



ALCALDIA MUNICIPAL DE GUAYABETAL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Guayabetal – Cundinamarca
(Abril 30 de 2013)



ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Dr. ALEXANDER RODRIGUEZ PARRADO - Alcalde Municipal

Dr. GLORIA AMPARO HERNANDEZ CARRILLO - Secretaria General y de Gobierno

Dra. MARTHA CAVIATIVA – Secretaria de Hacienda

Arq. MARGARETH DUARTE RODRÍGUEZ - Secretaria de Planeación e Infraestructura

Ing. VICTOR MANUEL HERRERA PARDO - Secretario de Servicios Públicos

Dra. KELY JOHANA MORALES GUATIVA – Secretaria de Desarrollo Social

DARWIN LEANDRO TRUJILLO PARDO – Secretario de Desarrollo Agropecuario, Ambiental y Económico.



PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Guayabetal, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del municipio, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos.

La Estrategia de Participación Ciudadana considera distintas actividades desarrolladas con el propósito de lograr establecer canales de comunicación con la población para su participación en el proyecto ya sea aportando sus propuestas, presentando observaciones, preocupaciones, lo que permite mejores condiciones para la toma de decisiones con relación a la población impactada.



1. MARCO LEGAL

MARCO CONSTITUCIONAL, LEGAL Y NORMATIVO DEL PLAN

- ✚ En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), la entidad adopto el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✚ Constitución Política de Colombia.
- ✚ Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- ✚ 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.
- ✚ Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.
- ✚ Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.
- ✚ Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.
- ✚ Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✚ Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- ✚ Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- ✚ Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
- ✚ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



- ✚ Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✚ Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.
- ✚ Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
- ✚ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✚ Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✚ Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- ✚ Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



2. OBJETIVO Y ALCANCE

El Municipio de Guayabetal pretende Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público, optimizar los canales de atención al ciudadano, mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa así como consolidar la articulación interinstitucional.

“Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa”.



3. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN.

El Municipio de Guayabetal es una entidad territorial de carácter público que se rige por los principios de igualdad, justicia, equidad y libertad. Tiene como fin principal servir a la comunidad, promover los derechos y deberes consagrados en la Constitución Política de Colombia, facilitar la participación comunitaria, garantizar la convivencia pacífica y el mejoramiento de la calidad de vida de todos sus habitantes; brindando así las bases para la construcción de una sociedad fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Se identifica como una entidad prestadora de servicios que determine la Ley, para construir las obras que demanden el desarrollo local, ordenar lo territorial, impulsar la participación comunitaria, velando por el mejoramiento social y cultural de los habitantes, sin distingo de raza, condición política, religión e ideología.

VISIÓN.

En el 2022 Guayabetal será reconocido como un Municipio pujante, unido muy competitivo en el sector agrícola y con una gran productividad en el área turística y Comercial. En lo social, tendremos una población con bajos niveles de pobreza y con un margen mínimo de necesidades básicas insatisfechas. Igualmente, con altos niveles de capacitación y de acceso a tecnologías de punta, lo cual le permita globalizar su pensamiento sin renunciar a sus tradiciones.



4. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

PRINCIPIOS:

Los principios constitucionales acogidos por La Administración Municipal de Guayabetal, son:

IMPARCIALIDAD

La imparcialidad adquiere el grado de principio debido a que sin excepción en toda actuación Administrativa, en armonía con los tratados internacionales y por mandato constitucional, debe respetarse el debido proceso, del cual hace parte integrante la imparcialidad.

IGUALDAD

El principio de igualdad, definido desde la perspectiva de los entes administrativos, señala que todo funcionario en ejercicio legítimo de sus funciones no debe romper el equilibrio de las cargas públicas vigente para todos los asociados con respecto de determinadas personas, so pena de generar un daño especial que genera la obligación de reparación.

MORALIDAD

Este principio se funda en el derecho colectivo a que los servidores públicos se ajusten a la Constitución y a las Leyes que rigen las actuaciones de los funcionarios públicos.

EFICACIA

Según el cual todo funcionario público debe asegurar a los administrados la prevalencia de los derechos materiales y reales, sobre los aspectos meramente formales; en procura de evitar los daños que produce el apego excesivo a las formas, acción con la que se terminarían desconociendo los mismos derechos que se pretenden proteger.

ECONOMÍA

Exige este principio que toda actuación administrativa debe desarrollarse de la forma más rápida posible, evitando en todo momento la proliferación de actuaciones inútiles.

CELERIDAD

La aplicación de este principio en las actuaciones administrativas, está destinada a evitar el desconocimiento de derechos por la implementación de requisitos formalistas no ordenados expresa y claramente en la Ley.



✚ IMPARCIALIDAD

Las actuaciones administrativas deberán estar exentas de decisiones motivadas u originadas en relaciones de amistad, enemistad y demás factores subjetivos que alejen al funcionario de la posibilidad de atender razones estrictamente normativas y fácticas.

✚ PUBLICIDAD

Este principio parte de la prohibición de las actuaciones administrativas secretas, por lo que se exige que cada una de ellas deba ser conocida por todos los legítimamente interesados en las resultas de la misma, ya que de otra manera se vulneraría el debido proceso por ausencia del derecho de contradicción y de réplica.

✚ BUENA FE

Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

✚ DIGNIDAD HUMANA

Entendida como la exigencia constitucional para que toda actuación administrativa tenga como fin último el respeto de la persona humana de una manera integral acorde con los tratados internacionales, la Constitución Política y las leyes.

✚ PROBIDAD

Como resultado de la conjugación de los principios antes descritos, los funcionarios públicos alcanzarán la rectitud en su obrar con el fin de prestar un servicio integral al servicio de la comunidad.

VALORES:

Los valores orientados a las interrelaciones, decisiones y prácticas de la función pública de la Administración Municipal de Guayabetal en concordancia con lo establecido en el Plan de Desarrollo 2012-2015 son:

✚ RESPETO:

Es una actitud de vida que nos impulsa a valorar las posibilidades y limitaciones de los demás, es aceptar que existen diferencias de pensamientos y expresión y que estas son la base de la libertad de la persona.



Dentro de nuestra administración Municipal se busca aceptar la diversidad de las personas que atendemos, se trabaja en el mejoramiento continuo de sus competencias y obligaciones, se fortalece internamente el gran sentido de pertenencia por lo que se hace, para llevar a cabo sus funciones de manera armónica y solidaria.

RESPONSABILIDAD:

Es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones, que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y cumplimiento del deber en todos los sentidos.

En esta Administración Municipal el servidor público debe percatarse de que todo cuanto haga trae consigo un compromiso que debe ir en busca de su propio beneficio y de la comunidad a quien se atiende.

HONESTIDAD:

Es ser real, autentico y congruente entre lo que se piensa y lo que se hace para que tenga por el otro la mejor observación.

La Administración Municipal en cumplimiento a una Misión institucional es fiel al manejo de los bienes, a los compromisos y a la autenticidad del trabajo que se realiza, para reflejar en la comunidad la confianza al acceso de nuestros servicios.

TRANSPARENCIA:

Es dejar vislumbrar con rectitud y calidad actuaciones claras y justas que no generen dudas. La Administración Municipal acepta el compromiso a ser observada por las demás instituciones públicas y por la comunidad en general, ya que ella trabaja con seguridad, tranquilidad y rectitud, para transmitir a nuestro usuario un servicio enfocado en integridad, justicia y legalidad dentro y fuera de la Institución.

SERVICIO:

Trabajar con actitud y convencimiento orientado a satisfacer las necesidades de los demás. La Administración Municipal y sus servidores públicos deben proyectar sus capacidades y potencialidades mediante un trato amable, cortés y una prestación del servicio ágil y oportuna que beneficie al usuario.

COMPROMISO:



Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad. La Administración Municipal compromete todo su empeño en la mejora de la atención y los servicios que ella ofrece, con la mayor disposición y gran sentido de pertenencia, para consolidar una seguridad en lo que se hace, buscando siempre el bien de la comunidad.

TOLERANCIA

Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, teniendo en cuenta que Guayabetal es un municipio con una diversidad étnica y cultural representativa.

SOLIDARIDAD

Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos. Entendiendo de esta forma que tanto los logros como los inconvenientes de cualquiera de los funcionarios de esta Institución deben ser asumidos por todos.

LEALTAD

Somos fieles al ejercicio de la función pública al dar cumplimiento al mandato constitucional, legal e institucional, orientando nuestras actuaciones al servicio de la comunidad y los fines del Estado.

PARTICIPACIÓN

Generamos espacios para que los habitantes de Guayabetal de manera individual o colectiva participen y ejerzan el control social en las distintas etapas de la gestión pública.

EFICIENCIA:

Los servidores públicos establecerán la relación de los costos de los insumos y los productos en proceso en sus actuaciones administrativas determinando en ellas la productividad en la que se administran los recursos para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos.

EFFECTIVIDAD:

El servidor público en el ejercicio de sus funciones cumplirá con los fines esenciales del estado garantizando que los planes, programas y proyectos promuevan la prosperidad general del



municipio de Guayabetal basado en los principios, derecho y deberes consagrados en la constitución política de Colombia midiendo el impacto de los mismos con la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas.



5. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

DEBILIDADES (I)	AMENAZAS (E)
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Poca participación ciudadana en los procesos administrativos de cualquier índole de la Administración Municipal. ✚ Destinación mesurada de recursos para el buen desempeño de las funciones en la entidad. ✚ Inexistencia de una base de datos virtual que contenga toda la información de la alcaldía municipal. ✚ Falta de Actualización del Manual de Contratación 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía en los procesos y en la administración municipal. ✚ Ineficiencia en los procesos administrativos. ✚ Entorpecimiento de las actividades desarrolladas en la administración
FORTALEZAS (I)	OPORTUNIDADES (E)
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Constante capacitación para el personal de la entidad en el desempeño de sus funciones. ✚ Personal idóneo para desarrollar las funciones encomendadas. ✚ Revisión y motivación por parte de la dirección al mejoramiento. ✚ Creación de comités que permitan un desempeño del trabajador óptimo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fortalecimientos del hardware y el software de la entidad para un rendimiento más eficiente por parte del personal. ✚ Remodelación de equipos electrónicos que permitan un desempeño óptimo de las labores que demanda la entidad. ✚ Mejoramiento de la imagen de la entidad con políticas de transparencia. ✚ Participación de la ciudadanía en el ejercicio del control a la administración pública local. ✚ Adquisición de la Planta Eléctrica que permita gozar del servicio de energía constante



6. MAPA DE RIESGOS

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
ESTRATEGICO	Errores en la elaboración de planes, programas y proyectos	Planes, programas y Proyectos, que no satisfacen plenamente las necesidades reales del municipio.	Alta Dirección y servidores públicos	No se tienen en cuenta el diagnóstico previo para establecer las necesidades reales del municipio. Trabajo en equipo poco efectivo. Proyectos de bajo impacto Prevalecen intereses los particulares sobre los generales.	Pérdida de imagen y credibilidad de la administración municipal. Ineficacia de la inversión pública.	Alto	Medio	Revisión y análisis Medición al impacto de los planes, programas y proyectos.	MEDIO
ESTRATEGICO	Retraso en la formulación de planes, programas y proyectos de acuerdo con lo establecido en el plan de desarrollo.	Entrega inoportuna de planes, programas y proyectos	Alta Dirección y servidores públicos	Exceso de normatividad y controles. Falta de competencia del personal que coordina la formulación. Exceso de trámites internos. Deficiente coordinación y comunicación para la realización del trabajo entre las diferentes áreas.	Sanciones Pérdida de recursos Retraso en la ejecución de las acciones previstas Incumplimiento del Plan de Desarrollo	Alto	Medio	Elaboración de cronograma de trabajo y seguimiento del mismo.	MEDIO
ESTRATEGICO	Rendición de cuentas inexactas	Presentar estimaciones inequívocas e incompletas	Alta Dirección	No construcción de indicadores por falta de información Demoras en la entrega de la información por parte de las áreas Funcionarios no competentes No trabajo en equipo Desconocimiento de la normatividad y los procesos Falta de compromiso Desarticulación entre funcionarios de alto nivel y demás servidores públicos	Pérdida de imagen y credibilidad y confianza	Alto	Alto	Cruce de información previa divulgación	MEDIO
ESTRATEGICO	Incumplimiento en la ejecución de Planes	No cumplir con las metas establecidas en el plan de desarrollo	Alta Dirección	Baja capacidad operativa del municipio Deficiencias en el trabajo en equipo Desconocimiento de los planes operativos	Pérdida de imagen y credibilidad y confianza Sanciones Pérdidas económicas	Alto	Alto	Seguimiento y ajustes periódicos al Plan de acción	MEDIO



PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
				Falta de coordinación entre las dependencias para la ejecución de los planes, programas y proyectos Plan de desarrollo sobre dimensionado Acciones no conducentes a alcanzar las metas del Plan					
ESTRATEGICO	Incumplimiento de la filosofía institucional	No llevar a cabo acciones que permitan cumplir con la razón de ser de la entidad	Servidores públicos	Desconocimiento de los procesos Baja profesionalización de los servidores públicos Bajo nivel de capacitación de los funcionarios Fallas en el sistema de comunicación e información	Pérdida de imagen y credibilidad y confianza Sanciones Pérdidas económicas Pérdida de información,	Alto	Alto	Aplicar programa de capacitación y socialización	BAJO
ESTRATEGICO	Deficiencias en la prestación de servicios de los asesores y/o consultores	Posibilidad de recibir de manera incorrecta o deficiente la asesoría o consultoría que se hace al Municipio	Contratistas o Servidores Públicos	Poca experiencia del personal contratado Recursos económicos limitados para contratar personal idóneo Desconocimiento de la normatividad Contratación de personal no idóneo favoreciendo intereses de terceros Compromisos políticos Servidores públicos que no tienen las competencias para desempeñar las funciones encomendadas Los canales de comunicación no son adecuados Demoras en la solución de inconvenientes coyunturales Priman los intereses individuales sobre los colectivos. Falta de controles y carencia de cultura de autocontrol Desarticulación entre funcionarios Desconocimiento de los procesos	Hallazgos de los entes de control Procesos disciplinarios Detrimiento de recursos	ALTO	ALTA	Procedimiento de talento humano	MEDIO
ESTRATEGICO	No controlar los diferentes procesos	No realizar seguimiento, evaluación o auditorías internas o realización tardía de las mismas	Alta Dirección	Centralización administrativa y demora en la toma de decisiones No realización de cronograma de seguimiento, evaluación y/o auditorías, o no ejecución del	Hallazgos de entes de control Acciones legales Incumplimiento de deberes Pérdida de credibilidad	ALTA	MEDIA	Seguimiento al establecimiento y cumplimiento de cronogramas	MEDIO



PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
				<ul style="list-style-type: none"> mismo en las fechas establecidas Deficiencias en el seguimiento a la ejecución de las actividades Desconocimiento de la normatividad Falta de compromiso Falta de objetividad de quien ejecuta las acciones de seguimiento Falta de continuidad en las políticas gerenciales. Prevalecen los intereses políticos sobre los técnicos Falta de funcionario competentes 					
MISIONAL	Insatisfacción de necesidades de la comunidad	No satisfacer las necesidades básicas de la comunidad	Alta Dirección y servidores de áreas misionales	<ul style="list-style-type: none"> Error en la elaboración del plan de desarrollo Las acciones ejecutadas no satisfacen las necesidades o expectativas de los habitantes del municipio Errónea priorización Recursos ineficientes Priman los intereses particulares sobre los generales 	<ul style="list-style-type: none"> Estancamiento del municipio Acciones legales Pérdida de imagen y credibilidad Comunidad insatisfecha 	ALTO	ALTA	Seguimiento periódico al plan de desarrollo, estableciendo cumplimiento de metas	MEDIO
MISIONAL	Baja capacidad de gestión	No fortalecimiento de las finanzas públicas a través de convenios interadministrativos por no gestión de recursos o proyectos cofinanciados	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Falta de liderazgo Poco interés de mejorar las condiciones del municipio Inconvenientes en el trabajo en equipo Asesores y/o consultores incompetentes Recursos insuficientes Falta de apoyo político 	<ul style="list-style-type: none"> Estancamiento del municipio Insatisfacción de necesidades básicas de la población 	ALTO	ALTO	Seguimiento al cumplimiento de metas	MEDIO
MISIONAL	Detrimiento de la infraestructura	Falencias en la malla vial y otros por inoperancia e ineficiencia administrativa	Alta Dirección y jefes de área encargados de estos procesos	<ul style="list-style-type: none"> Falta de gestión Aplicación de cultura de corrección y no de prevención y mantenimiento Deficientes recursos y altos costos en este tipo de contratación Corrupción Falta de liderazgo Incumplimiento de contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> Daño o deterioro progresivo Acciones correctivas con alto costo Detrimiento del patrimonio Acciones legales por parte de la comunidad 	ALTO	MEDIO	Priorizar en el POAI las acciones a ejecutar	MEDIO
MISIONAL	Necesidades	No satisfacer las	Alta Dirección	Error en la focalización de la	Incremento en el índice de	ALTO	MEDIO	Establecer	MEDIO



PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
	básicas insatisfechas	necesidades básicas de la población vulnerable	y jefes de áreas encargados de estos procesos	<p>población</p> <p>Priman los intereses políticos a los de la población</p> <p>Insuficientes recursos</p> <p>Población con mentalidad paternalistas</p> <p>Mala administración de los recursos</p>	necesidades insatisfechas Estancamiento o atraso del municipio			efectividad de los planes, programas y proyectos	
APOYO	Falencias en el proceso de contratación	Probabilidad de no llevar a cabo las actividades del proceso, acorde a los lineamientos establecidos para el mismo.	Responsables de la ejecución de actividades relacionadas con el proceso	<p>Carencia de principios éticos y morales por parte de los responsables</p> <p>Inadecuada comprensión de las funciones o competencias que establece la constitución y la legislación</p> <p>Insuficiencia de recursos humanos calificados</p> <p>Deficiencia en la coordinación del trabajo entre áreas que hacen parte del proceso.</p>	Sanciones legales Mala imagen de la administración Detrimiento de recursos administrativos y financieros	ALTO	MEDIA	Seguimiento estricto al proceso de contratación	MEDIO
APOYO	Corrupción	Posibilidad de ejecutar actos mal intencionados, fuera de la Ley, en la utilización de recursos (administrativos, financieros, maquinaria, equipos, etc), por parte de funcionarios de la entidad con el fin de favorecer a terceros o recibir beneficios personales, económicos o de otra índole	Todos los servidores públicos, contratistas y comunidad	<p>Controles inadecuados</p> <p>Exceso de trámites internos</p> <p>Falta de objetividad por parte de auditores internos y externos</p> <p>Pérdida de valores éticos y morales</p> <p>Falta de sentido de pertenencia</p> <p>Tramitología</p>	Sanciones legales Deterioro imagen y credibilidad Pérdida de recursos Desgaste administrativo	ALTO	ALTA	Control interno Auditorías periódicas	MEDIO
APOYO	Ejecución y/o planeación errónea en la adquisición de bienes y/o servicios	Adquisición o contratación de un bien o servicio que no satisface las necesidades de la administración	Ordenador del gasto	<p>Inadecuada proyección del Plan de Compras</p> <p>Desarticulación entre los funcionarios de las diferentes áreas</p> <p>Planeación en la adquisición de bienes y/o servicios que no es ajustada a los requerimientos reales de la administración municipal</p>	<p>Detrimiento patrimonial</p> <p>Pérdida de credibilidad y confianza</p> <p>Daño imagen</p> <p>Retraso de los planes, programas o proyectos</p> <p>Incumplimiento de metas y objetivos propuestos</p>	ALTO	MEDIO	Seguimientos periódicos Medición a través de indicadores de eficacia y eficiencia	BAJO



PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
				Priorización errónea en la atención de necesidades Prevalencia de los intereses políticos sobre los técnicos No continuidad de los planes de gobierno Ineficacia en los controles No se calculan o establecen los indicadores del proceso					
TODOS	Favorecimiento a terceros	Posibilidad de ejecutar actos a propósito, en ejercicio de sus funciones, con el fin de beneficiar o favorecer a terceros	Servidores públicos	Ausencia de principios y valores Falta de compromiso Prevalencia de intereses políticos sobre los técnicos Falta de controles	Pérdida de imagen y credibilidad Acciones legales Pérdidas económicas Atraso en el desarrollo del municipio	ALTO	ALTA	Aplicación del estatuto anticorrupción	MEDIO
TODOS	Exposición a actos vandálicos	Hechos o acciones realizadas con la intención de dañar los elementos o las instalaciones	Comunidad	Poca credibilidad en la gestión municipal Problemas de orden público Falta de cultura de la comunidad	Pérdida de tiempo Pérdida de recursos Emprendimiento de acciones legales Desgaste de la administración	ALTO	ALTA	Capacitación dirigida a crear cultura ciudadana	MEDIO
TODOS	Deficiencia en la prestación del servicio	Posibilidad de prestar un deficiente atención de los servicios ofrecidos por las diferentes áreas o dependencias del Municipio	Servidores públicos	Falta de sentido de pertenencia Falta de trabajo en equipo Procesos de comunicación débiles Ineficiencia de los funcionarios Desarticulación de las áreas o servidores públicos	Pérdida de credibilidad Interrupción del servicio Aumento de las PQR Costos innecesarios Insatisfacción de la comunidad	ALTO	ALTA	Proceso de atención de PQR	MEDIO
TODOS	Tardanza en el cumplimiento de la gestión de trámites	Presentación de trámites largos y engorrosos	Servidores públicos	Ineficacia en los controles Falta de ajustes a los procesos Desconocimiento de parte del personal vinculado con el trámite	Pérdida de credibilidad Desgaste administrativo y financiero Desconocimiento de la normatividad	ALTO	ALTA	Auditorías internas	BAJO
TODOS	Falsificación de documentos	Imitar, copiar o reproducir un documento o cualquier cosa que sirva para evidenciar algo, haciéndolo pasar por verdadero o de autoría propia	Servidores públicos, Contratistas	Carencia de principios éticos y morales Desconocimiento de las normas Desconocimiento de los procesos Falta de sentido de pertenencia	Acciones legales Pérdida de credibilidad y confianza Desgaste Administrativo y financiero	ALTO	ALTA	Informes de supervisión, control de documentos y registros	BAJO
TODOS	Ejecución de procesos poco eficientes	Posibilidad de equivocarse en la operación de procesos	Todos los servidores públicos	Dificultades para tener información oportuna Servidores públicos que no tienen	Desgaste administrativo Pérdida de recursos administrativos y financieros	ALTO	MEDIA	Seguimiento a través de indicadores	MEDIO



PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
				las competencias para desempeñar las funciones encomendadas Los canales de comunicación no son adecuados Demoras en la solución de inconvenientes coyunturales Priman los intereses individuales sobre los colectivos. Falta de controles y carencia de cultura de autocontrol Desarticulación entre funcionarios Desconocimiento de los procesos	Pérdida o distorsión de la información Alargamiento en los trámites Duplicidad de información				



7. MEDIDAS PARA MITIGAS LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

- ✚ Adelantar campañas pedagógicas, en las cuales se resalte el cumplimiento de los valores en el desarrollo de las funciones laborales.
- ✚ Sensibilizar a los funcionarios frente a temas relacionados con CONTROL INTERNO, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades que desarrollan, sus responsables y tiempos de ejecución.
- ✚ Atender las principales causas que generan corrupción, cerrando los espacios que abren los corruptos para usar la Ley a su favor.
- ✚ Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- ✚ Crear estrategias de fortalecimiento Institucional, brindando la información requerida e involucrando a la comunidad en la toma de decisiones.
- ✚ Elaborar y adoptar el manual de contratación del municipio.
- ✚ Verificar en la etapa precontractual, contractual y post-contractual, que los procedimientos se lleven con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.
- ✚ Hacer público el proceso de contratación a través del “SECOP” y la página web www.guayabetal-cundinamarca.gov.co.
- ✚ No adelantar procesos de contratación sin contar con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con solicitud formal del ordenador del gasto y el visto bueno de la Secretaria General y de Gobierno encargada del proceso de contratación.
- ✚ Hacer la designación de la supervisión e interventoría, garantizando la imparcialidad y objetividad, teniendo en cuenta la idoneidad profesional del designado.
- ✚ Sensibilización a los supervisores e interventores, sobre la responsabilidad de esta función y sus consecuencias en caso de incumplimiento.
- ✚ Fortalecer el Sistema de Control Interno



- ✚ Adelantar el Plan de Auditorias.
- ✚ Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías.
- ✚ Publicación de todos los actos administrativos a través de la página www.guayabetal-cundinamarca.gov.co.
- ✚ Implementación del Plan de seguros para funcionarios bienes de la entidad.
- ✚ Implementación y ejecución del Plan Anual de Capacitación.
- ✚ Informar a la comunidad a través de la página web de la entidad sobre los proyectos, planes, programas y demás actividades que esté realizando, con el fin de involucrar a los pobladores en sus actividades y demostrar la transparencia de cada uno de ellos.
- ✚ Implementar audiencias públicas para realizar la rendición de cuentas y de esta forma reavivar la participación comunitaria que contribuya a la mejora continua en busca de una administración libre de corrupción.



8. ACTUACIONES Y ESTRATEGIAS ANTI - TRÁMITES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La entidad se enfocará básicamente en implementar una estrategia efectiva para dar cumplimiento a las disposiciones y políticas vigentes en aras de evitar los trámites innecesarios.

ACCIÓN	BENEFICIOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Expedir el acto administrativo por medio del cual se conforma el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	Comité con participación activa	Comité creado/Canales con responsables asignados	100%	Expedir el acto administrativo notificarlo y publicarlo	Secretaria General y de Gobierno
Implementar procedimientos de actualización del sitio web	Entregar información oportuna a la ciudadanía	Página por actualizar/Frecuencia de Actualización	3 veces al mes	Definir el funcionario responsable de la actualización Realizar un seguimiento a la actualización continua	Secretaria General y de Gobierno
Publicación de la Información que genere la administración municipal	Conocimiento y Acceso a toda la información, disponible en la página web de manera oportuna	Actos administrativos expedidos y comunicados de interés general/documentos publicados en la web	90%	Publicación de actos administrativos	Secretaria General y de Gobierno
Promoción de la página web	Socialización con la comunidad, para el conocimiento de las nuevas herramientas para el acceso a la información	Jornadas de socialización por realizar/jornadas de socialización realizadas	5 jornadas	Sectorizar la comunidad y realizar las respectivas jornadas	Secretaria General y de Gobierno



ACCIÓN	BENEFICIOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Participación ciudadana	Vinculación de la población en la construcción y mejoramiento de los contenidos de la página web y participación en la proposición de políticas públicas	Porcentaje de utilización del canal contáctenos	Superior al 70%	Promover por medio de la publicidad e incentivos, la utilización de los canales de participación ciudadana y el canal contáctenos	Secretaria General y de Gobierno
Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización de tramites	Ofrecer mayores y mejores servicios para el ciudadano	Porcentaje de servicios publicados en el sitio web en el año. Porcentaje de servicios automatizados	Superior al 70%	Identificación de servicios ofrecidos por la administración municipal. Levantamiento de información para publicación Inicio del proceso de automatización de servicios	Secretarios de Despacho y Comité
Identificación de tramites sujetos a ser de racionalización y automatización	Facilitarle los tramites al ciudadano	Porcentaje de tramites publicados en el sitio web en el año Porcentaje de tramites automatizados	60% de los identificados 30% de los identificados	Identificación de trámites ofrecidos por la administración municipal. Levantamiento de información para publicación Inicio del proceso de automatización de tramites	Funcionarios Públicos y Comité



9. ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

RENDICIÓN DE CUENTAS BASADA EN LOS DERECHOS HUMANOS, Y EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA

Conscientes de la política del Gobierno Nacional la Alcaldía Municipal de Guayabetal propone consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que comprende tanto la oferta de información clara y comprensible como la explicación y justificación de las decisiones y acciones y resultados en ejecución del Plan de Desarrollo Municipal **“UNIDOS PARA PROGRESAR”**

EXIGENCIAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- ✚ Informar sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.
- ✚ Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.
- ✚ Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos.
- ✚ Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas
- ✚ Hacer circular previamente la información relativa a la gestión del período a evaluar

MECANISMOS MEDIOS Y ESTRATEGIAS

La audiencia pública es la más expedita acción para la rendición de cuentas, por medio de esta, se facilita el encuentro y la reflexión sobre los resultados de la gestión de un período, en el que se determinan aspectos cruciales para la interlocución-administración – comunidad, por lo cual se mantiene lo propuesto en el Plan de Desarrollo realizar dos rendiciones de cuenta anual.

CONTENIDO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- ✚ **Metas del Plan de Desarrollo bajo responsabilidad de la entidad**



- Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende
- Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base)
- Metas de plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria
- Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que las sustentan.
- Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha.
- Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión.
- Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual.
- Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.
- Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.
- Proyecciones para la siguiente vigencia: Programación de acciones y metas.

Acciones para el Fortalecimiento Institucional

- Plan de mejoramiento institucional
- Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento.
- Mejoramiento de trámites institucionales
- Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.
- Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a obligaciones asignadas.

Clasificación de quejas y reclamos

- Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales
- Peticiones de interés general
- Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja
- Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad
- Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad

Consulta de temas específicos de interés ciudadano

- Derechos y servicios priorizados por grupos de interés.
- Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios
- Principales programas o servicios solicitados



10. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal, la finalidad de la estrategia pretende garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Guayabetal.

FIN DEL SERVICIO

El Municipio de Guayabetal debe generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la Administración Municipal a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

ESTRATEGIA

NOMBRE DEL PROYECTO	META	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE
Comunicación asertiva en la atención a la ciudadanía	Comunicar la información que posee la administración municipal	Mínimo una publicación al mes	Secretarios de Despacho
Talento humano responsable de la prestación del servicio	Disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar este servicio. No obstante, todos los servidores y servidoras públicos deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.	Encuestas de satisfacción al cliente con una calificación superior al 8 sobre 10	Funcionarios públicos



CANALES DE ATENCIÓN

El Municipio de Guayabetal, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada.

CANAL	CARACTERÍSTICA	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE
CANAL TELEFÓNICO	Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía	Establecer la línea única de atención al ciudadano	Alcalde Municipal
CANAL PRESENCIAL	Establecer una ventanilla única de atención al ciudadano que permita acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración.	Implementar la ventanilla, designar al funcionario competente para la atención y capacitarlo	Alcalde Municipal
CANAL VIRTUAL	Utilización de tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante (planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Guayabetal, sistemas de información dispuestos por la administración pública a través del Portal www.guayabetal-cundinamarca.gov.co	Página web actualizada	Secretaria General y de Gobierno



PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA

Objetivo: Prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan al Palacio Municipal y a la Ciudadanía en general del Municipio de Guayabetal.

Todas las personas que desarrollan su labor en la Alcaldía Municipal, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

CONSIDERACIONES ADICIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ✚ Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.
- ✚ Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- ✚ Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- ✚ Saludar siguiendo la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?”
- ✚ Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Administración Municipal, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
- ✚ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
 - Explíquese por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
 - Espere a que el ciudadano le conteste.
- ✚ Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor desplace o comuníquese con el funcionario para agilizar más la atención.
- ✚ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
- ✚ Explique la razón de la demora



- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

✚ Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.