad genera una baja cultura de control institucional al proceso por no aplicar adecuadamente los lineamientos sobre el tema, poniendo en riesgos los otros procesos de gestión de la entidad	1
		Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional	Las deficiencias en la infraestructura para el almacenamiento adecuado del archivo municipal debilita los procesos y lineamientos de la gestión documental de la entidad	2
Procesos	Desactualización de algunos Procesos en la Administración Municipal	Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional	La desactualización de algunos Procesos en la Administración Municipal debilita el cumplimiento de los procesos y procedimientos de la gestión administrativa y misional por falta de lineamientos para su cumplimiento	1
		Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa)	La falta de actualización en los lineamientos de ciertos procesos puede generar una baja publicidad de la información sobre la gestión de la entidad por no contar con lineamientos claros para hacerlo	1
		Rendición de cuentas de baja calidad a la ciudadanía.	La desactualización de algunos procesos en la Administración Municipal puede afectar la estrategia general de rendición de cuentas de la entidad por falta de lineamientos claros en procesos y procedimientos de la gestión administrativa y misional claves para la rendición de cuentas	1
Gestión del Recurso Humano	Necesidad de ampliación de la planta de personal con una estructuración apropiada de acuerdo a las cargas laborales y funcionales.	Extralimitación de funciones ^a	Las cargas laborales en algunos funcionarios es muy alta lo cual puede generar extralimitación de Funciones.	1
	Las evaluaciones de Desempeño de los funcionarios no es clara en los factores a evaluar	Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional..	La forma como se hacen las evaluaciones de Desempeño de los funcionarios no es objetiva y debilitan los procesos de gestión administrativos y misionales de la entidad porque no representan un insumo importante para adoptar medidas de mejoramiento continuo	2

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

PLAN ANTICORRUPCIÓN ALCALDIA DE GUACHETA

OBJETIVO GENERAL ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA UN ADECUADO MANEJO INSTITUCIONAL EN LA EJECUCION DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE GUACHETA, CUMPLIENDO CON LOS OBJETIVOS DE TRANSPARENCIA IMPLEMENTADO POR EL ESTADO NACIONAL .

ÁMBITO DE ACCIÓN PRIORIZADO	#	OBJETIVOS ESPECIFICOS	#	ACCIONES DE MITIGACIÓN	METAS	INDICADORES	VALORACIÓN / TIPO DE CONTROL	RESPONSABLE	COLABORACIÓN	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	
										INICIO	FINAL
GESTIÓN CONTRACTUAL	1	Actualizar y el de Socializar manual contratación	1	Creación del comité de contratación, con personal idóneo, para la actualización, socialización y aplicación del manual de contratación	Creacion y funcionamiento de un Comité de Contratacion	No. De Comites de contratacion creados (1)	Preventivo	secretaria de gobierno	Asesor juridico de la alcaldia.	Enero	Diciembre
			2	Seguimiento, publicacion y actualizacion del Plan de Compras y Contratacion	Armonizacion del plan de compras con la contratacion ejecutada	plan de compras elaborado (1), plan de compras ejecutado (1)	Correctivo	Secretaria de gobierno y almacen general.	asesor juridico de la alcaldia.	Enero	Diciembre
			3	Capacitación continua de la normatividad contractual y manual de contratación al personal encargado del proceso precontractual	Realizar cuatro (2) capacitaciones de normatividad contractual	No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones Programadas	Preventivo	secretaria de gobierno.	Todas las Dependencias	Abril	Diciembre
			4	Actualizacion del manual de contratación	Realizar una (1) actualizacion anual del manual de contratacion	No. De actualizaciones del manual de contratacion	Preventivo	Secretaria de gobierno y control interno	Todas las Dependencias	Abril	Diciembre

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	2	Fortalecer la gestión de la secretaria de gobierno	5	Unificar criterios por parte de los funcionarios de la secretaria de gobierno, en cuanto a los aspectos técnicos de los procesos.	Contratación de personal idoneo y con coniciminetos en la parte juridica contractual.	(1) persona de apoyo a contratar (1) persona de apoyo contratada	Preventivo	Secretaria de gobierno	N/A	Enero	Mayo
			6	Diseñar procesos administrativos, para agilizar la elaboración de minutas y pago de los contratistas.	Actualización de procesos administrativos de la secretaria de gobierno	Procesos Elaborados y Socializados		Correctivo	secretaria de gobierno	asesor juridico y secretaria de hacienda	Enero
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	Brindar un servicio de atención al ciudadano con una infraestructura adecuada para su servicio.	7	Fortalecimiento de la oficina de atención al ciudadano	Se fortalecera una (1)Oficina de Atencion al Ciudadano	No. De Oficinas de Atencion al Ciudadano / No. De Oficinas de atencion al ciudadano fortalecida	Preventivo	Secretaria ejecutiva del despacho	Todas las Dependencias	Febrero	Diciembre
	4	Satisfacer al ciudadano con atencion veridica y amable.	8	Realizar levantamiento de proceso del Sistema de Atención al Ciudadano	Elaborar Proceso de Atención al Ciudadano	Proceso elaborado del Sistema de Atención al ciudadano	Correctivo	Oficina Control interno	Todas las Dependencias	Abril	Diciembre
			9	realizar el respectivo mantenimiento de los medios de informacion al ciudadano como, carteleras y buzón de sugerencias.	mantenimineto adecuado de los medios de informacion.	(1) mantenimiето programado (1) mantenimineto realizado	Preventivo	Oficina Control interno	todas las Dependencias	Marzo	Junio
			10	Realizar capacitacion de Atención al ciudadano a los Servidores Publicos	Realizar dos (2) Capacitaciones a los Servidores publicos de Atención al Ciudadano	No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones Programadas	Preventivo	OficinaControl interno	Todas las Dependencias	Abril	Diciembre

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	5	Fortalecer la importancia de la atención al ciudadano en los servidores públicos, acorde a los valores del Código de ética y Buen Gobierno	11	Realizar jornadas de fortalecimiento del código de ética con los servidores públicos de la administración	Realizar una (1) actividad dirigida a los Funcionarios publicos	No. De actividades realizadas / No. De actividades programadas	Preventivo	Oficina de Control Interno	Todas las Dependencias	Septiembre	Noviembre
			12	Realizar mediciones de Satisfacción a usuarios Internos y Externos	Realizar 10 mediciones de Satisfacción a usuarios Internos y Externos	No. De mediciones de satisfacción realizadas/No. De medicion Programadas	Preventivo	Oficina Control interno	Todas las dependencias	Mayo	Diciembre
	6	Sistematizar el proceso de atención al ciudadano	13	Registrar las PQRS recepcionadas en la Alcaldía a través de formatos. Diseños	Tener registro sistematizado de PQRS	No. De registro sistematizado funcionado	Preventivo	Oficina control interno	oficina ejecutiva del despacho	Enero	Diciembre
GESTIÓN DOCUMENTAL	7	Mantenimiento del espacio físico para el adecuado almacenamiento y recepción de archivos	14	mantenimiento del espacio Físico del archivo municipal de acuerdo a la normatividad legal vigente.	mantenimiento de espacio físico del archivo, para una adecuada recepcion.	Espacios Físicos adecuados para el archivo/ Espacios Físicos mantenimiento adecuado para el archivo.	Preventivo	Secretaria de gobierno y auxiliaar administrativo (archivo)	Oficina Planacion	Marzo	Diciembre
			15	fortalecer la oficina de recepcion de correspondencia.	Elaboracion de formatos adecuados para el registro y tramite de la Correspondencia	No. Formatos elaborados numero de formatos implementados	Preventivo	Secretaria ejecutiva del despacho.	Todas las Dependencias	Abril	Diciembre
			16	Establecer y estandarizar procedimientos claros, concisos y precisos para el manejo del archivo y el manejo de la Correspondencia	Elaborar Proceso de Manejo del Archivo y la Correspondencia en la Administracion municipal	Proceso de archivo y correspondencia elaborado proceso de archivo y correspondencia socializado.	Preventivo	auxiliar administrativo archivo	Secretaria ejecutiva del despacho	Mayo	Diciembre

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	8	Capacitar y revisar el manejo adecuado del Archivo	17	Realizar y Participar en Capacitaciones del tema de archivo	Realizar o Participar en dos (2) capacitaciones del tema de Archivo	Capacitaciones Realizadas o con Participación de servidores publicos/ Capacitaciones Programadas	Preventivo	auxiliar administrativo archivo	secretaria de gobierno	Febrero	Noviembre
			18	Revisión a todas las dependencias de la Administración del Manejo Archivístico	Realizar revisión a las 11 dependencias de la Administración Municipal del manejo Archivístico	Dependencias revisadas en el manejo Archivístico/Total de dependencias de la Administración Municipal	Preventivo	Auxiliar administrativo archivo y control interno	Todas las Dependencias	Enero	Noviembre
			19	Actualizar y diligenciar el inventario de información de la página web de la alcaldía de Guachetá según la guía del Manual de implementación de la estrategia Gobierno en línea vigente.	Un (1) inventario de la información publicada en la página web.	No. De Inventarios de información realizados/No. De Inventarios de información Programados	Correctivo	Oficina de sistemas	Todas las Dependencias	Enero	Noviembre
GOBIERNO ELECTRÓNICO	9	Entregar información completa, clara, veraz y oportuna de la gestión de la Alcaldía municipal en la página web de la entidad	20	Durante el 2013 la página web de la alcaldía de Guachetá estará en constante actualización con la generación y publicación de contenido.	Mantener actualizadas al 100% las secciones de la página web de la alcaldía de acuerdo a las instrucciones del Manual Gobierno en Línea.	información actualizada en la página de Gobierno en Línea	Preventivo	Oficina de sistemas	Todas las Dependencias	Enero	Diciembre

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

	10	Generar un manejo centralizado de la información que produce la alcaldía y publica en sus medios digitales	21	Consolidar un procedimiento de publicación de información en los medios digitales que posee la alcaldía, de acuerdo a la responsabilidad y cumplimiento de metas de las dependencias.	Crear un (1) procedimiento interno de publicación de información en los medios Digitales y las responsabilidades de las dependencias vinculadas.	Procedimiento elaborado y socializado de la publicación de información en medios digitales	Preventivo	Oficina de sistemas	Todas las dependencias	Enero	Diciembre
RECURSO HUMANO	11	Identificación de la estrategia misional de la entidad por parte de los servidores publicos	22	Realizar Reinducción a los Funcionarios de la Administracion	Realizar una (1) Reinducción a los Funcionarios de la Administracion municipal	Reinducciones realizadas / Reinducciones programadas	Preventivo	Secretaria de gobierno	Control interno	Mayo	septiembre
			23	Recordar a los servidores publicos el rol que cumple cada una de las dependencias de la administracion municipal	Realizar socializacion a los Servidores publicos sobre el rol de las dependencias	Socializaciones realizadas/ socializaciones Programadas	Preventivo	Equipo MECI	Todas las Dependencias	Abril	Noviembre
	12	Contar en la alcaldia con una planta de personal acorde a las necesidades de gestión de los municipios.	24	Realizar analisis de la planta de personal, acorde a los estudios de carga laboral	Realizar un (1) analisis de la planta de personal de la Alcaldia	No. De analisis realizadas/ No. De analisis programadas	Preventivo	Secretaria de gobierno	Todas las Dependencias	Marzo	Diciembre
	13	Proporcionar mediante evaluaciones de desempeño una herramienta que	25	Realizar seguimiento al desempeño a todos los funcionarios de la entidad	Realizar las dos evaluaciones de desempeño durante el año 2013	numero de evaluaciones realizadas numero de evaluaciones programadas	Preventivo	Secretaria de gobierno	Todas las dependencias	Mayo	Diciembre

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

		facilitan la toma de decisiones sobre el recurso humano	26	Realizar planes de mejoramiento individual de acuerdo a la evaluación del desempeño	Elaborar planes de mejoramiento individual	numero de planes de mejoramiento elaborados	Preventivo	Oficina de control interno y secretaria de gobierno.	Todas las dependencias.	Junio	Diciembre
GENERALIDADES ANTICORRUPCION	14	Promocionar canales de denuncia externa e interna de hechos o sospechas de corrupción	28	Se Promovera a los Usuarios Internos y externos los canales por los cuales puede realizar denuncias	Realizar 2 Promociones de Impacto en medios de Comunicación de los canales de Denuncia	No. De Promociones de denuncia realizados/No. De Promociones de canales de denuncia programados *100	Preventivos	Secretaria de gobierno	Oficina de control interno	Mayo	Diciembre
	15	Los procedimientos administrativos blindan a la entidad de clientelismo	29	Realizar seguimiento de los Procesos de la Administracion Municipal	Realizar seguimiento a los procesos de cada una de las Dependencias de la Administracion Municipal	No. De Dependencias de la administracion municipal/ No.De Dependencias verificdas de la Administracion Municipal	Preventivo	Oficina de control interno	Todas las Dependencias	Mayo	Diciembre

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
 Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad 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 de sus procedimientos.

Con la Estrategia anti trámites se busca eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Es así que esta estrategia busca la racionalización de los trámites que permitan:

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

Los trámites que se están gestionando ante el DAFP, por parte de la Alcaldía Municipal de Guachetá son:

1. Permiso de ocupación del espacio público.
2. Licencias de construcción, minas de carbón o acopios reservas forestales.
3. Certificado de estratificación del municipio de Guachetá.
4. Certificado paz y salvo de industria y comercio.
5. Licencia para la publicidad visual exterior.
6. Licencia de inhumación.
7. Licencia de construcción.
8. Certificado de residencia o domicilio.
9. Concepto uso del suelo.

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

Una vez sea habilitados los trámites en línea el usuario deberá inscribirse y crear su usuario y clave

Nota: los primeros cuatro trámites referidos anteriormente, se encuentran registrados en el SUIT, los cinco restantes se encuentran en proceso de ser registrados.

Con los trámites propuestos la Entidad busca que sean simples, eficientes, directos y oportunos.

Con esta estrategia se busca:

ENTIDAD	USUARIO
Reducción de costos para la Entidad (Papelería, Tiempo, Costos)	Reducción de costos para el usuario (transporte, tiempo)
La Entidad produce y almacena menos documentos	Reducción de requisitos
Reducción del tiempo de duración del trámite	Reducción de pasos al usuario en el proceso interno

Además de lo mencionado anteriormente se busca:

- Estandarizar trámites en el SUIT
- Eliminación de trámites y requisitos innecesarios
- Optimización (Modernización en las comunicaciones, formas de interactuar entre entidades, aumento de los puntos de atención, seguimiento del trámite vía internet o línea telefónica.
- Beneficios de la implementación de las fases de racionalización.
- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

TRÁMITES
SISBEN
Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN
Retiro de personas de la base de datos 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
Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO
Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado
IMPUESTOS
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
Cancelación del registro de industria y comercio
Impuesto predial unificado
Exención del impuesto predial unificado
Impuesto a la publicidad exterior visual
Impuesto de espectáculos públicos
Impuesto sobre vehículos automotores
Impuesto de rifas
Impuesto a Juegos permitidos
Sobretasa a la gasolina motor
Contribución por valorización
Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos
Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos
VIVIENDA

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

Asignación de nomenclatura
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
SALUD
Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
LICENCIAS
Licencia de urbanización
Licencia de parcelación
Licencia de subdivisión
Licencia de construcción
Licencia de intervención y ocupación del espacio público
PROPIEDAD HORIZONTAL
Inscripción de la propiedad horizontal
PERMISOS Y AUTORIZACIONES
Permiso para espectáculos públicos
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas
Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas
Permisos de ocupación vial
Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público
Permiso para la ocupación del espacio público
Determinantes para la formulación de planes parciales
Formulación y radicación del proyecto del plan parcial
Determinantes para el ajuste de un plan parcial
Ajuste de un Plan Parcial Adoptado
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación
Formulación del proyecto de plan de implantación
Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización
Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva
CERTIFICACIONES
Certificado de estratificación
Certificado permiso de ocupación
Concepto del uso del suelo

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un compromiso que tiene la Entidad con la Comunidad, que comprende acciones para dar a conocer los avances que se han logrado frente al plan de desarrollo, actividades, proyectos y programas desarrollados por la Administración Municipal.

Esta rendición pública de cuentas estará dirigida por la Alcaldesa Municipal y contará con el apoyo de los Secretarios de Despacho y Jefes de oficinas.

La Administración Municipal de Guachetá se compromete dentro del ejercicio de la rendición pública de cuentas a integrar estrategias de anticorrupción y atención al ciudadano de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.

CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para lograr este componente la Administración Municipal de Guachetá ha dispuesto la página web del municipio un link destinado a quejas, reclamos, denuncias y peticiones así mismo la adecuación y mantenimiento del buzón de peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información, denuncias y felicitaciones que se encuentra disponible en las dependencias de la administración municipal. Igualmente esta información puede ser recepcionada mediante correo electrónico. Por otro lado en la página web del municipio www.guacheta-cundinamarca.gov.co se encuentra una encuesta de satisfacción a la comunidad, información de interés para la ciudadanía.

En cuanto a los horarios de atención al público se tiene por parte de la Alcaldía Municipal de Guachetá, el horario de lunes a viernes de 8 am a 1 pm y de 2 pm a 5:30 pm.

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

Los teléfonos de contacto son 8556125/6127/6128/6530 y celular 3102394688

Como derechos de los Usuarios la administración Municipal ha dispuesto los siguientes.

DERECHOS DE LOS USUSARIOS:

1. Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado siempre y cuando la solicitud se haga de manera respetuosa.
2. Obtener información y orientación acerca de los trámites y servicios que preste la Entidad.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Alcaldía para el usuario.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Cualquier otro derecho que le reconozca la constitución y las leyes.

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Dentro de las estrategias a implementar para mejorar la atención al ciudadano se tiene:

El mantenimiento de la pagina virtual y medios físicos tales como (cartelera buzón de sugerencias) de la alcaldía municipal, para que la ciudadanía tenga un mejor acceso, a los tramites y servicios que se están brindando de manera, eficaz y oportuna.

ESTANDARIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En este ítem se desarrollan los 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; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en línea.

a. **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.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

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

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

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.

b. Gestión

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces. En este caso la oficina responsable es la Secretaria ejecutiva del despacho de la Alcaldía Municipal de Guachetá, esta oficina se encarga de recepcionar la información, remitir al responsable de dar trámite para dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos.

Igualmente la información que llega al correo del municipio email. www.guacheta-cundinamarca.gov.co es revisada y se focaliza según el responsable.

Por otro lado se ha dispuesto en la página web del municipio un link para la recepción de quejas y reclamos, por parte de la comunidad, donde permite hacer un seguimiento de su queja y reclamo.

c. Seguimiento

Establecer estrategias que permitan realizar seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

d. Control

La Administración Municipal se compromete a incluir dentro de sus procesos el Control Interno, para adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos que no cumplan con las oportunas respuestas frente a las quejas, reclamos, peticiones, solicitud de información y/o denuncia.

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191

Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento de Cundinamarca
Municipio de Guachetá

Oficina de Control Interno se compromete a vigilar la aplicación del presente acuerdo conforme a los parámetros establecidos y la normatividad vigente y además a presentar a la Entidad un informe cada cuatro meses sobre el seguimiento realizado.

e. Veedurías Ciudadanas

Llevar el control de las observaciones presentadas
Evaluar los correctivos que surjan
Facilitar y permitir el acceso a la información a las veedurías para la vigilancia de su gestión.

LINA JOHANA VARGAS MENDEZ
Alcaldesa Municipal

ELABORO: ALBERSSON ORDOÑEZ BARBOSA – Apoyo OACI
REVISÓ: YUDY JOHANA PRIETO GONZALEZ – Jefe OACI
APROBO: LINA JOHANA VARGAS MENDEZ - ALCALDESA MUNICIPAL

“CON EXPERIENCIA Y UNIDAD GANA GUACHETA”

Dirección: Carrera 4 N° 4-37 Teléfonos: (091) 8556125, 6127, 6128 Fax: 091855 – 6191
Correo Electrónico: alcaldia@guacheta-cundinamarca.gov.co / controlinterno@guacheta-cundinamarca.gov.co