



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE BETEITIVA 2013

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA



ALCALDE MUNICIPAL
JAHIR NORBEY AYALA GOMEZ
2013

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA
Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co
Pagina web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

EQUIPO DE GOBIERNO

**SECRETARIA DE HACIENDA
JAQUELINE VARGAS CORREA**

**SECRETARIO DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA
JOSE BENIGNO UMAÑA ROJAS**

**SECRETARIO DE GOBIERNO Y ASUNTOS ADMIISTRATIVOS
FRANZ JEFERSON ESTEVEZ MONTOYA**

**GERENTE DE EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS
JUAN CARLOS ALFONSO MORENO**

**COMISARIO DE FAMILIA
JUANCARLOS ROBERTO PINTO**

**INSPECTOR RURAL DE POLICIA
LEUS DIEGO BERDUGO CELY**

**INSPECTOR URBANO DE POLICIA
RAFAEL GONZALEZ ROJAS**



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CONTENIDO

	PAGINA
1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS	6
1.1 MISION	6
1.2 VISION	6
1.3 VALORES ETICOS	6
2. OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN	7
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
CAPITULO I	8
1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES	8
1.1 Identificación de los riesgos de corrupción	8
1.2 Identificación de los riesgos de corrupción	8
1.3 Identificación de los Riesgos de Corrupción	10
1.4 Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción	12
1.5 Identificación de los Riesgos	14
1.6 Valoración de los Riesgos de Corrupción	21
CAPITULO II	33
1. SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES	33
1.1 MARCO LEGAL	33



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1.2	Identificación y Clasificación de los Tramites	35
	CAPITULO III	38
1	TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS	38
1.1	Marco legal	38
1.2	Qué es y Que no es la Rendición de Cuentas Social?	42
1.3	A quienes se debe rendir cuentas	42
1.4	Espacios y medios que se pueden utilizar para la Rendición de Cuentas	44
1.5	Como informar al Ciudadano	44
1.6	Contenidos institucionales obligatorios del Informe de Rendición de Cuentas	45
1.7	Cuando se debe Rendir Cuentas	47
1.8	Pasos en la Ruta de la Rendición de Cuentas	47
	CAPITULO IV	52
1	CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	52
1.1	Marco Legal	52
1.2	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	54
1.3	Dificultades en el comunicación	63
1.4	Trámite para la Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	63
1.5	Retroalimentación final con el Ciudadano(A)	67



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ANEXOS

- ANEXO 1 Mapa de riesgos de Corrupción
- ANEXO 2 Listado de Identificación de Tramites
- ANEXO 3 Seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
- ANEXO 4 Resolución por el cual se reglamenta el trámite interno para establecer el Buzón de Sugerencias y de la participación ciudadana y comunitaria



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

1.1 MISION

Proponer y desarrollar para Betétiva, un gobierno participativo y responsable fundamentado en la consolidación de la capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente y transparente y formular políticas y regulaciones que constituyan y refuercen la legitimidad de las instituciones públicas del municipio en búsqueda del aseguramiento de los ciudadanos de la región y el mejoramiento del nivel de vida de los Betoyanos con presencia regional.

1.2 VISION

Betétiva se caracterizara al concluir 2015 como un municipio en el que el desarrollo de las acciones del gobierno local de la mano de la voluntad y del acompañamiento popular serán las bases de la consolidación de la gobernabilidad en búsqueda de garantizar el aseguramiento de los derechos de los ciudadanos (niños, niñas, adolescentes, hombres y mujeres).

1.3 VALORES ETICOS

Los valores producto de los principios adoptados por la alcaldía de Beteitiva son los siguientes:

Respeto

Compromiso

Efectividad

Equidad

Honestidad

Transparencia

Servicio

Responsabilidad



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

2 OBJETIVOS GENERAL DEL PLAN

Promover acciones orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción e implementar mecanismos de atención al ciudadano.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar los riesgos de corrupción en la Alcaldía de Betétiva para garantizar el buen y transparente manejo de los recursos públicos, promoviendo el control de las actuaciones administrativas de sus funcionarios.

Establecer un sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación de este plan.

Promover estrategias orientadas a la prevención de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, empresa privada, ciudadanía, organizaciones comunales y medios de comunicación.

Facilitar el acceso al ciudadano a los servicios que presta la administración pública.

Afianzar la relación Estado ciudadano en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

Motivar a la comunidad para el ejercicio de los deberes y derechos facilitándole el acceso a la información de la gestión pública.

Establecer un desarrollo institucional orientado hacia el ciudadano en términos de mejorar su satisfacción, reducir el índice de quejas y reclamos e implementar nuevas formas de prestar el servicio.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CAPITULO I

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1.1 Identificación de los riesgos de corrupción

- i. Riesgos de corrupción
- ii. Establecer sus causas

1.2 Matriz Dofa para la Formulación del Plan

	FACTORES INTERNOS	
	Debilidades	Fortalezas
	1. Falta Ajustar la estructura orgánica de acuerdo con los cambios introducidos	Se cuenta con asesores externos y con talento humano dentro de la entidad comprometido con la actualización.
	2. Desactualización de los Manuales de funciones, procesos y procedimientos, manual de contratación de interventoría, de control interno	Profesionalismo e idoneidad del personal directivo y/ jefes de la dependencia.
	3. Falta la cultura de la operación por procesos y resultados en los funcionarios, indicadores por resultado y manejo de riesgos en la entidad	La Entidad cumple con la atención a la comunidad, facilidad de acceso a los servicios ofrecidos.
	4. Falencias en el control interno	Se implementa el concepto de legalidad y transparencia
	5. Falta definir y desarrollar el capítulo del plan de desarrollo	Personal directivo con sentido de compromiso y



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	concerniente a su seguimiento y evaluación	pertenencia con la entidad en la actualización y mejora continua de los procesos.
	6. Cambio temporal en la dirección por decisión judicial	Idoneidad y experiencia del personal directivo que ingresa

FACTORES EXTERNOS		ESTRATEGIA- DA	ESTRATEGIAS -FA
AMENAZAS	1. Políticas del orden nacional que reduzca los recursos para funcionamiento y control, asignación de nuevas competencias sin asignación de recursos	1. Fortalecimiento en la planeación de los procesos contractuales, mediante el ajuste del manual de contratación.	1. Se esta en el proceso de formulación del plan anticorrupción de atención al ciudadano
	2. Cambios constantes en la normatividad	2. Implementación de jornadas de capacitación, inducción re inducción de personal.	2.Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y Secop
	3. Presiones e intrigas políticas y administrativas	3.Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas	3.Articulación y vinculación con los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano
	4. Procesos de vigencias anteriores no fallados y que afectan las finanzas del municipio	4.Revisar funciones de los diferentes comités y consejos, realizar reuniones periódicas de los diferentes comités	4.Implementación de procesos de capacitación en transparencia y estatuto anticorrupción
	5. Falta de auditorías regulares de la	5. Recibir asesoría permanente de los entes de control	5.Desarrollar intranet, en la cultura de cero papel, mejorando



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	contraloría		tiempos de respuesta en la comunicación interna y externa
OPORTUNIDADES	1. En materia de control de la corrupción nuevas normas	1. Establecimiento y adecuación de las medidas anticorrupción	1. Implementación del plan de capacitación institucional
	2. Aprovechamiento de la tecnología	2. Ofrecer servicios y tramites en línea	2. Fortalecer y vincular comunidad a las capacitaciones que se realicen
	3. Auditorias de los entes de control	3. Implementar planes de mejoramiento en la entidad	3. Comunicación constante con entes de control

1.3 Identificación de los Riesgos de Corrupción

PROCESO	RIESGO	
Planeación institucional	1. Descentralización sin control	
	2. Ausencia de canales de comunicación	
	3. Ausencia de planeación y programación efectivas	
	4. Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos, formalizados y actualizados	
Prestación de servicios	5 Ausencia de control ciudadano en la gestión publica	
	6 No prestar eficiente y oportunamente los servicios	
	7 Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas.	
Gestión Organizacional	Gestión Financiera	8 Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja
		9 No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Gestión Organizacional		10 Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales
		11 Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo
		12 Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos
	Gestión Humana	13 Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar
		14 Deficiencias en el manejo documental y de archivo
		15 Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información
		16 Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona
	Contratación	17 Estudios previos o de factibilidad erróneos y desactualizados.
		18 Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.
		19 Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.
		20 Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección del contratista.
21 Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador		



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		22 Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal
		23 Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas
		24 Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales
Evaluación	25 Vulnerabilidad en el proceso de control	

1.4 Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción

FACTOR DE RIESGO DE CORRUPCION	PROBABILIDAD QUE SE PRESENTE	
	CASI SEGURO	POSIBLE
PLANEACION INSTITUCIONAL		
1. Descentralización sin control		X
2. Ausencia de canales de comunicación		X
3. Ausencia de planeación y programación efectivas		X
4. Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos, formalizados y actualizados		X
PRESTACION DE SERVICIOS		
5. Ausencia de control ciudadano en la gestión pública		X
6. No prestar eficiente y oportunamente los servicios		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

7. Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas		X
GESTION ORGANIZACIONAL		
GESTION FINANCIERA		
8. Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja		X
9. No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente		X
10. Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales		X
11. Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo		X
12. Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos		X
GESTION HUMANA		
13. Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar		X
14. Deficiencias en el manejo documental y de archivo		X
15. Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información		X
16. Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona		X
CONTRATACION		
17. Estudios previos o de factibilidad erróneos y desactualizados.		X
18. Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

contractual.		
19. Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.		X
20. Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección desarrollado		X
21. Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador		X
22. Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal		X
23. Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas		X
24. Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales		X
EVALUACION		
25. Vulnerabilidad en el Proceso de control		X

1.5 Identificación de los Riesgos

PROCESO: PLANEACION INSTITUCIONAL

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de personal y falta de seguimiento y control por parte de la alta gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descentralización sin control 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Otorgamiento de responsabilidad, autoridad y capacidad para decidir sin criterios bien definidos y sin rendir informes, ausencia de políticas claras y



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		homogéneas
<ul style="list-style-type: none"> Ineficientes mecanismos de comunicación y articulación interna de la administración 	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de canales de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios sin control permanente de su gestión
<ul style="list-style-type: none"> Carencia de los planes de acción, tableros de control y banco de programas y proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de planeación y programación efectivas 	<ul style="list-style-type: none"> Como se debe ajustar el plan de desarrollo de acuerdo a la directrices impartidas por el DNP, no cuentan con herramientas para la elaboración de los planes de acción e indicativos, lo cual imposibilita la ejecución, evaluación del programa de gobierno
<ul style="list-style-type: none"> Falta de divulgación y evaluación del manual de procesos y procedimientos Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos. Improvisación en el orden de las actividades de cada procedimiento Se registra cruce de competencias entre los niveles y áreas de decisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos, formalizados y actualizados 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos y procedimientos para ejecutarlos no son conocidos, por su falta de divulgación y existe improvisación del orden de las actividades de los procedimientos

PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Ineficientes mecanismos de control ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de control ciudadano en la gestión pública 	<ul style="list-style-type: none"> No se generan espacios de participación y de veedurías por parte de la entidad. Desconocimiento de la comunidad frente a acciones de control de la gestión pública.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de planeación y atención oportuna a las necesidades de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> No prestar eficiente y oportunamente los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo pueden verse



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		afectada por la falta de ejecución de recursos y planeación oportuna ejemplo en la adquisición de suministros del tratamiento del agua, entre otros. Inadecuada priorización de las necesidades de la comunidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de capacitación y actualización de los funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inadecuada ejecución de los programas sociales por desconocimiento de la norma.

PROCESO FINANCIERA

Causa	Riesgo	Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No elaboran el PAC de acuerdo a los flujos de caja y al plan de acción y adquisiciones y se centraliza en un solo funcionario su seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No intervienen en la elaboración del Pac todos los responsables, luego se pierde la efectividad del control en la planeación y ejecución de los gastos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de conocimiento de las normas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la falta de conocimiento de las obligaciones presupuestales de la administración, no fueron reflejadas ni previstas en el presupuesto.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de control y seguimiento a los requisitos requeridos para efectuar el pago 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la premura en el pago no se verifican el total de los documentos soporte legal para su erogación.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de seguridad en la custodia del recaudo de los recursos en efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debido al recaudo directo de los recursos en efectivo por parte de la administración y por carecer de un sitio adecuado para la custodia de estos se presenta una alta



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existe un funcionario responsable del manejo de los inventarios. ▪ Desconocimiento del inventario de los bienes muebles e inmuebles. ▪ No se tiene registros actualizados de bienes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos 	<p>vulnerabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se encuentra debilidad en el manejo y custodia de los inventarios ya que no se encuentran asignadas las funciones de almacén ni el personal responsable de su custodia y no se cuenta con inventarios actualizados.
---	---	--

PROCESO: GESTION HUMANA

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bajos salarios ▪ No se cumplen los requisitos exigidos en el manual de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debido a los bajos salarios no se encuentra profesionales idóneos disponibles para aceptar los cargos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se aplican adecuadamente las tablas de retención documental y no existe sistematizada su ubicación ▪ No cumplen con la normatividad respectiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deficiencias en el manejo documental y de archivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad posee tablas de retención documental pero no se aplican adecuadamente. ▪ A pesar de que se posee buenas fuentes internas de información, su ubicación no se encuentra sistematizada o no se hallan con facilidad y rapidez ▪ Las hojas de vida se encuentran desactualizadas y sin el lleno de los requisitos exigidos por la norma.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se realiza back up a la información. ▪ No se hace inducción a los funcionarios sobre el manejo y archivo de la información. ▪ Carecen de software adecuados para cada área de la administración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe ausencia de un banco de información confiable y no cuentan con los programas adecuados para el control de la información en todas las áreas



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<ul style="list-style-type: none"> Alta descentralización de poder o autoridad en un área, cargo o funcionario 	<ul style="list-style-type: none"> Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona 	<ul style="list-style-type: none"> Impacto negativo en la prestación del servicio y en el logro de los objetivos y metas institucionales
---	--	---

PROCESO: CONTRATACION

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de rigor técnico del proceso de selección Discrecionalidad, amiguismo del grupo directivo 	<ul style="list-style-type: none"> Estudios y documentos previos o erróneos y desactualizados 	<ul style="list-style-type: none"> La entidad elabora el Estudio Previo sin el cumplimiento de los requisitos mínimos consagrados en el Artículo 2.1.1 del Decreto 734 de 2012, de tal manera que se hace una mala descripción del objeto del contrato, o se realiza un mal análisis del valor estimado del contrato, o se tipificación erróneamente los riesgos contractuales etc.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento en las normas de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratistade acuerdo a las características del objeto contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> Por desconocimiento de la norma,la entidad selecciona al contratista a través de un procedimiento que no corresponde a la naturaleza del objeto del contrato, y la cuantía del mismo según parámetros taxativos de la norma de contratación.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento y 	<ul style="list-style-type: none"> Indebida 	<ul style="list-style-type: none"> En algunas



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<p>subjetividad en el momento en la elaboración del pliego o invitación de mínima cuantía</p>	<p>determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.</p>	<p>ocasiones al momento de la elaboración del pliego o invitación se colocan criterios o factores de selección diferentes a los preestablecidos o permitidos por la norma. Ejemplo: en los procesos de mínima cuantía según el art 94 de la ley 1474 de 2011 y art 3.5.1. y siguientes del decreto 734 de 2012, el único factor de escogencia del contratista será el menor precio ofrecido, lo que significa que no es posible en procesos de mínima cuantía, establecer asignación de puntajes a los proponentes como factor de escogencia</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de rigor técnico del proceso de selección ▪ Desconocimiento de la norma 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección del contratista. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad durante el desarrollo del proceso de selección varía las condiciones del procedimiento con el fin de beneficiar a un proponente en especial.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de los miembros del Comité Evaluador de propuestas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al momento de realizar la evaluación de las propuestas se cometen yerros por falta de uno o varios miembros del comité



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inexistencia de personal calificado para la elaboración de contratos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal 	<p>evaluador.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dentro del contrato se le llama compra y es suministro, indebida denominación del contrato, nombre equivocado, que se coloquen cláusulas que no corresponden a ese tipo de contratos por ejemplo :la exigencia de garantías cuando no corresponde
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intereses expresos en la designación ▪ Falta de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad designa como supervisores para controlar la ejecución de los contratos en tres funcionario ▪ El funcionario encargado de realizar la supervisión e interventorías se halla sobrecargado de funciones o tareas que le impidan realizar un adecuado control del contrato. ▪ El interventor o el responsable de la actividad autorizan o permiten la ejecución de obras o prestación de servicio, sin que se cumplan los requisitos para comenzar a ejecutarlos.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocimiento por las normas ▪ Inapropiado seguimiento o control y vigilancia en la ejecución del contrato 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad suscribe liquidaciones fuera de termino sin recibir productos sin tener en cuenta clausula del contrato y otros aspectos derivados de la ejecución del contrato.
---	---	---

PROCESO: EVALUACION

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de seguimiento e implementación del MECI ▪ La planeación del control se reduce a un cronograma para la recopilación de informes. ▪ Ausencia de planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vulnerabilidad en el Proceso de control 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existen herramientas para el autocontrol ni los funcionarios lo ejercen. ▪ No existe control de los procesos y procedimientos y no hay medición de indicadores ni se establecen planes de mejoramiento.

1.6 Valoración de los Riesgos de Corrupción

RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
	Descripción	Preventivo	Correctivo		Si	No
Descentralización sin control	Acuerdos de gestión	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

				herramienta ha demostrado ser efectiva			
Ausencia de canales de comunicación	Consejos de Gobierno quincenal para la coordinación interna la administración municipal	X		Existen herramientas de control		X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X	
Ausencia de planeación y programación efectivas	Banco de Programas y proyectos	X		Existen herramientas de control	X		
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X		
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X	
	Planes de acción				Existen herramientas de control		X
					Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Tableros de control que		X		Existen manuales y/o		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	aportan a la medición de la gestión			procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos y formalizados y actualizados	Indicadores por proceso para medir la eficacia eficiencia y efectividad del avance y cumplimiento en la ejecución de planes y programas	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Ausencia de control ciudadano en la gestión pública	Convocatoria de veedurías	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
No prestar eficiente y oportuno los	Encuestas de satisfacción al ciudadano	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

servicios				procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas.	Plan institucional de capacitación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja	Evaluación del Acuerdo PAC	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente	Normograma	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

				lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		
Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales	Manual de procesos y procedimientos	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo	Consigancione s diarias	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos	Inventarios actualizados	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Selección de	Estudio técnico	X		Existen	X	



MUNICIPIO DE BETETIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar	de restructuración			herramientas de control		
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Tablas de retención documental	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información	Software actualizados	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Concentración de información de	Manual funciones y competencias	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales	X	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

determinadas actividades o procesos en una persona	laborales			y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta				
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X		
	Manual de procesos y procedimientos	X			Existen herramientas de control	X		
					Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X		
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X	
	Estudios previos o de factibilidad erróneos y desactualizados.	Manual de contratación	X			Existen herramientas de control	X	
Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta						X		
En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva							X	
Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas		X				Existen herramientas de control	X	
						Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.	Manual de contratación			Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

características del objeto contractual	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección desarrollado	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Incorrecta elaboración de la Evaluación de las	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o	X	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador				procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

				lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas			Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Vulnerabilida	Auditorias	X		Existen	X	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

d en el Proceso de control				herramientas de control		
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X

VER ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CAPITULO II

1. SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional 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. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

1.1 Marco Legal

Las normas que regulan los trámites procesos y procedimientos en las entidades públicas para asegurar una gestión administrativa eficiente, eficaz y transparente y para facilitar al ciudadano, fuente primaria y fin último de las competencias estatales, la efectividad de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones frente al estado.

Constitución Política de 1991 (artículos 83, 84, 209 y 333): establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa privada.

Ley 87 de 1993 (artículos 1 y 4): establece el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la evaluación, verificación y regulaciones administrativas, manuales de funciones y procedimientos.

Directiva presidencial 02 del 5 de abril de 1994: Define la política de la gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y los procedimientos

Decreto 2150 de del 5 de diciembre de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración pública

Documento CONPES 2790 del 21 de junio de 1995: define la gestión publica orientada a resultados



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Ley 489 de 1998 (artículo 18): establece la supresión y la simplificación de trámites como política permanente de la administración pública.

Directiva presidencial 009 del 24 de diciembre de 1999: Define los lineamientos para la implementación de la política de la lucha contra la corrupción

Directiva presidencial 002 del 28 de agosto del 2000: presenta la agenda de conectividad como una política de estado para masificar el uso de las tecnologías de información.

Decreto 1677 de 2000 (artículo 2): Relaciona las políticas de Administración Pública formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en materias relacionadas con la aplicación de tecnologías administrativas. El artículo 19 orienta la política de simplificación de trámites con apoyo de los comités sectoriales para el desarrollo administrativo y con y con la cooperación dl sector privado.

Decreto 1537 de 2001 (artículo 1,2 y 5): Racionaliza la gestión institucional, define los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Decreto 4669 DE 2005: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [962](#) de 2005. El presente decreto tiene por objeto regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Código contencioso administrativo ley 1437 de 2011 (artículo 3): establece que las actuaciones administrativas se desarrollaran especialmente con arreglo a los principios del debido proceso igualdad imparcialidad, buena fe moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

LEY 1474 DE 2011(Julio 12)[Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012,](#)
[Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011:](#) por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención,



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

DECRETO 19 DE 2012(Enero 10)[Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentado por el Decreto Nacional 1450 de 2012](#): Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Las anteriores disposiciones están orientadas a fomentar una política permanente de racionalización y supresión de trámites en la Administración Pública.

LOS TRAMITES

Toda organización estatal, dentro de su que hacer institucional de brindar servicios a la comunidad o a la sociedad para cumplir su objeto social. En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelanta la ciudadanía ante una entidad o la administración pública en general.

El trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad, y tiene como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, por lo tanto fiel a los principios constitucionales, la Administración Pública no impondrá tramites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por esta (Constitución Política 1991).

1.2 Identificación y Clasificación de los Trámites

En la forma en que accedan los usuarios a estos bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelanta la alcaldía de Beteitiva mediante el desarrollo de procesos y procedimientos que cumple internamente.

Algunas características de los trámites son:

- Solicitud de un agente externo a la organización



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- Demandados, adelantados o solicitados por un usuario
- Realizarlos implica un numero de pasos o acciones
- Se obtiene un determinado producto, servicio, reconocimiento, derecho o se cumple una obligación
- Responde a la razón de ser y objetivos de la organización
- Están soportados en la norma

La clasificación ayuda a buscar un orden o secuencia lógica que permita enfrentar el trabajo de manera sistemática para la toma de decisiones, concretar acciones en materia de análisis y racionalización, sobre aquellos tramites que no agregan valor, son susceptibles de corrupción, ocasionan inconvenientes al usuario y a la alcaldía.

Criterios que permiten clasificar los tramites de la Alcaldía de Beteitiva:

Cobertura. Hace referencia a la población objetivo a la cual ésta dirigido el trámite esta puede ser la población total o un grupo específico.

Tiempo. Los trámites pueden clasificarse según el tiempo que media entre la solicitud y la entrega del bien o servicio

Pago o Tarifa. Implica el pago de un valor monetario por el usuario para la realización del trámite y sin el cual no es posible adelantarlos.

Que implica diligenciar formularios. Caso en el que se debe diligenciar una forma o un formato predeterminado por la entidad, para registrar información relacionado por el usuario, el bien o servicio solicitado

Frecuencia. Entendida como el número de veces en que se da el trámite en un periodo (puede ser mes o año).

Riesgos de corrupción. La probabilidad del servidor público o ciudadano en incurrir en actos de soborno, dolo o cualquier otro, para la obtención del bien o servicio que implique el trámite.

En la Alcaldía de Beteitiva actualmente se han identificado y registrado cuatro servicios y dostrámites los cuales ya se encuentran inscritos en el Suit como son:



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

TRAMITES

1. 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
2. Licencia de intervención y ocupación del espacio publico

SERVICIOS

1. Certificado de Paz y salvo de industria y comercio
2. Concepto de uso del suelo
3. Certificado de estratificación
4. Formato de presentación de quejas y reclamos sobre régimen subsidiado y población vulnerable

En cuanto a los servicios identificados es preciso aclarar que son trámites en la Alcaldía de Betétiva, pero el ministerio de las comunicaciones los tiene definidos como servicios.

En la Alcaldía de Betétiva en cada una de las secretarias se ha realizado un listado e identificación de trámites, que cumplen las siguientes condiciones:

- ❖ Una actuación del usuario
- ❖ Que tiene soporte jurídico
- ❖ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación

VER ANEXO 2LISTADO DE IDENTIFICACION DE TRÁMITES

ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Revisión exhaustiva de cada uno de los elementos o componentes que conforman el trámite.
2. Formalizar los trámites identificados anteriormente.
3. Publicar el listado de trámites y servicios que ofrece la entidad



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CAPITULO III

1. TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

La RENDICIÓN DE CUENTAS es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

1.1 Marco Legal

Normas que obligan a la administración pública a rendir cuentas a la ciudadanía:

La Constitución Política colombiana. Establece los principios de Democracia Participativa, Soberanía Popular, y el derecho fundamental a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1, 2, 3 y 40. Igualmente establece un conjunto de medios para garantizar el ejercicio de esos derechos, relacionados con la rendición social de cuentas, tales como: la tutela (art. 86), la acción de cumplimiento (art. 87) y la acción popular (art. 88). Así mismo, ella tutela (art. 86), la acción de cumplimiento (art. 87) y la acción popular (art. 88). Así mismo, el artículo 23 establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; igualmente, el artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos oficiales salvo en los casos que establezca la ley. Cabe señalar que las obligaciones de entregar o publicar información del Estado se encuentran también en la Constitución en los artículos que conciernen a cada rama del poder público (Títulos V al XI de la Carta Política). Esto garantiza la información para la rendición de cuentas.

Decreto 1 de 1984: Código Contencioso Administrativo. Regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones.

Ley 57 de 1985: contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.

Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.

Ley 131 de 1994: correspondiente a la ley estatutaria mediante la cual se reglamenta lo relativo al voto programático y la correspondiente posibilidad de los ciudadanos de revocar el mandato de sus gobernantes, si éstos incumplen con lo planteado en los programas de gobierno que presentaron como candidatos (en particular, de los Alcaldes y Gobernadores).

Ley 136 de 1994. Artículo 5 (literal c y e) y 91, literal e): “Funciones de los alcaldes en relación a la Ciudadanía: 1) Informar sobre el desarrollo de su gestión a la ciudadanía de la siguiente manera: En los municipios de 3a, 4a, 5a y 6a categoría, a través de bandos y medios de comunicación local de que dispongan. En los municipios de la categoría 1a, 2ª y Especial, a través de las oficinas de prensa de la Alcaldía; 2) Convocar por lo menos dos veces al año a ediles, a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas, para presentar los informes de gestión y de los más importantes proyectos que serán desarrollados por la administración; 3) Difundir de manera amplia y suficiente el plan de desarrollo del municipio a los gremios, a las organizaciones sociales y comunitarias y a la ciudadanía en general; 4) Facilitar la participación ciudadana en la elaboración del plan de desarrollo municipal”.

Ley 190 de 1995: el estatuto anticorrupción regula aspectos de publicidad de la información pública, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.

Ley 489 de 1998: sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social. Artículos 32 y 33. “todas las entidades y organismos de la administración tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión”; de igual forma podrán convocar audiencias públicas para discutir lo relacionado con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad”.

Ley 617 de 2000: establece el “Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto” (art. 79).

Ley 715 de 2001, artículo 90: “Las Secretarías de Planeación Departamental o quien haga sus veces, deberán elaborar un informe semestral de evaluación de la gestión y la eficiencia, con indicadores de resultado y de impacto de la actividad local, cuya copia se remitirá al Departamento Nacional de Planeación y deberá ser informado a la comunidad por medios masivos de comunicación. El contenido de los informes deberá determinar la calidad de cada departamento, garantizando como mínimo una evaluación de la gestión financiera, administrativa y social, en consideración al cumplimiento de las disposiciones legales y a la obtención de resultados, conforme a los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación”.

Ley 734 de 2002: código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos

Ley 850 de 2003: ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

Ley 962 de 2005 (anti trámites): establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.” (art. 8).

Decreto 3622 de 2005: en desarrollo de la ley 489 de 1998, se regula la política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA), “Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Decreto 3851 de 2006: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.

Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa Gobierno en línea.

Decreto 028 de 2008: Monitoreo, seguimiento y control al gasto con recursos del Sistema General de Participaciones. Arts. 17, 18, 19, 20 precisan responsabilidades de las administraciones municipales y departamentales en relación con el control social. El artículo 18 establece la realización (al menos una vez al año) de ejercicios de rendición de cuentas sobre los resultados del monitoreo, auditorías y evaluaciones por parte de las entidades nacionales. En desarrollo de esta disposición, los veedores ciudadanos, vocales de control o cualquier ciudadano podrán acceder a la revisión de los contratos y ejecuciones presupuestales donde se inviertan recursos públicos.

Código contencioso administrativo ley 1437 de 2011 regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones.

Antecedentes de política

Como antecedentes de política, se destacan en orden cronológico:

El documento CONPES 2779 de 1995 de promoción de la participación de la sociedad civil, la cual comprende el tema de rendición de cuentas y control social a la gestión pública;

La Agenda de Conectividad (CONPES 3072 del 9 de febrero de 2000), que tiene entre sus propósitos sistematizar y socializar la información pública usando tecnologías de información.

El CONPES 3248 de 2003, que regula el Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) en desarrollo de la Directiva Presidencial 10 de 2002, y establece la adecuación de la administración pública a los fines del Estado. En relación con rendición de cuentas, este documento plantea un Estado participativo, con orientación a resultados; la articulación y fortalecimiento de los sistemas de información pública, y del gobierno electrónico. Este crea también el Sistema Nacional de Información Oficial.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El CONPES 3654 de 2010 se articula en particular con el Sistema Nacional de Seguimiento a la Gestión y Evaluación de Resultados, Sinergia (CONPES 3294 de 2004), en particular con su componente de rendición de cuentas, el cual pretende “mejorar la transparencia en la gestión pública, incorporando de manera activa el control de la ciudadanía” (CONPES 3294, pág. 1).

Principios básicos de la Rendición de cuentas:

1. Proceso permanente
2. Abierto y transparente
3. Amplia difusión

1.2 Qué es y Que no es la Rendición de Cuentas Social?

LA RENDICION DE CUENTAS ES?	LA RENDICION DE CUENTAS NO ES?
Una obligación de los representantes de la ciudadanía y un derecho de los ciudadanos	Un espacio para la confrontación
Un espacio de diálogo constructivo entre la administración y la ciudadanía	Un evento o reunión de un momento. Implica varias acciones y espacios de comunicación para la interlocución, por lo cual, no se limita a la realización de una audiencia pública
Una actitud para explicar los logros y las dificultades o restricciones	Un espacio para solamente: recibir aplausos, mostrar los aciertos, o ser escuchado (publicidad)
Una oportunidad para recibir retroalimentación de la comunidad y de otros actores institucionales (alertas, propuestas, sanciones, reconocimientos)	Un espacio que depende de la voluntad del gobernante (que demuestra la benevolencia del mandatario)
Un espacio para explicar, argumentar y hacer un balance de avances, dificultades y retos sobre las competencias y compromisos de la administración	Un consejo de gobierno o el espacio para la presentación del informe de gestión que se hace al Consejo o a la Asamblea

1.3A Quienes se debe Rendir Cuentas

Todas las entidades y organismos de la administración pública –nacional-territorial, del nivel central y descentralizado tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 – sobre organización y funcionamiento de la rama ejecutiva – y en el Estatuto

42

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co

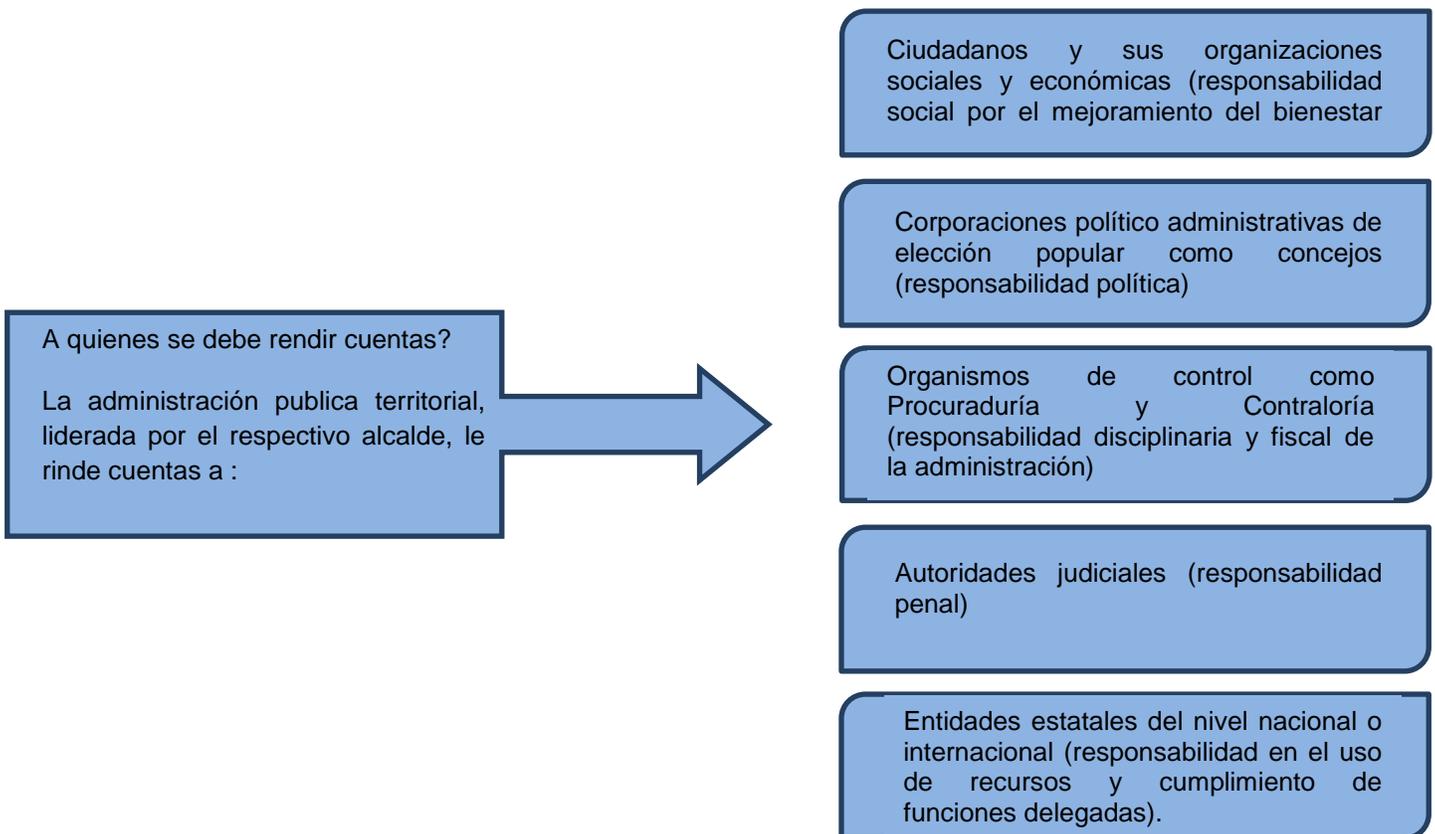


MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

anticorrupción del año 2011.n su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública : “... tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”

En particular el Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 en su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública:”... tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”.

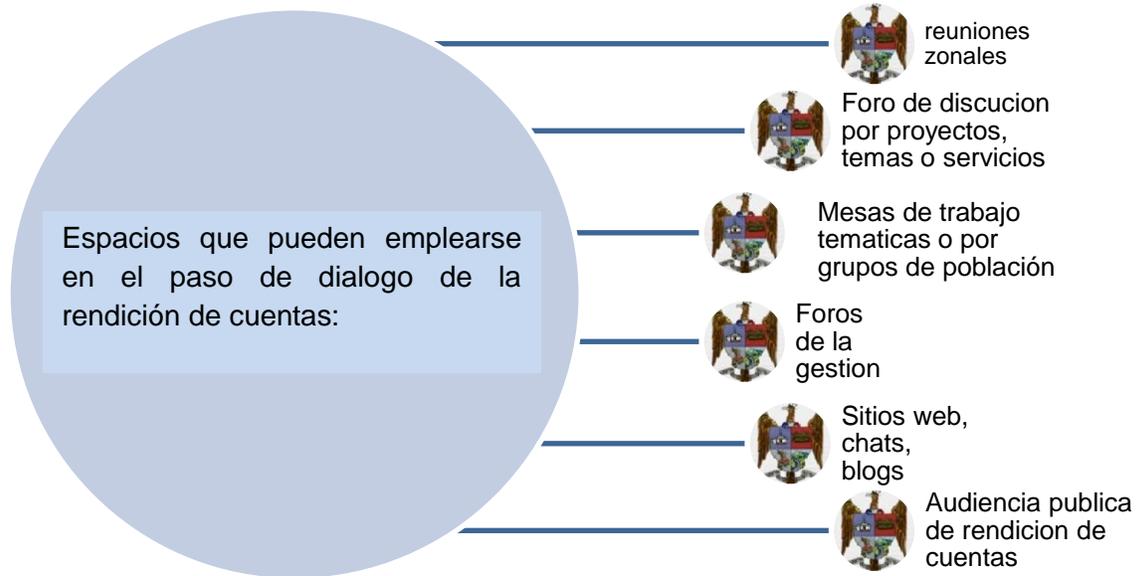




MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1.4 Espacios y medios que se pueden utilizar para la Rendición de Cuentas



1.5 Como informar al Ciudadano

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

- Carteleras internas
- Radio comunitaria
- Plegables
- Video institucional para la rendición de cuentas
- Pagina web
- Periódicos regionales
- Cartillas didácticas impresas o virtuales (en internet)
- Boletines virtuales o impresos
- Murales o carteleras didácticas
- Perifoneo
- Llamadas telefónicas a líderes de la comunidad



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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

1.6 Contenidos institucionales obligatorios del Informe de Rendición de Cuentas

INFORMACIÓN SOBRE:	OBSERVACIONES
Recursos humanos de la administración pública territorial	Relacionado con información sobre el equipo de gobierno, los principales servidores públicos y contratistas del municipio, quienes son ¿Por qué fueron seleccionados? ¿Cuál es su desempeño laboral? También hay que decir que hace la administración para formar o capacitar a su recurso humano. Tener en cuenta el proceso de evaluación de desempeño.
Acciones para el mejoramiento institucional y fortalecimiento de la gestión pública	Se evidencia en los resultados de: La evaluación del desempeño integral municipal, mediciones con premiación Mejor municipio de Colombia realizado por Colombia líder o el índice de Transparencia municipal y departamental.
Procesos y procedimientos relacionados con la prestación de servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Como salud y educación • Incluir información sobre mecanismos de selección de beneficiarios de programas sociales (entre ellos el Sisbén)
Atención a poblaciones específicas	En particular, las autoridades territoriales deben rendir cuentas ante: <ul style="list-style-type: none"> • La Corte Constitucional, sobre atención prestada a la población en situación de desplazamiento forzado. • Órganos de control como la Procuraduría General de la Nación, en lo relacionado con la atención a la infancia, la adolescencia y la juventud.
Atención de coyunturas especiales	Por ejemplo, los recursos, programas, proyectos y acciones implementadas y previstas para atender y solucionar las problemáticas generadas por emergencias o desastres naturales: ola invernal, terremotos, etc.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

INFORMACION DE INTERES PARA LA CIUDADANIA

Peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía ante la administración pública territorial

Relacionadas con:

- Solicitudes frecuentes por sectores, áreas o servicios institucionales
- Requerimientos de interés general
- Servicios frente a los cuales hay mayor demanda
- Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por el servicio o proceso de la entidad
- Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad
- Mecanismos mediante los cuales la administración responde los requerimientos de la ciudadanía.

Intereses concretos de la ciudadanía

En relación con ciertos sectores o temas específicos (agenda ciudadana)

Es fundamental conocer la agenda ciudadana para consultar y responder a las inquietudes de la ciudadanía, y así, legitimar y fortalecer el ejercicio de la rendición de cuentas: a partir del reconocimiento de sus preocupaciones, descontentos, necesidades y propuestas.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1.7 Cuando se debe Rendir Cuentas

Teniendo en cuenta lo establecidos en el art 33 de la ley 489 de 1998, lo ideal es realizar al menos una audiencia al año de carácter integral en temas de la gestión de la administración pública territorial y en especial sobre el cumplimiento de las metas e indicadores definidos en el plan de desarrollo municipal en donde se tengan en cuenta todos los contenidos institucionales obligatorios y los temas de mas interés en la ciudadanía.

1.8 Pasos en la Ruta de la Rendición de Cuentas

PASO	NOMBRE	ETAPA	ACCIONES
PASO 1	Planear la rendición de cuentas: Se debe preparar, organizar y definir las actividades a realizar.	Realizar el alistamiento	Se recomienda definir el grupo líder interno que defina y lidere el plan de trabajo y su sensibilización y formación para adelantar el proceso de rendición de cuentas.
		Obtener, organizar y comunicar la información	<ul style="list-style-type: none">- Identificar y priorizar la información para la rendición y los responsables de la entrega de dicha información.- Se deben establecer pautas para buscar y organizar la información según los parámetros que se han definido al interior de la entidad (formatos preestablecidos).- Organizar la información por contenidos institucionales obligatorios y la información que le interesa conocer a la ciudadanía.- Seleccionar la información que sea transparente, oportuna, actualizada, completa, de calidad y constructiva.- Redactar la información de forma sencilla y acorde con el lenguaje de la población, ser breve, ilustrativa y pedagógica, que contenga planes, gráficos, fotos, etc,- Informar a la ciudadanía a través en que escenario se va a rendir cuentas a través, sitios web, anuncios radiales, perifoneo, cartelera, prensa, entre otros y se debe comunicar con mensajes de acuerdo



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

			a la población que vayan dirigidos (niños, jóvenes, profesionales, amas de casa, adultos mayores..)
PASO 2	Consultar los temas y mecanismos para la rendición de cuentas y convocar a la ciudadanía	Consultar con la ciudadanía y preparar el dialogo en la rendición de cuentas	<p>Es necesario que la entidad consulte a la ciudadanía cuales son los temas de mayor interés para la rendición de cuentas, también cuales serian los mecanismos idóneos para acceder a la información, y los días que mas se le facilita a los ciudadanos para que participen en reuniones y en el evento de rendición como tal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocar a la ciudadanía y a las organizaciones sociales a participar en donde se deben definir y priorizar los actores de mayor representatividad y liderazgo en el municipio y organizaciones a ser convocados en el evento. - Convocar al evento por lo menos con 30 días antes de la fecha de realización del evento rendición de cuentas. - Motivar desde el momento de la convocatoria para que la ciudadanía inscriba sus propuestas o necesidades de intervención. - Preparar el evento público, se debe determinar la fecha para realizar el evento, definir los aspectos logísticos como el lugar y reservarlo. - Definir los suministros como fax computador, videobeam, sillas, registro de asistencia, material a entregar a los asistentes. - Definir los formatos para consignar la información que será necesaria para la evaluación del evento. - Confirmar el número de personas que asistirán al evento, definir la agenda y duración del evento: se sugiere que el evento se estructure en dos sesiones en diferentes días de 4 horas cada una. - Designar moderador maestro de ceremonias y dos personas encargadas de levantar el acta de



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

			compromiso de la audiencia.
PASO 3	Dialogar en el marco de la rendición de cuentas	Entregar y explicar la información	<p>El evento de rendición de cuentas puede tomar la forma de una audiencia pública u otros espacios de diálogo con el ciudadano como talleres y reuniones. Para esto se debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar el informe de rendición de cuentas 2. Identificar claramente los actores a quienes va dirigido el informe del evento de audiencia pública, debe reconocerse las características de los mismos para definir el lenguaje a utilizar (nivel educativo, formas tradicionales de comunicarse, disponibilidad de tiempo. 3. Publicar y distribuir el informe de rendición de cuentas se sugiere enviarlo por correo electrónico, publicarlo en la página web, cartelera, biblioteca, etc. 4. Realizar la audiencia de rendición de cuentas, el moderador debe contar el tiempo de las intervenciones y presentar el orden del día, agenda del evento, al igual que el reglamento, el procedimiento y tiempos para las intervenciones en el evento. 5. Registrar la asistencia y entregar formatos para preguntar u evaluar.
PASO 4	Valorar y ajustar	Recopilar, sistematizar y evaluar el diálogo con la ciudadanía	<p>En esta etapa se evalúan los insumos obtenidos en el paso 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar la información del evento rendición de cuentas 2. Sistematizar los resultados 3. Evaluar el proceso de rendición de cuentas del municipio y verificar el cumplimiento de los objetivos del evento.
		Implementar los resultados de la rendición de cuentas ajustando la gestión y comunicar los	<p>Se debe informar acerca del acta y la evaluación del evento.</p> <p>Se debe elaborar un documento final del evento rendición de cuentas que</p>



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		resultados de la misma.	sintetice lo informado, preguntas recibidas, así como los principales acuerdos, entre el municipio y los diferentes actores. Formular un plan de mejoramiento con base en las quejas, evaluaciones, propuestas de los ciudadanos.
REINICIO DEL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS		Se debe tener en cuenta la lectura de los compromisos anteriores, retroalimentación de la gestión pública, la evaluación del proceso de rendición de cuentas anterior, para iniciar nuevamente con el proceso de rendición de cuentas del nuevo año.	

PROPUESTA DE ESTRUCTURA PARA EL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

- Presentación del informe.
- Introducción.
- Resumen ejecutivo: a) que se propuso y que se ha hecho; b) que se ha logrado; c) con que han hecho (recursos -humanos, físicos, financieros, otros); d) a quienes se ha beneficiado; e) que falta por hacer; f) retos y obstáculos; g) recomendaciones y propuestas.

I. Contexto (que se encontró al iniciar el periodo de gobierno, que se propuso en el programa de gobierno del mandatario electo).

II. Contenidos institucionales obligatorios:

- i. Cumplimiento de las competencias territoriales.
- ii. Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de desarrollo, a partir de los ejes, dimensiones u objetivos estratégicos definidos en el mismo.
- iii. Ejecución del presupuesto.
- iv. Información sobre la contratación realizada (bienes y servicios).
- v. Información sobre el recurso humano (servidores públicos y contratistas de la Administración).
- vi. Acciones de mejoramiento institucional y de desempeño de la gestión pública.
- vii. Información sobre procesos y procedimientos relacionados con la prestación de servicios sociales (salud, educación, atención a grupos específicos de población).
- viii. Información sobre atención de coyunturas especiales (p. ej. gestión del riesgo, amenazas y desastres naturales –ola invernal, terremotos, etc.–).

III. Información de interés para la ciudadanía:

- i. Información sobre peticiones, quejas y reclamos.
- ii. Temas específicos de interés para la Rendición de Cuentas.
- iii. Conclusiones y recomendaciones.

Anexos: mapas, gráficos, resultados de la convocatoria a la Rendición de cuentas.



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ACCIONES ESPECÍFICAS

ACCION	INDICADOR
Formulación de informe de gestión de cada vigencia	1 informe anual
Audiencias publicas de rendición de cuentas	1 consejo comunitario al año
Reuniones comunitarias de seguimiento a la gestión por sectores del municipio	2 reuniones al año
Ferias de la gestión	1 feria de la gestión al año



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CAPITULO IV

1. CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Liderado por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, lo cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y los servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

1.1 Marco Legal

Constitución Política de Colombia

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 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Ley 361 de 1997 Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones

Ley 489 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 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único

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

Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Decreto 3466 de 1982 Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4110 de 2004 Por el cual se reglamente la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma técnica de calidad en la Gestión Pública.

Decreto 1538 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. **Art 9 Literal C** Al menos uno de los accesos al interior de la edificación, debe ser construido de tal forma que permita el ingreso de personas con algún tipo de movilidad reducida y deberá contar con un ancho mínimo que garantice la libre circulación de una persona en silla de ruedas.

Decreto 1151 de 2008 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley [962](#) de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 Julio de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Documento Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

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

A través de este componente se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CONCEPTO DE SERVICIO

Es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona- natural o jurídica- para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc., Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio¹.

El servicio presenta características que lo definen de manera específica:

- ✓ Uso de los sentidos para percibirlo como la vista, el oído y el olfato, lo cual facilita la diferencia en la apreciación de su calidad.
- ✓ Esta asociada a conductas tales como la cortesía, la honestidad, la veracidad en los servidores.
- ✓ No puede verse antes de su despacho: el ciudadano debe confiar en el proveedor del servicio.
- ✓ El ciudadano también participa en el desarrollo del servicio.
- ✓ Se enmarca dentro de condiciones de tiempo como la puntualidad y la disponibilidad de los funcionarios
- ✓ Es intangible, es decir, no es un producto físico concreto
- ✓ No puede almacenarse: una vez que se presenta el servicio, ya no existe. Puede repetirse, pero jamás recobrase
- ✓ Posee una dimensión temporal, es decir, ocurre en el tiempo (comienzo y fin)
- ✓ Se presenta dentro de dos tipos de demandas: instantáneas (teléfono, energía y gas) y programadas (consultas medicas, educación y deportes).

1.2 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Estos lineamientos organizan varias aspectos que se ofrecen a los ciudadanos en el momento de acercarse a obtener una información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

¹ Guía del servicio al ciudadano. Rigoberto Martínez Bermúdez. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Escuela Superior de Administración pública.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Procesos Requeridos

- ✓ Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización.

- ✓ Integrar los canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- ✓ Fortalecer la implementación de la estrategia de gobierno en línea en sus componentes de elementos transversales, información en línea, interacción en línea, y democratización en línea.
- ✓ Ubicar en los diferentes puntos de atención un buzón de sugerencias
- ✓ Identificar, necesidades y expectativas o intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- ✓ Medir la satisfacción del ciudadano sobre los tramites y servicios de la entidad
- ✓ Realizar jornadas de capacitación para los funcionarios orientándolos al desarrollo de habilidades de comunicación para la comprensión de las necesidades del usuario.

1.2.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad www.beteitiva-boyaca.gov.co.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios en la entidad.
- Procedimientos de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los tramites y servicios que presta la entidad
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

DERECHOS:

- + Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
- + Ser informado de manera precisa y oportuna a cerca de los requisitos del servicio y la atención
- + Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio
- + Presentar sus consultas, reclamaciones, sugerencias, y recibir respuestas correcta y oportuna a las mismas, de igual manera, puede interponer derechos de petición acciones de tutela, etc.
- + Recibir un trato digno y respetuoso
- + Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna
- + Exigir la reserva de su información
- + Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad en caso de presentarse errores cometidos por la entidad
- + Ser resarcido con la mayor brevedad por los montos cobrados en exceso.

DEBERES:

- + Conocer los requisitos del servicio
- + Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones establecidas en los respectivos contratos
- + Cumplir con todas las condiciones, obligaciones, y restricciones que impone el contrato de servicios.
- + Comunicar el cambio de domicilio
- + Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte en forma fundamental
- + Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que le suministra la entidad
- + Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y sus claves
- + Cumplir con los requerimientos técnicos para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de la información y las comunicaciones
- + Cuidar, conservar y no alterar los documentos que e le entregan



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- ✚ Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios
 - ✚ Estar informado debidamente acerca de los documentos y tramites
 - ✚ Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada tramite
 - ✚ Respetar al servidor que los atiende
 - ✚ Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados
 - ✚ Verificar el documento que se le entrega
 - ✚ Respetar el orden dentro de las oficinas de la entidad
 - ✚ Mantener la confidencialidad que le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.²
-
- Tiempos de entrega de cada tramite o servicio
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

1.2.2 Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos

- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ✓ Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

1.2.3 Canales de Atención

Con el objeto de brindar una mejor atención y servicio al ciudadano, en el Municipio de Beteitiva se disponen de los siguientes:

1.2.3.1 Canales de Atención Permanentes Al Ciudadano

² Guía del servicio al ciudadano. Rigoberto Martínez Bermúdez. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Escuela Superior de Administración pública



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- 1. LÍNEA CELULAR:** El Municipio de Beteitiva cuenta con servicio de celular a través del que se reciben las llamadas para solicitar información, atender inquietudes y obtener asesoría acerca de una solicitud.

Celular permanente de atención: 3203415595

Principales Factores en la atención telefónica:

Se debe tener un adecuado contacto telefónico para así proyectar una buena imagen de la entidad, es necesario utilizar un timbre agradable, un tono de voz moderado, cálido, amable, se debe reflejar seguridad en el momento de dar información y en el momento de la despedida debe ser cordial y concluyente.

Utilizar siempre una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial. Debe tener en cuenta a la poblacional al cual se dirige, adoptando una conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz.

Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica

- ❖ Con un todo de voz empático de acogida, hacer sentir a la ciudadanía que se está atento a su conversación.
- ❖ En cuanto a los puntos importantes se debe tomar nota para recordarlos
- ❖ En el momento de no estar seguro de la solicitud del ciudadano preguntar
- ❖ Cuando el ciudadano está hablando favor no interrumpirlo
- ❖ No se precipite a sacar conclusiones.
- ❖ Reformula los hechos importantes.
- ❖ Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que se le está escuchando mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.

Pasos para una adecuada atención telefónica

Para efectuar una adecuada atención telefónica se debe

1. Contacto inicial:



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Lo más importante es ofrecer un saludo donde se le da la bienvenida al ciudadano, y se realiza una presentación identificando la localización del Municipio y la identificación del servidor que recibe la llamada con actitud de servicio.

2. Desarrollo de la conversación:

El servidor público debe identificar la información que necesita el ciudadano, ofrecer escucha activa, debe darle la importancia y en especial que sienta que le esta escuchando con respeto y atención.

Recomendaciones:

Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o contratistas de la Administración central del Municipio de Betétiva, éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.

2. **CANAL VIRTUAL:**Teniendo en cuenta las políticas de modernización del estado y Tics el municipio dispone de un medio alternativo para que los ciudadanos transmitan a la entidad los diferentes tipos de solicitudes y consulten información a través del sitio web como es www.beteitiva-boyaca.gov.co
3. **CORREO ELECTRONICO:**A través de este canal el ciudadano puede enviar inquietudes, formular consultas, aclarar dudas recibir respuestas, conceptos, etc, para el Municipio de Betétiva se encuentran disponibles los siguientes correos electrónicos:

AREA	Correo electrónico	Responsable
Despacho del Alcalde	alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co	Andrea Karina Rincón Silva
Secretaria de Gobierno y asuntos administrativos	gobierno@beteitiva-boyaca.gov.co	Franz Jeferson Estévez Montoya
➤ Comisaria de Familia	comisaria@beteitiva-boyaca.gov.co	Juan Carlos Pinto Roberto



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

➤ Inspector de policía Rural	inspeccionpolicia@beteitiva-boyaca.gov.co	Rafael González Rojas
➤ Inspector de policía urbano		
Secretaria de Hacienda	hacienda@beteitiva-boyaca.gov.co	Jaqueline Vargas Correa
Secretario de Planeación e infraestructura	planeación@beteitiva-boyaca.gov.co	José benigno Umaña Rojas
➤ Sisben	mago86@hotmail.com	Magdalena Perico Vargas
Unidad de servicios públicos	uspddebeteitiva@gmail.com	Juan Carlos Alfonso Moreno

Es fundamental verificar al enviar un correo electrónico para la respuesta al ciudadano:

- Enviar con nombre del remitente.
- No enviar correos sin firma.
- Escribir un correo como una carta normal con encabezado, cuerpo y firma
- Evitar escribir texto con letras mayúsculas.
- Examinar frecuentemente el sistema para detectar posibles virus especialmente cuando reciba o baje archivos de otros sistemas.

4. **PRESENCIAL:** En este elemento el funcionario tiene al frente al ciudadano y le permite que estos puedan solicitar información e iniciar un trámite o consultar el estado del mismo.

Lugares de atención Presencial

- Edificio Administrativo municipal Parque Principal Dirección: Carrera 4 No 3-09
- Inspección de policía Rural de Otengá.
- Unidad de servicios públicos Carrera 3 No 3-36



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1.2.3.2 Protocolos de Canales de Servicio

Aspectos de los Canales de Servicio:

- Presentación personal
- Presentación de pautas de trabajo
- Buen trato a los ciudadanos

Protocolo de Canal de Atención Presencial

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente al Edificio Administrativo Municipal y a la inspección rural de Otenga que prestan servicio a la comunidad, para acceder a información sobre planes, programas, proyectos, realizar diferentes trámites y acceder a servicios ofrecidos por la Administración.

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas del Municipio de Beteitiva debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

Protocolo de Presentación Personal

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo.
- No se debe usar la camisa desabotonada y la corbata suelta, en el caso de los hombres.
- Se debe mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán presentarse afeitados a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.
- Los zapatos estarán siempre bien lustrados.

Protocolo para la Atención Personalizada

Ofrecer a los ciudadanos del Municipio de Beteitiva un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Mantener contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque de manera cordial.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Escuche, diagnostique, use palabras adecuadas y genere acciones.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.
- Cumplir el horario de trabajo.
- Permanecer en su puesto de trabajo y en caso de ausencia temporal informar al compañero de trabajo.
- No consumir alimentos mientras permanece en su sitio de trabajo y menos aun si existe un ciudadano (a) frente a usted.

Presentación de los Puestos de Trabajo

- El personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos
- Se deben mantener limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla el puesto de trabajo, para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales no deben estar a la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Protocolo para la Atención de personas en Situación de Discapacidad, Adultos Mayores y Mujeres Gestantes

El artículo 13 del decreto 019 de 2012, establece que los servidores, servidoras y contratistas del Municipio de Betétiva, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, de la siguiente forma:

- Darle una amable bienvenida al ciudadano(a).
- Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.
- Usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos.

Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a).

1.3 Dificultades en la adecuada Comunicación

Son aquellas barreras de la comunicación que impiden una adecuada transmisión de la información, algunas causas son:

- Desarticulación de las diferentes áreas frente a la responsabilidad con los ciudadanos.
- Falta de personal de atención al ciudadano
- No se cuentan con lugares adecuados de acceso fácil a los ciudadanos.

1.4 Trámite para la Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

- PETICION: 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.³

³ Ley 1437 de 2011 art 13



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ **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.⁴
- ✓ **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 presentación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.⁵
- ✓ **SUGERENCIA:** Es una manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **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.

Se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución política de Colombia, el Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso administrativo.

Conforme a lo anterior, le corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas del municipio de Betétiva, desde julio de 2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

1.4.1 Presentación de Quejas y Reclamos

Las quejas o reclamos se presentarán por escrito a través de la pagina web www.beteitiva-boyaca.gov.co, correo electrónico [alcaldía@beteitiva-boyaca.gov.co](mailto:alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co) para tal efecto, o en el Buzón de Sugerencias las cuales deberán contener como mínimo lo siguiente: Nombre del peticionario, procedencia, fecha y hora, naturaleza de la petición, queja o reclamo y sugerencia, funcionario contra

⁴ Como atender adecuadamente las quejas ciudadanas veeduría distrital. Alcaldía de Bogotá.2010

⁵ Ibidem cit. 4



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

quien se dirige los motivos que sustenta, para lo cual se diligenciara el siguiente formato:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BETEITIVA					CODIGO xxxxxxxx		
	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS					VERSION 00		
						FECHA 00 00 00		
FECHA DE SOLICITUD			NOMBRE DEL SOLICITANTE		FIRMA DEL SOLICITANTE		ACCION DE MEJORA No.	
DD	MM	AÑO						
			TELEFONO DE CONTACTO		PROCEDENCIA Vereda- barrio		HORA	
DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA								
CLASIFICACION DE LA ACCION DE MEJORA (Espacio Reservado para Gestión)								
FECHA DE CUMPLIMIENTO			RESPONSABLE EJECUCION		AREA DE TRABAJO		CUMPLIO	
DD	MM	AÑO						
			RESPONSABLE SEGUIMIENTO		JEFE DE AREA		SI	NO
PLAN DE ACCION Y CUMPLIMIENTO								

1.4.2 Plazo para resolver las solicitudes de los ciudadanos(as)

Las quejas o reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a su recibo. El encargado de ello remitirá a la dependencia correspondiente de acuerdo a la naturaleza del asunto. La dependencia competente deberá investigar las quejas y reclamos e implementará los correctivos que sean necesarios.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes, toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

- Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Alcaldía de Betétiva deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Alcaldía no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

1.4.3 Tramite interno a realizar para el proceso del PQRS

La oficina asignada para tal efecto, estará encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos que por mal funcionamiento o incumplimiento de la misión, por parte de los servidores o la misma Entidad.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Servidor encargado de revisar las solicitudes que radican diariamente los ciudadanos(as), debe garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.

FUNCIONES.- La oficina asignada para recibir y tramitar las quejas y reclamos tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Abrir periódicamente el Buzón de sugerencias (quincenalmente)
- Presentar un informe trimestral sobre el desempeño de sus funciones en cuanto a quejas y reclamos.
- Informar al ciudadano sobre los temas que maneja la Alcaldía, tales como su misión, organización, planes, programas y proyectos que se adelanten y los demás que se disponga.

1.5 Retroalimentación final con el Ciudadano(A)

Para los efectos anteriores, la Alcaldía al final de cada atención presencial, telefónica realizará una encuesta a sus ciudadanos(a), así:

- En la atención personalizada y telefónica, el servidor, servidora o contratista al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.

ACCIONES ESPECÍFICAS

ACCION	INDICADOR
Reglamentar el funcionamiento del buzón PQRS	Acto administrativo del PQRS
Diseñar formatos de PQRS	Formatos
Implementar libro radicador de seguimiento a PQRS	Libro radicador de PQRS Implementado
Habilitar el proceso para realizar el seguimiento a las solicitudes en la pagina web	Proceso de seguimiento de solicitudes en la página web
Capacitar a los servidores en los mecanismos de atención al ciudadano	Capacitación
Publicar en la cartelera mensualmente sobre los proyectos y servicios en	Cronograma de programas y proyectos



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ejecución	
Atender a los ciudadanos en situación de discapacidad en el primer piso de la Alcaldía para facilitar su acceso	Registro de ciudadanos atendidos
Divulgar a la ciudadanía los diferentes medios de atención al ciudadano	Boletines de comunicación
Implementar protocolos de atención al ciudadano	Capacitaciones efectuadas en protocolos de atención al ciudadano
Habilitar mecanismos de participación como foros y Chats para mejorar la interacción con la ciudadanía	Mecanismos habilitados
Actualización permanente de la pagina web Pagina web www.betetiva-boyaca.gov.co sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio	Pagina web actualizada en planes, programas, y proyectos
Señalización de las áreas de servicio	Áreas de servicio señalizadas
Caracterización de clientes para establecer cuáles canales de comunicación son los más apropiados para el acceso de la información	Clientes caracterizados
Elaboración de formatos de evaluación de atención al ciudadano	Formatos establecidos

VER ANEXO 3 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ANEXO No 4

RESOLUCION Nº
(XXX-XXX- 2013)

“Por el cual se reglamenta el trámite interno para establecer el Buzón de Sugerencias y de la participación ciudadana y comunitaria”

EL ALCALDE MUNICIPAL DE BETEITIVA BOYACA

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y en especial las conferidas por los art 54 y 55 de la ley 190 de 1995 y,

CONSIDERANDO:

Que la constitución política en sus art. 23 y 24 desarrollados por el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo consagran el derecho a todas las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés particular o general, en forma verbal o escrita y a obtener pronta solución.

Que es procedente reglamentar el trámite de las peticiones que le corresponda resolver a la Alcaldía y la manera de atender las quejas que por el funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos, según la categoría o calidades de las acciones.

Que el trámite de las peticiones, quejas y reclamos se realiza a través de distintos procedimientos establecidos en cada una de las dependencias de manera aislada, haciéndose necesario organizar y dinamizar integralmente este trámite para una mejor atención del ciudadano del municipio de Betétiva y un efectivo seguimiento y control.

RESUELVE:

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ARTICULO 1. DESIGNACION Y RESPONSABLE DEL BUZON DE SUGERENCIAS. El Buzón de sugerencias estará ubicado en lugar visible y de fácil acceso de las instalaciones de la Alcaldía municipal de Betétiva Boyacá, dispuesto a los diferentes usuarios de la entidad, así mismo asígnese como responsable al Secretario de Gobierno y asuntos administrativos el manejo del mismo.

ARTICULO 2. FUNCIONES.- La oficina asignada para recibir y tramitar las quejas y reclamos tendrá entre otras las siguientes funciones:



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- Abrir periódicamente el Buzón de sugerencias (quincenalmente)
- Presentar informes mensuales al Superior Inmediato o funcionario que este delegue sobre las funciones indicando el número de quejas recibidas, áreas relacionadas con ellas y recomendaciones principales presentadas por los particulares, con el objeto de prestar un mejor servicio.
- Informar al ciudadano sobre los temas que maneja la Alcaldía, tales como su misión, organización, planes, programas y proyectos que se adelanten y los demás que se disponga.

ARTICULO 3. PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .- Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias se presentarán por escrito a través de la pagina web www.betetiva-boyaca.gov.co o correo electrónico alcaldia@betetiva-boyaca.gov.co para tal efecto o en el Buzón de Sugerencias las cuales deberán contener como mínimo lo siguiente: Nombre del petionario, procedencia, fecha y hora, naturaleza de la petición, queja, reclamo o sugerencia, funcionario contra quien se dirige los motivos que sustenta. Para lo cual se diligenciará el siguiente formato:

		ALCALDIA MUNICIPAL DE BETEITIVA				CODIGO xxxxxxxx	
		RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS				VERSION 00	
						FECHA 00 00 00	
FECHA DE SOLICITUD		NOMBRE DEL SOLICITANTE		FIRMA DEL SOLICITANTE		ACCION DE MEJORA No.	
DD	MM	AÑO					
			TELEFONO DE CONTACTO	PROCEDENCIA Vereda- barrio		HORA	
DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA							
CLASIFICACION DE LA ACCION DE MEJORA (Espacio Reservado para Gestión)							
FECHA DE CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE EJECUCION		AREA DE TRABAJO		CUMPLIO	
DD	MM	AÑO					
			RESPONSABLE SEGUIMIENTO	JEFE DE AREA		SI	NO
PLAN DE ACCION Y CUMPLIMIENTO							



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ARTICULO 4. TRAMITE DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.- La oficina asignada para tal efecto, estará encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos que por mal funcionamiento o incumplimiento de la misión, por parte de los servidores o la misma Entidad.

ARTICULO 5. TRÁMITE. Las quejas o reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a su recibo. La encargada de ello remitirá a la dependencia correspondiente de acuerdo a la naturaleza del asunto. La dependencia competente deberá investigar las quejas y reclamos e implementará los correctivos que sean necesarios.

ARTICULO 6. TERMINO. Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, salvo que los procedimientos establecidos, según su naturaleza indique otro término.

ARTICULO 7. PRESENTACION DE INFORME. El funcionario delegado responsable por el Alcalde presentará un informe trimestral sobre el desempeño de sus funciones en cuanto a quejas y reclamos.

ARTICULO 8. DISPOSICIONES GENERALES. La Alcaldía municipal deberá respetar estrictamente el orden de presentación de las peticiones, quejas y reclamos.

ARTICULO 9. REMISION. Lo no previsto en la presente Resolución regirá por lo expuesto en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas concordantes y las que lo modifiquen, adicionen o reglamente.

ARTICULO 10. SANCIONES.- La demora injustificada en absolver peticiones, informaciones, consultas o quejas será sancionada disciplinariamente por la Oficina de Control Interno Disciplinario o el funcionario que tenga asignada estas funciones, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación.

ARTICULO 11. VIGENCIA.- La presente Resolución comenzará a regir a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Betétiva Boyacá, a los () días del mes de dos mil trece (2013)

JAHIR NORBEY AYALA GOMEZ
Alcalde Municipal



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Plan de Desarrollo Municipio de Betétiva “Gobernabilidad y Gestión para Betétiva” 2012-2015.
- ✓ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 2013.
- ✓ Lineamientos para la rendición de cuentas a la ciudadanía por las administraciones territoriales. 2011.
- ✓ Manual Atención al Ciudadano Comisión Nacional del Servicio Civil. 2012
- ✓ Manual del servicio al ciudadano Alcaldía de Medellín.
- ✓ Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas 2010.
- ✓ Código de ética del municipio de Betétiva
- ✓ Estudio técnico de Restructuración Betétiva 2012
- ✓ Acuerdo 038 de 21 de diciembre de 2012 Por medio del cual se expide el estatuto de rentas para el municipio de Betétiva en el departamento de Boyacá y se dictan otras disposiciones
- ✓ Modelo integrado de Planeación y Gestión. 2012
- ✓ Decreto 019 de 2012
- ✓ Ley 1437 de 2011
- ✓ Ley 962 de 2005
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Decreto 2641 de 2012
- ✓ Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ANEXOS



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ENTIDAD: MUNICIPIO DE BETEITIVA									
MISION : Proponer y desarrollar para Beteitiva, un gobierno participativo y responsable fundamentado en la consolidación de la capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente y transparente y formular políticas y regulaciones que constituyan y refuercen la legitimidad de las instituciones públicas del municipio en búsqueda del aseguramiento de los ciudadanos de la región y el mejoramiento del nivel del vida de los Betoynanos con presencia regional.									
Proceso	IDENTIFICACION		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO	
	Causas	No	Descripción	Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
Macroproceso: Estratégicos Proceso: PLANEACION INSTITUCIONAL	Carencia de personal y falta de seguimiento y control por parte de la alta gerencia	1	Descentralización sin control	Possible	Preventivo	Evitar	Suscripción de acuerdos de gestión en entrega de informes semestral	Secretarios del Despacho Gerente	Dos informes anuales de informe de acuerdo de gestión
	Ineficientes mecanismos de comunicación y articulación interna de la administración	2	Ausencia de canales de comunicación	Possible	Preventivo	Evitar	Sesiones quincenal consejos de gobierno	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente	16 reuniones en el año
	Carencia de los planes de acción, tableros de control y banco de programas y proyectos	3	Ausencia de planeación y programación efectivas	Possible	Preventivo	Evitar	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento semestral al plan de acción Diseñar un plan sectorial (Plan territorial de salud) adoptando los indicadores de gestión necesarios 	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Secretario de Planeación	Dos informes de evaluación del plan de acción Un plan sectorial adoptado
Macroproceso: Misional Proceso: PRESTACION DE SERVICIOS Objetivo	Falta de divulgación y evaluación del manual de procesos y procedimientos	4	Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos, formalizados y actualizados	Possible	Preventivo	Evitar	Establecer los indicadores por procesos	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Inspectores Comisaria Técnico Administrativo	Dos informes al año de evaluación de indicadores por proceso
	Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos.								
	Improvisación en el orden de las actividades de cada procedimiento								
	Se registra cruce de competencias entre los niveles y áreas de decisión.								
	Ineficientes mecanismos de control ciudadano.	5	Ausencia de control ciudadano en la gestión pública	Possible	Preventivo	Evitar	Convocatorias a las veedurías ciudadanas y capacitación a la comunidad en general en participación social y alcances de la rendición de cuentas	Secretaria de Gobierno	Dos capacitaciones anuales
	Falta de planeación y atención oportuna a las necesidades de la comunidad	6	No prestar eficiente y oportunamente los servicios	Possible	Preventivo	Evitar	Aplicación de encuesta de satisfacción a los beneficiarios de los servicios	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente	Encuesta realizada
Carencia de capacitación y actualización de los funcionarios	7	Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas	Possible	Preventivo	Evitar	Elaborar el cronograma anual del plan institucional de capacitación	Secretario de Gobierno	Cumplimiento del cronograma	
Macroproceso: Apoyo Proceso: GESTION ORGANIZACIONAL- GESTION FINANCIERA	No elaboran el PAC de acuerdo a los flujos de caja y al plan de acción y adquisiciones y se centraliza en un solo funcionario su seguimiento.	8	Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja	Possible	Preventivo	Evitar	Evaluación y seguimiento del PAC	Secretaría de Hacienda Secretaría de Planeación Secretaría de Gobierno	Dos evaluaciones al año



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ENTIDAD: MUNICIPIO DE BETEITIVA

MISION : Proponer y desarrollar para Beteitiva, un gobierno participativo y responsable fundamentado en la consolidación de la capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente y transparente y formular políticas y regulaciones que constituyan y refuercen la legitimidad de las instituciones públicas del municipio en búsqueda del aseguramiento de los ciudadanos de la región y el mejoramiento del nivel de vida de los Betojanos con presencia regional.

Proceso	IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION		Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		Tipo de Control	Administración del Riesgo			
Macroproceso: Apoyo Proceso: GESTION ORGANIZACIONAL- GESTION FINANCIERA	Falta de conocimiento de las normas	9	No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente	Posible	Preventivo	Evitar	Elaboración del normograma de la entidad	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Inspectores Comisaría Técnico Administrativo	Normograma actualizado
	Falta de control y seguimiento a los requisitos requeridos para efectuar el pago	10	Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación del manual de procesos y procedimientos	Alcalde Secretaría de Hacienda Gerente	Cero pagos efectuados sin el lleno de los requisitos legales
	Falta de seguridad en la custodia del recaudo de los recursos en efectivo.	11	Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo	Posible	Preventivo	Evitar	Gestión con el banco agrario para que directamente en el municipio pueda efectuar las consignaciones diariamente	Secretaría de Hacienda	100% de los recursos en efectivos recaudados consignados diariamente
	No existe un funcionario responsable del manejo de los inventarios. Desconocimiento del inventario de los bienes muebles e inmuebles. No se tiene registros actualizados de bienes	12	Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar inventario de almacén y activos fijos	Secretario de Gobierno	Inventario actualizado
Macroproceso: Apoyo Proceso: GESTION ORGANIZACIONAL - GESTION HUMANA	Bajos salarios No se cumplen con los requisitos exigidos en el manual de funciones	13	Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación y adopción del estudio técnico de reforma administrativa	Alcalde Secretario de Gobierno	Adopción del estudio técnico
	No se aplican adecuadamente las tablas de retención documental y no existe sistematizada su ubicación	14	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación de las tablas de retención documental	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Inspectores Comisaría Técnico Administrativo	Archivos organizados de acuerdo a la normatividad vigente
	No cumplen con la normatividad respectiva No se realiza back up a la información.	15	Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicación de herramientas tecnológicas actualizadas	Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación	Un software actualizado
	No se hace inducción a los trabajadores sobre el manejo y archivo de la información. Carecen de software adecuados para cada área de la administración	16	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en unapersona	Posible	preventivo	Evitar	Actualización del manual de funciones y competencias laborales Actualización del manual de procesos y procedimientos	Alcalde Secretario de Gobierno Equipo MECI	manual de funciones y competencias laborales socializado Manual de procesos y procedimientos actualizado y socializado

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ENTIDAD: MUNICIPIO DE BETEITIVA

MISION : Proponer y desarrollar para Betetiva, un gobierno participativo y responsable fundamentado en la consolidación de la capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente y transparente y formular políticas y regulaciones que constituyan y refuercen la legitimidad de las instituciones públicas del municipio en búsqueda del aseguramiento de los ciudadanos de la región y el mejoramiento del nivel del vida de los Betoyanos con presencia regional.

Proceso	IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
	Causas	No	Riesgo	Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Descripción		Tipo de Control				
Macroproceso: Apoyo Proceso: GESTION ORGANIZACIONAL CONTRATACION	Ausencia de rigor técnico del proceso de selección	17	Estudios y documentos previos o erróneos y desactualizados	Posible	Preventivo	Evitar	Actualización del manual de contratación Realizar talleres de capacitación en contratación	Alcalde Secretario de Gobierno	Manual de contratación actualizado Dos talleres de capacitación en contratación al año
	Discrecionalidad, amiguismo del grupo directivo								
	Falta de conocimiento en las normas de contratación	18	Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.	Posible	Preventivo	Evitar			
	Falta de conocimiento y subjetividad en el momento en la elaboración del pliego o invitación de mínima cuantía	19	Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.	Posible	Preventivo	Evitar			
	Ausencia de rigor técnico del proceso de selección	20	Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección de contratistas	Posible	Preventivo	Evitar			
	Desconocimiento de la norma								
	Ausencia de los miembros del Comité Evaluador de propuestas	21	Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador	Posible	Preventivo	Evitar			
	Inexistencia de personal calificado para la elaboración de contratos	22	Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal	Posible	Preventivo	Evitar			
	Intereses expuestos en la designación	23	Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas	Posible	preventivo	Evitar			
Falta de personal									
Macroproceso: Evaluación Proceso: EVALUACION	Desconocimiento por las normas	24	Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer el procedimiento de liquidación de contratos en el manual de contratación	Equipo Mecí	Procedimiento establecido Y 100% de contratos liquidados con el lleno de requisitos legales en el año 2013
	Inapropiado seguimiento o control y vigilancia en la ejecución del contrato								
	Falta de seguimiento e implementación del MECI La planeación del control se reduce a un cronograma para la recopilación de informes. Ausencia de planes de mejoramiento	25	Vulnerabilidad en el Proceso de control	Posible	Preventivo	Evitar	Realización de auditorías internas	Control Interno	Dos auditorías internas realizadas en el año



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ANEXO 2 LISTADO DE IDENTIFICACION DE TRAMITES

TIPO	PROCESO	TRAMITE	DESCRIPCION	SOPORTE JURIDICO	SECRETARIA RESPONSABLE
ESTRATEGICO	PLANEACION INSTITUCIONAL	Inscripción de Proyectos en el Banco de Programas y Proyectos	De acuerdo a la normatividad vigente todo proyecto para ser ejecutado con recursos públicos debe estar inscrito, para lo cual la comunidad puede en cualquier momento solicitar la inscripción de un proyecto de inversión de importancia para la comunidad	Ley 152 de 1994 articulo 27. Decreto 111 de 1996. Artículo 9. Decreto Nacional 841 de 1990 reglamentó el funcionamiento del Banco Nacional de Proyectos BPIN Decreto 061 de 2012	Secretaria de Planeación e infraestructura
MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS	Cambio de medidores	Permite al usuario solicitar la instalación o reemplazo de la tapa y/o cajilla del medidor por deterioro o inexistencia de la misma en el predio.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Cambio de dirección en la factura	Permite al usuario efectuar modificaciones a la información registrada en la base de datos del Servicio de Acueducto y Alcantarillado, referente al cambio de dirección del propietario actual del inmueble. La solicitud la debe realizar personalmente el propietario o receptor directo del servicio.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Cambiar nombre de suscriptor en la factura del servicio	Permite al usuario efectuar modificaciones a la información registrada en la base de datos del	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS		Servicio de Acueducto y Alcantarillado, referente al nombre del propietario actual del inmueble ya que figura una persona diferente. La solicitud la debe realizar personalmente el propietario o receptor directo del servicio.		
		Reclamos por facturación	Permite al usuario presentar peticiones, quejas y reclamos, por mal digitación de lectura, predio deshabitado, consumos altos o no liquida lo que es el sistema, entre otros.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Acceder al servicio de acueducto y alcantarillado	Permite al usuario solicitar la instalación del servicio de acueducto y alcantarillado para un predio.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Daños operativos	Consiste en reparar los daños que se presenten en las redes de acueducto y alcantarillado, las acometidas, tuberías estalladas, falta de rejilla del sumidero, tapas de alcantarilla, limpieza y mantenimiento de canales.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Pago de facturas para acueducto y alcantarillado y aseo	Consiste en el pago por el consumo de agua facturado de manera mensual.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Reconexión del servicio de acueducto	Permite al usuario restablecer el servicio de acueducto de un inmueble al cual se le había cortado.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Reinstalación del servicio de acueducto	Permite al usuario instalar nuevamente el servicio de acueducto y alcantarillado de un predio al cual se le había suspendido.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Reposición de medidor	Permite al usuario reponer e instalar el medidor o aparato de medición del consumo del servicio de acueducto.	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Suspensión temporal de acueducto por predio desocupado	Permite al usuario suspender el servicio por predio desocupado o deshabitado	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

DE APOYO	GESTION ORGANIZACION AL	Servicios de recolección de colchones, animales muertos y muebles en desuso	Consiste en la recolección de colchones o muebles en desuso, que son dispuestos como desecho para que el operador del servicio de aseo lo recoja, se refiere también a la recolección de algún animal muerto en la vía pública, sin indagar la causa del deceso, el operador de aseo recoge el cádaver y lo dispone en el sitio determinado, y escombros de construcción	Ley 142 del 11 de Julio de 1994	Unidad de Servicios Públicos domiciliarios
		Registro de publicidad transitoria, pasacalles y pendones	Autorización para la instalación de publicidad transitoria de pasacalles y pendones con el fin de llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, o dar a dar a conocer un evento o espectáculo transitorio	Ley 140 de 1994, Art. 1. Por la cual se reglamenta la publicidad exterior visual en el territorio nacional Ordenanza 0049 de 2002, Por medio la cual se expide el Reglamento de Convivencia Ciudadana para el Departamento de Boyacá. Del 12 de diciembre de 2002. Acuerdo 038 de 21 de diciembre de 2012 Por medio del cual se expide el estatuto de rentas para el municipio de Betéitiva en el departamento de Boyacá y se dictan otras disposiciones.	Secretaria de Planeación e infraestructura
MISIONAL	PRESTACION DE	Licencia de intervención y	Autorización previa para la construcción,	Esquema de	Secretaria de

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MISIONAL	SERVICIOS	ocupación del espacio publico	reparación, sustitución, modificación y/o ampliación de instalaciones y redes para la provisión de servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones, la utilización del espacio aéreo o del subsuelo para generar elementos de enlace urbano tales como puentes peatonales, arborización y la construcción y rehabilitación de andenes, parques, plazas, separadores, ciclo rutas, vías peatonales, escaleras y rampas	ordenamiento territorial que acuerdo 026 de diciembre de 2000	Planeación e infraestructura
	PRESTACION DE SERVICIOS	Concepto técnico de zonas de riesgo	Son servicios entregados a entidades oficiales donde se debe tener como base y apoyo el mapa georreferenciado en el sistema de Arc Gis, donde reposa el estudio de suelos de la ciudad y muestra la clasificación de las zonas de riesgo y si un predio o habitación está ubicado en zona de riesgo, en riesgo recuperable o en zona apta.	Esquema de ordenamiento territorial que acuerdo 026 de diciembre de 2000 Ley 1523 de 2012 por la cual “se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres, se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones. Plan local de la gestión del riesgo municipal	Secretaria de Planeación e infraestructura
		Certificado de estratificación socioeconómica	Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles	Ley 142 de 1994	Secretaria de Planeación e

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS		residenciales o urbanos que se encuentren en jurisdicción del Municipio.		infraestructura
		Concepto uso del suelo	Certificar el uso del suelo con el fin de conocer si un establecimiento cuyo objeto social puede desarrollar sus actividades en el lugar escogido para instalarse; en el Municipio	Esquema de ordenamiento territorial que acuerdo 026 de diciembre de 2000	Secretaria de Planeación e infraestructura
		Publicación de tramites licencia de construcción	Es la autorización previa, expedida la autoridad municipal competente, para adelantar obras de urbanización, parcelación, loteo o subdivisión de predios; de construcción, ampliación, adecuación, reforzamiento estructural, modificación, demolición de edificaciones, y para la intervención y ocupación del espacio público, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen o complementen y en las leyes y demás disposiciones que expida el Gobierno Nacional.	Esquema de ordenamiento territorial que acuerdo 026 de diciembre de 2000 Decreto Nacional 1469 de 2010	Secretaria de Planeación e infraestructura
		Subsidios para mejoramiento de vivienda	Aporte estatal en dinero o en especie, otorgado por una sola vez al beneficiario con el objeto de facilitarle una solución de vivienda de interés social, sin cargo de restitución siempre que el beneficiario cumpla con las condiciones de ley	Ley 3 de 1991 Ley 1432 de 2011 Ley 1469 de 2011 Ley 1537 de 2012	Secretaria de Planeación e infraestructura
		Subsidios para vivienda de interés social	Aporte estatal en dinero o en especie, otorgado por una sola vez al beneficiario con el objeto de facilitarle una solución de vivienda de interés social, sin cargo de restitución siempre que el beneficiario cumpla con las condiciones que	Ley 3 de 1991 Ley 1432 de 2011 Ley 1469 de 2011 Ley 1537 de 2012	Secretaria de Planeación e infraestructura

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

			establece esta Ley		
MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS	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	Corrección y/o actualización de un registro existente, tales como nombres, apellidos, número de documento de identificación, tipo de documento, entre otros, con el fin de mantener actualizado el Sistema.	<p>Ley 715 de 2001 - Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros. Art. 94</p> <p>Ley 1176 de 2007 - Por la cual se desarrollan los artículos 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Art 24.</p> <p>Conpes 117 de 2008 - Actualización de los criterios para la determinación, identificación y</p>	Secretaria de Planeación e infraestructura
MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS				



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS			selección de beneficiarios de programas sociales. Decreto 4816 - Por el cual se reglamenta el artículo 24 de la ley 1176 de 2007.	
		Encuesta del Sisben y desvinculación del sisben	La encuesta del Sisben contiene la información que se inscribe de forma manual efectuada en forma física por un encuestador que realiza la visita, los datos contenidos en la encuesta son ingresados al sistema. El software procesa internamente la información, el cual genera un puntaje para todas y cada una de las personas que conforman los hogares y que fueron encuestadas. Si usted es persona natural y requiere pertenecer al sistema de información diseñado por el Gobierno Nacional para identificar a las familias que necesitan la ayuda de los programas sociales del Estado (Salud, Vivienda, Educación, Alimentación, Créditos), debe remitirse a uno de los puestos de atención del SISBÉN para una mayor asesoría. * Aplica para Encuesta por primera vez, Encuesta por cambio de domicilio, Encuesta para Inclusión o retiro de personas, Encuesta para Inclusión o retiro de Hogares.	Constitución Política de Colombia - Mejoramiento de la calidad de vida de la población es un objetivo primordial del Estado. Art 366. Ley 715 de 2001 - Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de	Secretaria de Planeación e infraestructura



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS			<p>educación y salud, entre otros. Art. 94</p> <p>Conpes 055 de 2001 - Reforma del Sistema de Focalización Individual del Gasto Social.</p> <p>Ley 1176 de 2007 - Por la cual se desarrollan los artículos 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Art 24.</p> <p>Conpes 117 de 2008 - Actualización de los criterios para la determinación, identificación y selección de beneficiarios de programas sociales.</p> <p>Decreto 4816 - Por el cual se reglamenta el artículo 24 de la Ley 1176 de 2007.</p>	
		Certificado de Cremación o	Certificar la cremación o inhumación	Decreto Ley 1260	Secretaria de



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS	Inhumación	teniendo en cuenta el certificado de defunción expedido por el médico.	de 1970, Art. 12, 18, 75, 76 ,80 y 86.Por la cual se expide el Estatuto del Estado Civil de las personas. Ley 9 de 1979, Art. 532 Por la cual se dictan medidas sanitarias Acuerdo 42 de 2002, Art. 5.Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	Gobierno y asuntos administrativos
		Formato de presentación de quejas y reclamos sobre régimen subsidiado y población vulnerable	A través del presente formulario, los ciudadanos que se consideren afectados por alguna situación particular emanada de los servicios del régimen subsidiado,	Constitución de Colombia - Mejoramiento de la	Secretaria de Gobierno y asuntos administrativos

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<p>MISIONAL</p>	<p>PRESTACION DE SERVICIOS</p>		<p>podrán presentar sus pronunciamientos y hacerlos llegar a nuestras oficinas. El procedimiento es sencillo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descargue el documento usando el vinculo de descarga disponible. 2. Diligencie todos los campos del formato, especificando fecha, asunto, entidad prestadora, hechos ocurridos y datos del informante. 3. Presente el formulario diligenciado a cualquiera de nuestras oficinas de la entidad. <p>El funcionario hará la recepción del documento y le informará sobre el plazo de respuesta a su inquietud.</p>	<p>calidad de vida de la población es un objetivo primordial del Estado. Art 366.</p> <p>Ley 715 de 2001 - Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros. Art. 94</p> <p>Conpes 055 de 2001 - Reforma del Sistema de Focalización Individual del Gasto Social.</p> <p>Ley 1176 de 2007 - Por la cual se desarrollan los</p>	
-----------------	--------------------------------	--	--	--	--



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MISIONAL	PRESTACION DE SERVICIOS			<p>artículos 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Art 24.</p> <p>Conpes 117 de 2008 - Actualización de los criterios para la determinación, identificación y selección de beneficiarios de programas sociales.</p> <p>Decreto 4816 - Por el cual se reglamenta el artículo 24 de la Ley 1176 de 2007</p>	
DE APOYO	GESTION ORGANIZACIONAL	Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS	A través del presente, los ciudadanos que se consideren afectados por alguna situación particular emanada de los servicios que presta la administración municipal, podrán presentar sus pronunciamientos y hacerlos llegar a nuestras oficinas.	Decreto 1537 de 2001 Ley 1474 de 2011	Secretaria de Gobierno y asuntos administrativos
		Autorización para espectáculos públicos y demás actividades	Permiso para la realización de función o representación que se celebre en teatro, circo, estadio, plaza o en cualquier otro edificio espacio público o lugar en que se congregan personas para presenciarlo u	Ley 322 de 1996, Artículo 12. Por el cual se crea el Sistema nacional de Bomberos de Colombia y se dictan otras	Secretaria de Gobierno y asuntos administrativos

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<p>DE APOYO</p>	<p>GESTION ORGANIZACIONAL</p>		<p>oírlo.</p>	<p>disposiciones.</p> <p>Ley 23 de 1982, Art. 161.163.164. Sobre derechos de autor</p> <p>Ley 44 de 1993 Por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944. Art. 52,54</p> <p>Ley 1493 de 2011.Por la cual se toman medidas para formalizar el sector del espectáculo público de las artes escénicas, se otorgan competencias de inspección, vigilancia y control sobre las sociedades de gestión colectiva y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Norma Internacional</p>	
-----------------	-------------------------------	--	---------------	--	--



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

DE APOYO	GESTION ORGANIZACIONAL			<p>351de 1993 Decisión Andina - derechos de autor. Todo</p> <p>Ordenanza 0049 de 2002, Por medio la cual se expide el Reglamento de Convivencia Ciudadana para el Departamento de Boyacá. Del 12 de diciembre de 2002.</p> <p>Acuerdo 038 de 21 de diciembre de 2012 Por medio del cual se expide el estatuto de rentas para el municipio de Betétiva en el departamento de Boyacá y se dictan otras disposiciones</p> <p>Acuerdo esquema de ordenamiento territorial</p>	
		Autorización para transporte de ganado	Permiso que otorga la secretaria de gobierno para movilizar ganado del municipio de Betétiva a otro.	<p>Ordenanza 0049 de 2002, Por medio la cual se expide el Reglamento de Convivencia Ciudadana para el</p>	Secretaria de Gobierno y asuntos administrativos



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

DE APOYO	GESTION ORGANIZACION AL			Departamento de Boyacá. Del 12 de diciembre de 2002.	
		Explotación del juego de derivas.	Es una modalidad de juego de suerte y de azar en la cual se sortean, en una fecha predeterminada premios en especie entre quienes hubieren adquirido o fueren poseedores de una o varias boletas, emitidas en serie continua y puestas en venta en el mercado a precio fijo por un operador previa y debidamente autorizado y que el plan de premios no exceda de 250 salarios mínimos mensuales vigentes.	Acuerdo 038 del 21 de diciembre de 2012	Secretaria de Gobierno y asuntos administrativos
		Beneficios para el Impuesto a los Espectáculos Públicos	Beneficio a que tiene derecho la entidad para que se le tramiten los permisos y gozar de tratamiento especial ó exención del Impuesto de Espectáculos Públicos; sin perjuicio de las facultades de investigación que la Secretaria de Hacienda tiene, de revisar en cualquier tiempo las circunstancias que dieron origen al tratamiento especial o exención	Ley 181 de 1995 Ley 12 de 1932, todo el articulado Acuerdo 038 del 21 de diciembre de 2012 art.79.	Secretaria de Hacienda
		Paz y salvo de industria y comercio	Certificar que un contribuyente del Municipio se encuentra al día con la cancelación de los pagos de impuesto de industria y comercio	Acuerdo 038 del 21 de diciembre de 2012	Secretaria de Hacienda
		Impuesto predial	Lo constituye la propiedad, la tenencia y oposición de los bienes inmuebles ubicados en la jurisdicción del Municipio de BETEITIVA. También gravan con el impuesto predial unificadas las construcciones, edificaciones o cualquier tipo de mejora.	Ley 44 de 1990 y 1450 de 2011 Acuerdo 038 del 21 de diciembre de 2012	Secretaria de Hacienda

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

DE APOYO	GESTION ORGANIZACION AL	Paz y salvo municipal	<p>La administración Municipal de BETEITIVA, implementará sistemas de información a través de los cuales se certifique que el contribuyente se encuentra a paz y salvo por concepto de impuesto predial unificado.</p> <p>Indica que un predio determinado se encuentra al día en los pagos de impuesto predial y contribución de valorización, para realizar diferentes negocios y diligencias, como compra venta, hipoteca, desenglobes entre otros</p>	Acuerdo 038 de 21 de diciembre de 2012. Art 26	Secretaria de Hacienda
		Industria y comercio	<p>Es la certificación que hace la secretaria de Hacienda, a petición de los contribuyentes sobre: 1- La inscripción o no inscripción como contribuyente ante industria y comercio, 2- los establecimientos activos como inactivos que le figuren a la fecha ante industria y comercio, 3- El tratamiento especial o exención del impuesto de industria y comercio y 4- La cancelación definitiva como responsable del impuesto de industria y comercio.</p>	Acuerdo 038 de 21 de diciembre de 2012	Secretaria de Hacienda



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ANEXO 3 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Estrategias, Medidas	Actividades	Publicación Enero 31	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de Riesgos de corrupción	1. Suscripción de acuerdos de gestión en entrega de informes semestral					Secretarios del Despacho Gerente	
	2. Sesiones quincenal consejos de gobierno					Alcalde Secretarios de Despacho Gerente	
	3. Seguimiento semestral al plan de acción					Alcalde Secretarios de Despacho Gerente	
	4. Diseñar un plan sectorial (Plan territorial de salud) adoptando los indicadores de gestión necesarios					Secretario de Planeación	
	5. Establecer los indicadores por procesos					Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Inspectores Comisaria Técnico Administrativo	
	6. Convocatorias a las veedurías ciudadanas y capacitación a la comunidad en general en participación social y alcances de la rendición de cuentas.					Secretaria de Gobierno	
	7. Aplicación de encuesta de satisfacción a los beneficiarios de los servicios.					Alcalde Secretarios de Despacho Gerente	
	8. Elaborara el cronograma anual del plan institucional de capacitación					Secretario de Gobierno	
	9. Evaluación y seguimiento del PAC					Secretaria de Hacienda Secretaria de Planeación Secretaria de Gobierno	
	10 Elaboración del normograma de la entidad					Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Inspectores Comisaria Técnico Administrativo	
	11 Implementación del manual de procesos y procedimientos					Alcalde - Gerente	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Secretaria de Hacienda

Estrategias, medidas	Actividades	Publicación Enero 31	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
	12 Gestión con el banco agrario para que directamente en el municipio se pueda efectuar las consignaciones diariamente					Secretaria de Hacienda	
	13 Realizar inventario de almacén y activos fijos					Secretario de Gobierno	
	14 Implementación y adopción del estudio técnico de reforma administrativa					Alcalde Secretario de Gobierno	
	15 Implementación de las tablas de retención documental					Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Inspectores Comisaria Técnico Administrativo	
	16 Aplicación de herramientas tecnológicas actualizadas					Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación	
	17 Actualización del manual de funciones y competencias laborales					Alcalde Secretario de Gobierno	
	18. Actualización del manual de procesos y procedimientos					Equipo Meci	
	19. Actualización del manual de contratación					Alcalde	
	20 Realizar talleres de capacitación en contratación					Secretario de Gobierno	
	21 Mayor apertura hacia la sociedad civil en los procesos de adjudicación y contratación publica					Alcalde Asesor jurídico en contratación	
	22 Entrega a cada uno de los miembros del comité evaluador del cronograma del respectivo proceso a fin de lograr la asistencia del comité evaluador					Comité evaluador	
	23 Realizar acompañamiento a los diferentes responsables de áreas en la elaboración de contratos					Asesor jurídico en contratación	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategias, medidas	Actividades	Publicación Enero 31	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos	24 Actualización del manual de interventoría y supervisión					Alcalde	
	25 Establecer el procedimiento de liquidación de contratos en el manual de contratación					Secretario de planeación	
	26 Realización de auditorias internas					Control Interno	
Estrategia anti tramite	1. Revisión exhaustiva de cada uno de los elementos o componentes que conforman el trámite.					Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente Comisario de Familia Inspectores de Policía	
	2. Formalizar los trámites identificados anteriormente.					Alcalde Secretario de Gobierno	
	3. Publicar el listado de trámites y servicios que ofrece la entidad					Secretario de Gobierno	
Rendición de cuentas	1. Formulación de informe de gestión de cada vigencia					Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente	
	2. Audiencias publicas de rendición de cuentas					Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente	
	3. Reuniones comunitarias de seguimiento a la gestión por sectores del municipio					Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategias, medidas	Actividades	Publicación Enero 31	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Rendición de cuentas	4. Ferias de la gestión					Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Reglamentar el funcionamiento del buzón PQRS					Alcalde	
	2. Diseñar formatos de PQRS					Secretario de Gobierno	
	3. Implementar Libro radicador de seguimiento a PQRS					Secretario de Gobierno	
	4. Habilitar el proceso para realizar el seguimiento a las solicitudes en pagina web					Secretario de Gobierno	
	5. Capacitar a los servidores en los mecanismo de atención al ciudadano					Secretario de Gobierno	
	6. Publicar en la cartelera mensualmente sobre los proyectos y servicios en ejecución					Secretario de planeación	
	7. Atender a los ciudadanos en situación de discapacidad en el primer piso de la Alcaldía para facilitar su acceso					Alcalde Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente	
	8. Divulgar a la ciudadanía los diferentes medios de atención al ciudadano					Secretario de Gobierno	
	9. Implementar protocolos de atención al ciudadano					Secretario de Gobierno	
	10. Habilitar mecanismos de participación como foros y Chats para mejorar la interacción con la ciudadanía					Secretario de Gobierno	
	11. Actualización permanente de la pagina web www.betetiva-boyaca.gov.co sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio					Secretario de Gobierno	



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategias, medidas	Actividades	Publicación Enero 31	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
	12. Señalización de las áreas de servicio					Alcalde	
	13. Caracterización de clientes para establecer cuáles canales de comunicación son los más apropiados para el acceso de la información.					Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente	
	14. Elaboración de formatos de evaluación de atención al ciudadano					Secretario de Hacienda Secretario de Gobierno Secretario de Planeación Gerente	

Consolidación del documento:
 Cargo: Secretario de Planeación
 Nombre: José Benigno Umaña Rojas
 Firma:

Seguimiento:
 Cargo: Jefe de Control Interno
 Nombre: Franz Jeferson Estévez Montoya
 Firma: