



*Jenesano*  
*"El Pueblo más lindo de Boyacá"*

**TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

---



**MUNICIPIO DE JENESANO BOYACÁ**

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

**GILBERTO CARO DUITAMA  
ALCALDE**

**TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO**

---

*alcaldia@jenesano-boyaca.gov.co*  
*Cra. 4 N° 7 -11- Jenesano – Boyacá*  
*Teléfono: (8)7363367*



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2

## 1. PRESENTACIÓN

La 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, en su artículo 73 establece que Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en la cual se contemple el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para su mitigación, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La ley en mención asignó en un principio la responsabilidad de diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia, al Programa Presidencial de Modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la Corrupción. Este programa fue suprimido la ley 4637 de 2011 (artículo 4º), en esta misma ley se crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (artículo 2), entidad a la cual se le asigna la función de señalar y diseñar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano (numeral 10 artículo 3).

El decreto 2461 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia, la establecida en el plan anticorrupción y atención al ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano", el cual hace parte integral del decreto.

Señala el decreto que la máxima autoridad de la entidad, en este caso el alcalde municipal, velará directamente por que se



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3

implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento. La consolidación del plan estará a cargo de la oficina asesora de planeación la cual es la facilitadora para el proceso de elaboración, mientras que a la oficina de control interno es la encargada del seguimiento al cumplimiento de las orientaciones derivadas del plan.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano comprende cuatro componentes:

El primer componente es la "Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo", el cual se desarrolla a través de la identificación del riesgo, el análisis del riesgo, la valoración del riesgo, la política de administración del riesgo, el seguimiento de los riesgos y el mapa de riesgos de corrupción. No es un inventario de situaciones que se hayan presentado en el municipio, sino de situaciones que se pueden presentar en el manejo de los asuntos públicos.

El segundo componente es la "Estrategia Antitrámites", con la cual se busca 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 aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

El tercer componente es la "Rendición de Cuentas", según el documento compes 364 de 2010, esta es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr los principios de buen gobierno. La rendición de cuentas se desarrolla a través de tres componentes: La información, el diálogo y los incentivos o sanciones.



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

---



El cuarto componente son los "Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano", con el cual se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## 2. OBJETIVOS

- Identificar factores de riesgo de corrupción que puedan afectar el normal desarrollo de la gestión pública en el municipio de Jenesano y establecer acciones de prevención y control
- Identificar situaciones traumáticas en los trámites administrativos y establecer mecanismos para la optimización del servicio.
- Adoptar mecanismos y establecer estrategias para la rendición de cuentas sobre las actuaciones de la administración municipal, a la comunidad del municipio de Jenesano.
- Identificar falencias en la atención del ciudadano y establecer mecanismos para el mejoramiento del servicio.



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6

### 3. COMPONENTES DEL PLAN

#### 3.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

##### 3.1.1. Identificación de Riesgos y probabilidad de materialización

CLASIFICACIÓN	RIESGO	CAUSAS	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Concentración de autoridad o exceso de poder	Autoritarismo, desconocimiento de normas y técnicas administrativas	Decisiones autoritarias, no se delega ni se admiten objeciones ni sugerencias	Baja
	Extralimitación de funciones	Desconocimiento de normas o abuso de autoridad	Toma de decisiones al margen de las competencias	Posible
	Debilidad en la comunicación	Inexistencia o poca efectividad de los canales de comunicación	Mala disposición para transmitir y escuchar	Media
	Clientelismo, tráfico de influencias y presiones externas	Compromisos políticos y personales	Favorecimiento a determinadas personas con beneficios y/o asignación de contratos	Baja
	Persecución al personal	Divergencias políticas y personales	Presión y despido de personal sin justificación	Posible
	Dádivas	Expectativas de favorecimiento en aspectos contractuales, permisos o decisiones	Aceptación de dádivas a cambio de un favorecimiento o beneficio	Posible



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



	Reserva de información de carácter público	Temor por que la comunidad se entere de información de su interés	Reserva o restricción en la divulgación de determinada información de interés para la comunidad	Posible
	Interpretación sesgada de normas	Favorecimiento de intereses particulares	Interpretación y uso de las normas para favorecer determinados intereses.	Posible
	Intromisión de la alta dirección en las decisiones de las diferentes dependencias	Pretensión de la alta dirección de mantener el control sobre las diferentes instancias de la administración.	Manipulación de las decisiones de otras instancias por parte de la alta gerencia, en favorecimiento de ciertos intereses.	Posible
	Actuación complaciente	Falta de autoridad o capacidad gerencial para tomar decisiones	Permisividad ante actuaciones deficientes de determinados funcionarios	Baja
<b>FINANCIERO</b>	Inclusión de gastos no autorizados	Desconocimiento de normas, intereses particulares	Incorporación al presupuesto de gastos no previstos en las normas presupuestales	Posible
	Exclusión de gastos	Desconocimiento de normas o actuaciones sesgadas	Exclusión en el presupuesto de gastos legalmente establecidos	Posible
	Afectación impertinente de rubros	Dolo, desconocimiento de normas	Asunción de compromisos afectando rubros que no corresponden a la naturaleza del gasto	Posible
	Disposición de recursos no apropiados	Desconocimiento de normas, intereses particulares	Disposición de recursos no incorporados en el presupuesto	Posible



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Comprometimiento o indebido de vigencias futuras	Desconocimiento o errada interpretación de normas, intereses particulares	Comprometimiento o de recursos de vigencias futuras sin la respectiva autorización	Posible
Exceder la apropiación presupuestal	Control deficiente, improvisación, actuación compulsiva	Asunción de compromisos por encima de la apropiación presupuestal disponible	Posible
Pago de cuentas sin el lleno de requisitos	Negligencia, permisividad	Efectuación de pagos sin el lleno de requisitos legales	Posible
Pagos inoportunos	Negligencia, falta de control, acción premeditada	Retardo en el pago de obligaciones legalmente contraídas	Posible
Pago de cuentas omitiendo descuentos legales	Negligencia, desconocimiento de normas	Pago de cuentas sin efectuar los descuentos y retenciones de ley	Posible
Giro inoportuno de transferencias de ley	Negligencia, falta de control, dolo.	Consignación a diferentes entidades de recursos provenientes de descuentos y retenciones, por fuera del tiempo establecido legalmente	Baja
Contabilidad deficiente	Desconocimiento de normas, negligencia	Levantamiento de la Contabilidad sin el cumplimiento de las normas y requisitos legales	Posible
Presentación inoportuna de Informes	Carga laboral excesiva, negligencia, deficiencias tecnológicas	Presentación de informes financieros a entes de control y otras entidades al margen del tiempo establecido legalmente	posible





# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



	Traslado irregular de fondos	Desconocimiento de normas, dolo, intereses particulares	Traslados presupuestales sin el lleno de requisitos o a rubros impertinentes	Posible
	Giro de cheques sin fondos	Falta de control	Giro de cheques sin existencia de fondos en las cuentas bancarias	Posible
	Asunción de compromisos sin respaldo presupuestal	Falta de control, dolo	Adquisición de bienes y/o servicios sin la existencia de rubro presupuestal	Posible
	Direccionamiento de presupuestos	Intereses particulares	Direccionamiento presupuestal hacia determinados intereses	Posible
	Estacionalidad de fondos	Negligencia	Deficiente gestión en la ejecución del presupuesto	Posible
	Consignación inoportuna de dineros	Negligencia, dolo	Consignación de dineros fuera del tiempo legalmente establecido	Posible
	Apertura de cuentas bancarias inconvenientes	Intereses particulares	Cuentas bancarias en entidades de poca confiabilidad	Posible
	Tramitología	Carencia de procedimientos, aplicación indebida de procedimientos, negligencia	Trámites dispendiosos y poco prácticos	Posible
<b>DE CONTRATACIÓN</b>	Estudios previos o de factibilidad superficiales	Desconocimiento, errada interpretación de la norma, intencionalidad, falta de capacitación	Estudios previos que no evidencian claramente las condiciones del proceso contractual	Posible
	Estudios previos o de factibilidad manipulados	Favorecimiento, Intencionalidad	Intervención de personas interesadas en los procesos	Posible



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



			contractuales en la elaboración de Estudios previos	
	Pliegos de condiciones Manipulados	Favorecimiento, Intencionalidad	Pliegos de condiciones acondicionados a los intereses de una firma particular	Posible
	Visitas técnicas innecesarias	Interpretación errada, Intencionalidad	Restricción de la participación a través del establecimiento de visitas o requisitos innecesarios en el pliego de condiciones	Posible
	Modificación amañada de los procesos contractuales	Intencionalidad, favorecimiento	Adendas que redireccionan los procesos en favor de determinados intereses	Posible
	Urgencia manifiesta inexistentes	Desconocimiento de las normas, interpretación errada, intencionalidad	Declaración de urgencia manifiesta ante situaciones inexistentes o que no corresponde	Posible
	Supervisión o interventoría de contratos deficiente	Despreocupación, intencionalidad, compromisos políticos	Designación de supervisores e interventores no idóneos para hacer el seguimiento al proceso contractual	
	Concentración de funciones de supervisión e interventoría	Disposición limitada de recursos y de personal	Concentración de funciones de supervisión e interventoría en pocas personas	Alta
	Contratación de empresas sin experiencia	Intencionalidad, desconocimiento de normas	Contratación de empresas que no llenan requisitos pero que se respaldan con un músculo financiero	Posible



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Contratación sin el lleno de requisitos por parte de los contratistas	Negligencia, intencionalidad, favorecimiento	Contratación de personas naturales o jurídicas que no llenan requisitos legales y de idoneidad	Posible
Contratación directa amañada	Interpretación errada de la norma, intencionalidad	Contratación directa de objetos no sujetos a esta modalidad	Posible
Tiempos amañados en los procesos contractuales	Negligencia, intencionalidad	Acomodación de tiempos para favorecer a terceros o para cubrir errores en las agendas de los procesos contractuales	Posible
No publicación de los documentos contractuales	Desconocimiento, negligencia, temor a que se conozcan los procesos	Publicación incompleta o no publicación de los documentos de los procesos contractuales	Baja
Legalización de contratos posterior a su ejecución	Desorden, procesos amañados, direccionamiento de contratos	Autorización de trabajos previamente a surtir los procesos de selección del contratista	Posible
Contratos interadministrativos para no mostrar baja ejecución	Negligencia, cargas excesivas de trabajo de determinadas dependencias	Suscripción de contratos interadministrativos para justificar ejecución de recursos	Posible
Contratos interadministrativos sin el lleno de requisitos	Favorecimiento, desconocimiento de normas	Suscripción de contratos interadministrativos con entidades que no cumplen requisitos	Posible



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



<b>DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN</b>	Concentración De información en determinadas personas	Falta de habilidad gerencial, falta de delegación, intereses particulares	Información institucional concentrada en una o pocas personas	Alta
	Sistemas de información vulnerables	Deficiencia de los recursos tecnológicos	Sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración	Posible
	Reserva de información pública	Intencionalidad	Ocultamiento de información de carácter e interés público	Posible
	Mal manejo de la información	Intencionalidad	Manipulación de información para favorecer intereses de terceros	Posible
	Información desorientadora	Intencionalidad, negligencia	Entrega de información equivocada o malintencionada a usuarios	Posible
	Información inoportuna e inadecuada	Desconocimiento, negligencia	Desconocimiento, uso indebido o no uso de los medios tecnológicos de información	Baja
	Desorden en la circulación de la información	Negligencia, falta de diseño de procesos de comunicación	Información que no fluye dentro de los conductos regulares	Media
	Deficiencias en el manejo del archivo	Desconocimiento, negligencia	Documentos no archivados o en desorden	Baja
	Pérdida de documentos de conservación	Negligencia, desorden, intencionalidad	Desaparición de documentos de interés que deben conservarse en el archivo	Baja



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



<b>DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN</b>	Fallos o decisiones amañadas	Intencionalidad	Dictamen de fallos o decisiones en favor de determinadas personas	Posible
	Dilatación de procesos	Intencionalidad, negligencia, carga excesiva de trabajo de los responsables	Demora en los trámites procesales para buscar la prescripción	Posible
	Interpretaciones subjetivas de las normas	Intencionalidad, desconocimiento	Interpretación de normas en acomodo al pensamiento del funcionario o a ciertas conveniencias	Posible
	Extralimitación	Abuso de autoridad	Toma de decisiones al margen de las competencias en perjuicio del afectado	posible
	Vulnerabilidad	Flexibilidad excesiva	Toma de decisiones de leve incidencia, en perjuicio del municipio	Posible
	Contestación inoportuna de requerimientos	Negligencia, intencionalidad	Contestación de requerimientos de las entidades de control al margen de los tiempos legales establecidos	Posible
	Entrega de información errada	Intencionalidad	Entrega de información falsa para evadir responsabilidades o desviar investigaciones	Posible
	Soborno	Intencionalidad	Aceptación de dádivas a cambio de decisiones en favor de determinados intereses	Posible



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



<b>DE ACTIVIDADES REGULATORIAS</b>	Decisiones sesgadas	Intencionalidad, Amiguismo, compromisos políticos, consideración privilegiada a personas influyentes	Decisiones que favorecen intereses particulares	Posible
	Tráfico de influencias	Amiguismo, compromisos políticos, consideración privilegiada a personas influyentes	Ejecución de acciones bajo presión de terceros	Posible
	Soborno	Intencionalidad	Pedir o recibir dádivas para el favorecimiento de alguien	Posible
<b>DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	Cobro por realización de trámites	Intencionalidad, mala fe	Cobro de dineros por la realización de trámites no gravados con pago alguno	Posible
	Tráfico de influencias	Amiguismo, compromisos políticos, consideración privilegiada a personas influyentes	Agilización de trámites por presión de personas influyentes	Posible
	Falta de información sobre proceso de trámites	No existencia de diseño de procesos u ocultamiento de información	Procesos de trámites no diseñados u omisión en la entrega de información por parte de los responsables	Baja
	Falta de información sobre el estado de trámites	Negligencia-intencionalidad, desorden	No suministrar información orientadora sobre el estado de los trámites	Posible



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



<b>DE RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO (LICENCIAS, PERMISOS)</b>	Cobro por la gestión del trámite	Intencionalidad, mala fe	Recibir o pedir dinero por la expedición de una licencia o permiso al margen de lo establecido en las normas legales	Posible
	Tráfico de influencias	Amiguismo, compromisos políticos, presión de personas influyentes	Expedición de licencias o permisos por influencias de terceros	Posible
	Ofrecimiento de dádivas a cambio de la expedición		Pedir o recibir prebendas económicas para la aceleración de trámites sin el lleno de requisitos o en para la aceleración del proceso	Posible
	Imposibilitar el otorgamiento de licencias o permisos	Persecución al interesado, diferencias políticas o personales	No expedir licencias o permisos a personas que cumplen los requisitos por diferencias entre los funcionarios y los usuarios	Posible
	Expedición de documentos sin el lleno de requisitos	Desconocimiento de normas, negligencia, favorecimiento de intereses particulares	Expedir licencias o permisos sin el lleno de requisitos por parte del solicitante	posible
	Mala orientación al ciudadano	Desconocimiento de normas, intencionalidad	Información imprecisa al ciudadano que solicita un permiso o licencia con el ánimo de dilatar el trámite	Posible



### 3.1.2. Valoración de los riesgos de Corrupción

CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
Decisiones autoritarias, no se delega ni se admiten objeciones ni sugerencias	Sensibilización, capacitación	Cambio de actitud	No existen herramientas de control	X	
Toma de decisiones al margen de las competencias	Capacitación, sensibilización	Ajuste de decisiones	Existen normas legales que orientan la gestión	x	
Mala disposición para transmitir y escuchar	Sensibilización, diseño e implementación de canales efectivos de comunicación	Cambio de actitud	No existen herramientas de control	x	
Favorecimiento a determinadas personas con beneficios y/o asignación de contratos	Actuación dentro de las normas	Medidas sancionatorias, cambio de funcionarios, sensibilización	Existen normas legales que orientan la gestión	x	
Presión y/o despido de personal sin justificación	Aplicación correcta de las normas, apartamiento de prejuicios	Revertir de decisiones que perjudiquen a la entidad	Existen normas legales que orientan la gestión	x	
Aceptación de dádivas a cambio de un favorecimiento o beneficio	Actuación dentro de las normas, Sensibilización	Medidas sancionatorias	Existen normas legales que orientan la gestión	x	
Reserva o restricción en la divulgación de determinada	Proceder correcto y seguridad en las actuaciones	Ajuste en las actuaciones	No existen herramientas de control	x	





# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



información de interés comunitario					
Interpretación y uso de las normas para favorecer determinados intereses.	Conocimiento de las normas y actuación dentro de su contexto, Sensibilización	Ajuste en las actuaciones	Existen normas que orientan el correcto proceder	x	
Manipulación de las decisiones de otras instancias por parte de la alta gerencia, en favorecimiento de ciertos intereses.	Actuación dentro de las normas, Sensibilización	Ajuste en las actuaciones	No existen herramientas de control	x	
Permisividad ante actuaciones deficientes de determinados funcionarios	Fortalecimiento de la capacidad gerencial	Toma de decisiones con autoridad	No existen herramientas de control	x	
Incorporación al presupuesto de gastos no previstos en las normas presupuestales	Capacitación, aplicación de normas	Ajuste de los presupuestos acorde a la ley	Existen normas que regulan el ejercicio presupuestal	x	
Exclusión en el presupuesto de gastos legalmente establecidos	Capacitación, aplicación de normas	Ajuste de los presupuestos acorde a la ley	Existen normas que regulan el ejercicio presupuestal	x	
Asunción de compromisos afectando rubros que no corresponden a la naturaleza del gasto	Capacitación, aplicación correcta de normas	Medidas sancionatorias	No existen herramientas de control	x	
Disposición de recursos no incorporados en el presupuesto	Conocimiento y actuación dentro de las normas, capacitación	Medidas sancionatorias, reversión de actuaciones	Existen normas que regulan el ejercicio presupuestal	x	
Comprometimiento de recursos de vigencias futuras	Conocimiento y actuación dentro de las	Medidas sancionatorias	Existen normas que regulan el ejercicio	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

18

sin la respectiva autorización	normas		presupuestal		
Asunción de compromisos por encima de la apropiación presupuestal disponible	Optimizar el control de ejecuciones	Ajuste de los compromisos a las disponibilidades presupuestales	Existen normas legales que regulan el ejercicio presupuestal	x	
Efectuación de pagos sin el lleno de requisitos legales	implementar mecanismos de control efectivos	Lleno de requisitos faltantes, medidas sancionatorias	Existen normas que establecen requisitos	x	
Retardo en el pago de obligaciones legalmente contraídas	implementar mecanismos de control efectivos	Medidas sancionatorias	Existen normas que establecen plazos	x	
Pago de cuentas sin efectuar los descuentos y retenciones de ley	Capacitación, establecimiento y control de listas de chequeo	Efectuación de descuentos no realizados, Medidas sancionatorias	Existen normas que establecen los descuentos	x	
Consignación a diferentes entidades de recursos provenientes de descuentos y retenciones, por fuera del tiempo establecido legalmente	Mecanismos de control efectivos, actuación dentro de las normas	Medidas sancionatorias	Existen Controles efectivos	x	
Levantamiento de la Contabilidad sin el cumplimiento de las normas y requisitos legales	Capacitación, entrega oportuna de información al contador, contratación de profesionales idóneos	Medidas sancionatorias, cambio de profesionales	Existen normas que regulan el ejercicio contable	x	
Presentación de informes financieros antes de control y otras entidades al	Fortalecimiento de equipos de trabajo, dotación de medios	Medidas sancionatorias	Existen normas que establecen los plazos	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



margen del tiempo establecido legalmente	tecnológicos eficientes, estructuración de agendas de trabajo				
Traslados presupuestales sin el lleno de requisitos o a rubros impertinentes	Capacitación en normas presupuestales, actuación dentro de la norma	Revertir traslados realizados	Existen normas que regulan el ejercicio presupuestal	x	
Giro de cheques sin existencia de fondos en las cuentas bancarias	Optimizar mecanismos de control presupuestal	Ajustar saldos en cuentas bancarias, revertir cheques girados	Existen mecanismos de control efectivos	x	
Adquisición de bienes y/o servicios sin la existencia de rubro presupuestal	Adquirir bienes o servicios siguiendo los conductos contractuales	No existe medida de control una vez incurrido en el error	Existen normas legales que regulan el ejercicio presupuestal	x	
Direccionamiento presupuestal hacia determinados intereses	Dimensionar el interés general por encima del interés particular	Revertir o redireccionar presupuestos	Existen normas legales que regulan el ejercicio presupuestal	x	
Deficiente gestión en la ejecución del presupuesto	Elaboración de planes de acción realizables	Seguimiento permanente a la ejecución de los planes	Existe presupuesto y el plan de acción	x	
Consignación de dineros fuera del tiempo legalmente establecido	Generar la cultura de la consignación oportuna	Intensificar arqueos de control	Existe la cultura de la consignación oportuna	x	
Cuentas bancarias en entidades de poca confiabilidad	Investigación previa de la confiabilidad de la entidad	Traslado de fondos a cuentas en entidades confiables	Existe la mentalidad de protección de los recursos del municipio	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Trámites dispendiosos y poco prácticos	Establecimiento de procedimientos prácticos	Ajuste de procedimiento de trámites	Existen procedimientos	x	
Estudios previos que no evidencian claramente las condiciones del proceso contractual	Capacitación a los responsables	Ajuste de contenidos a las normas	Existen normas que regulan la elaboración de estos documentos	x	
Intervención de personas interesadas en los procesos contractuales en la elaboración de Estudios previos	Actuación transparente	Actuación transparente	Existe autonomía y profesionalismo de los funcionarios responsables	x	
Pliegos de condiciones acondicionados a los intereses de una firma particular	Actuación transparente	Ajuste de contenidos de los pliegos, reversión de procesos	Existe autonomía y profesionalismo de los funcionarios responsables	x	
Restricción de la participación a través del establecimiento de visitas o requisitos innecesarios en el pliego de condiciones	Sujetarse estrictamente a los requisitos de ley	Supresión o reversión de visitas o requisitos	Existen normas que regulan el proceso contractual	x	
Adendas que redireccionan los procesos en favor de determinados intereses	Actuación transparente	Redirección de decisiones	Existen normas que regulan el proceso contractual	x	
Declaración de urgencia manifiesta ante situaciones inexistentes o que no corresponde	Capacitación, actuación dentro de la norma	Reversión de acto administrativo de declaratoria	Existen normas legales que regulan este tipo de contratación	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Designación de supervisores e interventores no idóneos para hacer el seguimiento al proceso contractual	Selección de acuerdo a las necesidades del proceso contractual	Cambio de supervisor o interventor	Existen normas legales que regulan la contratación de personal idóneo	x	
Concentración de funciones de supervisión e interventoría en pocas personas	Ajuste de presupuestos y distribución de cargas	Redistribución de cargas laborales acorde a la disponibilidad de los responsables	Existen técnicas administrativas aplicables a la empresa pública	x	
Contratación de empresas que no llenan requisitos pero que se respaldan con un músculo financiero	Claridad en los documentos previos y pliego de condiciones y estudio minucioso de documentos antes de la contratación	Rigurosidad en la supervisión o interventoría	Existen normas legales que definen los requisitos para contratistas	x	
Contratación de personas naturales o jurídicas que no llenan requisitos legales y de idoneidad	Claridad en los estudios y documentos previos y pliego de condiciones; estudio minucioso de documentos antes de la contratación	No se vislumbran medidas correctivas	Existen normas legales que definen los requisitos para contratistas	x	
Contratación directa de objetos no sujetos a esta modalidad	Capacitación, actuación dentro de la norma	No se vislumbran medidas correctivas	Existen normas legales que definen las condiciones que aplican a la contratación directa	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Acomodación de tiempos para favorecer a terceros o para cubrir errores en las agendas de los procesos contractuales	Planeación oportuna	Ajustar agendas a los términos legales	Existen normas que regulan el proceso contractual	x	
Publicación incompleta o no publicación de los documentos de los procesos contractuales	Estructurar agendas de publicación de documentos	Publicar documentos no publicados	Existen normas legales que establecen los términos de publicación de documentos contractuales	x	
Autorización de trabajos previamente a surtir los procesos de selección del contratista	Planear la contratación, actuar dentro de la norma	No se vislumbra medida correctiva	Existen normas que regulan el ejercicio contractual	x	
Suscripción de contratos interadministrativos para justificar ejecución de recursos	Planeación y ejecución puntual de la contratación	Reversión de procesos contractuales	Existe el presupuesto y el plan de acción	x	
Suscripción de contratos interadministrativos con entidades que no cumplen requisitos	Orientar adecuadamente los estudios y documentos previos, revisión de la documentación antes de la contratación	Reversión de procesos contractuales	Existen normas que regulan la celebración de contratos interadministrativos	x	
Información institucional concentrada en una o pocas personas	Desarrollo de habilidades gerenciales, delegación, canales de información	Establecer canales de información fluyentes	Existen técnicas administrativas y de comunicación aplicables	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

23

			a la empresa pública		
Sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración	Optimización de recursos tecnológicos	Optimización de recursos tecnológicos	Se hace el mantenimiento de los recursos tecnológicos	x	
Ocultamiento de información de carácter e interés público	Actuación transparente	Actuación transparente	Existen normas legales que regulan la información de carácter público	x	
Manipulación de información para favorecer intereses de terceros	Actuación transparente	Actuación Transparente	Existen normas que regulan la información de carácter público	x	
Entrega de información equivocada o malintencionada a usuarios	Dominio de la información por parte de los responsables, actuación transparente	Documentación por parte de los responsables, actuación transparente	Existen procesos documentados	x	
Desconocimiento, uso indebido o no uso de los medios tecnológicos de información	Capacitación a los responsables, actuación oportuna	Capacitación a los responsables, actuación oportuna	Existen actividades de capacitación a los funcionarios	x	
Información que no fluye dentro de los conductos regulares	Establecimiento e implementación de procesos claros	Aplicación de sanciones	Existen Conductos reglados para la circulación de la información	x	
Documentos no archivados o en desorden	Capacitación y afianzamiento de hábitos de orden	Ordenación del archivo	Existen normas legales y técnicas que regulan el manejo del archivo	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

24

Desaparición de documentos de interés que deben conservarse en el archivo	Afianzamiento de hábitos de orden, actuación transparente	Ordenación de documentos, medidas sancionatorias	Existen normas legales y técnicas que regulan el manejo del archivo	x	
Dictamen de fallos o decisiones en favor de determinadas personas	Actuación dentro de las normas	Reversión de decisiones	Existen normas legales que regulan el ejercicio procesal	x	
Demora en los trámites procesales para buscar la prescripción	Actuación dentro de las normas, ajuste de cargas laborales, elaboración de agendas de trabajo	Medidas sancionatorias	Existen normas legales que regulan los términos procesales	x	
Interpretación de normas en acomodo al pensamiento del funcionario o a ciertas conveniencias	Capacitación, actuación dentro de las normas	Reversión de decisiones	Existe la lógica propia de las normas legales	x	
Toma de decisiones al margen de las competencias en perjuicio del afectado	Actuación dentro de la norma	Reversión de decisiones	Existen normas que definen las competencias	x	
Toma de decisiones de leve incidencia, en perjuicio del municipio	Actuación con autoridad	Reversión de decisiones	Existen normas que regulan las actuaciones de los funcionarios públicos	x	
Contestación de requerimientos de las entidades de	Establecimiento de medidas de control sobre requerimientos de información,	Medidas sancionatorias	Existen normas que establecen los tiempos para el	x	





# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

25

control al margen de los tiempos legales establecidos	actuación dentro de la norma		suministro de la información		
Entrega de información falsa para evadir responsabilidades o desviar investigaciones	Actuación dentro de la norma	Medidas sancionatorias	Existen normas que regulan el manejo de la información	x	
Aceptación de dádivas a cambio de decisiones en favor de determinados intereses	Actuación dentro de las normas	Medidas sancionatorias	Existen normas legales que sancionan este comportamiento	x	
Decisiones que favorecen intereses particulares	Actuación dentro de la norma	Medidas sancionatorias	Existen normas que orientan el correcto proceder de los funcionarios	x	
Ejecución de acciones bajo presión de terceros	Actuación con autoridad e independencia	Reversión de decisiones	Existen normas que orientan el correcto proceder de los funcionarios	x	
Pedir o recibir dádivas para el favorecimiento de alguien	Actuación dentro de las normas	Medidas sancionatorias	Existen normas legales que sancionan este comportamiento	x	
Cobro de dineros por la realización de trámites no gravados con pago alguno	Actuación dentro de las normas	Medidas sancionatorias	Existen normas legales que sancionan este comportamiento	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

26

Agilización de trámites por presión de personas influyentes	de por de	Actuación con autoridad e independencia	Reversión de decisiones	Existen normas que orientan el correcto proceder de los funcionarios	x	
Procesos de trámites diseñados u omisión en la entrega de información por parte de los responsables	de no u en la de	Diseño e implementación de procesos de trámites	Aplicación de procesos de trámites	Existen normas que orientan el correcto proceder de los funcionarios	x	
No suministrar información orientadora sobre el estado de los trámites	suministrar información orientadora sobre el estado de los trámites	Actuación con transparencia y dentro de las normas	Medidas sancionatorias	Existen normas que orientan el correcto proceder de los funcionarios	x	
Recibir o pedir dinero por la expedición de una licencia o permiso al margen de lo establecido en las normas legales	Recibir o pedir dinero por la expedición de una licencia o permiso al margen de lo establecido en las normas legales	Actuación con transparencia y dentro de las normas	Medidas sancionatorias	Existen normas legales que sancionan este comportamiento	x	
Expedición de licencias o permisos por influencias de terceros	de o por de	Actuación dentro de las normas	Reversión de documentos	Existen normas legales que regulan la expedición de licencias o permisos	x	
Pedir o recibir prebendas económicas para la aceleración de trámites sin el lleno de requisitos o en para la aceleración del proceso	Pedir o recibir prebendas económicas para la aceleración de trámites sin el lleno de requisitos o en para la aceleración del proceso	Actuación dentro de las normas	Medidas sancionatorias	Existen normas legales que sancionan este comportamiento	x	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

27

No expedir licencias o permisos a personas que cumplen los requisitos por diferencias entre los funcionarios y los usuarios	Actuación dentro de las normas	Expedición de documentos solicitados	Existen normas legales que regulan la expedición de licencias o permisos	x	
Expedir licencias o permisos sin el lleno de requisitos por parte del solicitante	Capacitación, aplicación de las normas	Reversión de documentos	Existen normas legales que regulan la expedición de licencias o permisos	x	
Información imprecisa al ciudadano que solicita un permiso o licencia con el ánimo de dilatar el trámite	Capacitación, actuación dentro de las normas	Facilitación de trámites	Existen normas legales que regulan la expedición de licencias o permisos	x	

### 3.1.3. Políticas de Administración del riesgo de Corrupción

La política de administración del riesgo de corrupción del municipio de Jenesano estará orientada a prevenir al máximo su ocurrencia y a adoptar mecanismos de respuesta en caso que se llegue a presentar.

De acuerdo con el enfoque dado en la identificación de riesgos de corrupción, se observa que una buena parte de los casos se podría presentar por el desconocimiento de normas, falta de idoneidad, falta de autoridad o poca capacidad de decisión, de los funcionarios; por lo tanto es procedente adoptar programas de capacitación en el campo normativo, administrativo, gerencial, técnicas de comunicación, elaboración de documentos, manejo de documentos, y en general en todos los campos en que se desenvuelve la administración municipal,



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

28

de tal manera que los funcionarios de la administración municipal estén informados sobre sus responsabilidades y así evitar o disminuir al máximo la comisión de errores que afecten el correcto desarrollo de la gestión pública municipal.

Es conveniente el establecimiento de medidas de control y autocontrol por parte de las diferentes instancias de la administración municipal, con una dinámica permanente, que permitan detectar posibles errores ligados con riesgos de corrupción al interior de la administración y sobre estos asumir los correctivos pertinentes oportunamente.

En aquellos casos en que los errores conduzcan a investigaciones, el municipio facilitará la información y los medios necesarios para que las entidades encargadas puedan actuar procesalmente sin ninguna dificultad.

De otra parte es importante para el municipio tener ciudadanos informados sobre la manera correcta de actuar frente a las diferentes situaciones que se presentan en el manejo de los asuntos públicos.

De esta manera, con unos funcionarios capacitados y conscientes de la responsabilidad de sus actuaciones como servidores públicos, por una parte, y por la otra con ciudadanos informados sobre la dinámica de lo público, se tendrá un escenario favorable para un buen manejo de los recursos y diferentes situaciones de resorte del municipio de Jenesano.



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

**TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

29

## 3.1.4. Mapa de riesgos de Corrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
<b>ENTIDAD:</b> Municipio de Jenesano								
<b>Misión:</b> Proyectar a Jenesano como un municipio, con desarrollo social y económico, respetuoso del medio ambiente, de los derechos de todos sus ciudadanos, donde se reconozca la participación de los ciudadanos como un elemento fundamental en el diseño de las políticas públicas, priorizando el gasto social para lograr superar la pobreza y beneficiar a los más vulnerables del municipio.								
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Descripción	Probabilidad	Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicadores
<b>Direccionamiento o estratégico:</b>  Identificar posibles riesgos de corrupción y proponer estrategias para su minimización	Autoritarismo, desconocimiento de normas y técnicas administrativas, abuso de autoridad, inexistencia o poca efectividad de los canales de comunicación, compromisos políticos y personales, divergencias políticas y personales, expectativas de favorecimiento en aspectos contractuales, permisos o decisiones, temor por que la comunidad se entere de información de su interés, favorecimiento a intereses particulares, pretensión de la alta dirección de mantener el control sobre diferentes	Decisiones autoritarias, no se delega ni se admiten objeciones o sugerencias, toma de decisiones al margen de las competencias, mala disposición para transmitir y escuchar, favorecimiento a determinadas personas con beneficios y/o asignación de contratos, aceptación de dádivas a cambio de un favorecimiento o beneficio, reserva o restricción de determinada información de interés para la comunidad, interpretación de las normas para favorecer determinados intereses, manipulación de decisiones de otras instancias por parte de la alta dirección en favorecimiento de	Posible	<b>Preventivo:</b> Sensibilización, capacitación, diseño e implementación de canales efectivos de comunicación, dentro de las normas, apartamiento de prejuicios, seguridad en las actuaciones, conocimiento de las normas, fortalecimiento de la capacidad gerencial.  <b>Correctivo:</b> Cambio de actitud, ajuste de decisiones, medidas sancionatorias, cambio de funcionarios, ajuste de actuaciones, toma de decisiones con autoridad	Aplicación de normas legales que rigen la gestión administrativa e implementación de técnicas gerenciales	Capacitación y sensibilización en temas normativos, técnicas administrativas y gerenciales y cambios actitudinales	Alcaldía Municipal-Secretaría de Gobierno	Jornadas de capacitación, cambios logrados



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



	instancias de la administración, falta de autoridad o capacidad gerencial para tomar decisiones	ciertos intereses						
<b>Financiero:</b>  Identificar posibles riesgos de corrupción y establecer medidas para garantizar el debido manejo de los recursos del municipio	Desconocimiento de normas, intereses particulares, interpretación errada de normas, control deficiente, improvisación, actuación compulsiva, negligencia, permisividad, falta de control, carga laboral excesiva, deficiencias tecnológicas, intencionalidad, carencia de procedimientos	Incorporación de gastos no previstos en las normas, exclusión de gastos legalmente establecidos, afectación de rubros que no corresponden a la naturaleza del gasto, disposición de recursos no incorporados al presupuesto, comprometimiento de recursos de futuras autorizaciones, asunción de compromisos por encima de la apropiación, pagos sin el lleno de requisito, retardo en el pago de obligaciones legalmente contraídas, pago de obligaciones sin efectuar los descuentos, consignación tardía de descuentos legales, contabilidad sin el cumplimiento de normas, informes a los entes de control fuera de tiempo, traslados presupuestales indebidos, giro de cheques sin fondos, adquisiciones sin la existencia de rubro presupuestal, direccionamiento presupuestal hacia determinados intereses, deficiente ejecución de recursos, cuentas bancarias en entidades de poca confiabilidad, trámites	Posible	<b>Preventivo:</b> Capacitación, aplicación correcta de las normas, optimización de controles, listas de chequeo, entrega oportuna de información, contratación de profesionales idóneos, fortalecimiento de equipos de trabajo, dotación de medios tecnológicos, estructuración de agendas, dimensionar el interés general por encima del particular, elaboración de planes de acción realizables, generar cultura de la consignación oportuna, investigación previa de la confiabilidad de las entidades bancarias donde se consignan los dineros del municipio, establecimiento de procedimientos prácticos.  <b>Correctivo:</b> Ajuste de presupuestos de acuerdo a la ley, medidas sancionatorias, ajuste de	Aplicación de normas presupuestales, implementación de técnicas gerenciales	Capacitación, aplicación de normas, implementación de controles efectivos	Alcalde, Secretaría de Hacienda, oficina asesora de planeación	Eventos encontrados, eventos intervenidos, eventos solucionados



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



		dispendiosos y poco prácticos		compromisos de acuerdo a las disponibilidades presupuestales, lleno de requisitos faltantes, efectución de descuentos no realizados, cambio de profesionales, reversión de decisiones, ajuste de saldos de la cuentas, reversión de cheques, seguimiento a ejecución de planes, arqueos de control, traslado de cuentas a entidades confiables, ajuste de procedimientos de trámites				
<b>De Contratación:</b> Identificar posibles riesgos de corrupción y establecer estrategias para controlar, prevenir y minimizar la ocurrencia de hechos de corrupción	Desconocimiento o errada interpretación de normas, favorecimiento, intencionalidad, despreocupación, compromisos políticos, disposición limitada de recursos y de personal, negligencia, temor a que se conozcan procesos, desorden, procesos amañados, direccionamiento de contratos, cargas excesivas de trabajo,	Estudios previos deficientes, intervención de interesados en el proceso contractual en la elaboración de los estudios previos, pliegos de condiciones acondicionados a intereses particulares, restricción de la participación a través del establecimiento de visitas o requisitos innecesarios en los pliegos de condiciones, adendas redireccionadas en favor de determinados intereses, declaración de urgencia manifiesta en situaciones inexistentes, designación de supervisores	Posible	<b>Preventivo:</b> Capacitación a los responsables, actuación transparente, sujeción a los requisitos, actuación dentro de las normas, designación de supervisores e interventores de acuerdo a las necesidades del proceso contractual, ajuste de presupuestos y distribución de cargas laborales, claridad en los documentos previos, planeación, estructuración de agendas de publicación de documentos,	Aplicación de normas contractuales, instrumentos de control efectivo de los procesos	Capacitación, control a todos las fases del proceso contractual	Alcalde, secretaria de hacienda, secretaria general, oficina de planeación	Procesos adelantados, procesos revisados, eventos encontrados, eventos corregidos.



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



		<p>interventores no idóneos, concentración de funciones de supervisión e interventoría en pocas personas, contratación de empresas con músculo financiero pero que no llenan requisitos, contratación directa de objetos que no corresponden a esta modalidad, acomodación de tiempos para favorecer a terceros en los procesos contractuales, publicación incompleta o no publicación de documentos contractuales, autorización de trabajos sin surtir los procesos de selección, suscripción de contratos interadministrativos para justificar ejecución de recursos, o con entidades que no cumplen requisitos.</p>		<p>planeación y ejecución puntual de la contratación, orientación adecuada de los estudios previos, revisión minuciosa de los documentos de los contratistas antes de la suscripción del contrato.</p> <p><b>Correctivo:</b> Ajuste de procesos al contenido de las normas, actuación transparente, ajuste de pliegos, reversión d procesos, supresión o reversión de requisitos no necesarios legalmente, redireccionamiento de decisiones, reversión de actos administrativos de apertura de procesos contractuales, cambio de supervisor o interventor, redistribución de cargas laborales acorde a la disponibilidad de tiempo de los responsables, rigurosidad en la supervisión e interventoría, ajuste de agendas contractuales a los términos legales, publicar documentos no publicados, reversión de procesos</p>				
--	--	--	--	---	--	--	--	--





# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



				contractuales.				
<b>De información y documentación:</b> Identificación de situaciones de riesgo y establecimiento de estrategias para mejorar los procesos de información y comunicación	Falta de habilidad gerencial, falta de delegación, intereses particulares, deficiencia de los recursos tecnológicos, intencionalidad, negligencia, desconocimiento, falta de diseño de procesos de comunicación, desorden, carga excesiva de trabajo	Información institucional concentrada en una o pocas personas, sistemas de información susceptibles de manipulación, ocultamiento de información de interés público, manipulación de información para favorecer a terceros, entrega de información equivocada o mal intencionada, desconocimiento, uso indebido o no uso de las herramientas tecnológicas; información que no fluye dentro de los conductos regulares, documentos no archivados o en desorden, desaparición de documentos de interés que deben aparecer en el archivo	Posible	<b>Preventivo:</b> Desarrollo de habilidades gerenciales, delegación, canales de información, optimización de recursos tecnológicos, actuación transparente, apropiación de la información por parte de los responsables, capacitación, afianzamiento de hábitos de orden.  <b>Correctivos:</b> Establecimiento de canales de comunicación fluyentes, optimización de recursos tecnológicos, actuación transparente, apropiación de la información, capacitación, aplicación de sanciones, ordenación del archivo, ordenación de documentos	Aplicación de normas y técnicas de comunicación e información, implementación de canales efectivos	Capacitación, diseño e implementación de canales efectivos de comunicación e información	Todas las dependencias	Procesos diseñados, procesos implementados
<b>De investigación y sanción</b>	Intencionalidad, negligencia, carga excesiva de trabajo, desconocimiento, abuso de autoridad, flexibilidad,	Demora en trámites procesales para buscar prescripción, interpretación sesgada de normas, toma de decisiones al margen de las competencias del funcionario, toma de decisiones leves en perjuicio del municipio, contestación de requerimientos al margen del tiempo, entrega de información falsa para evadir responsabilidades	Posible	<b>Preventivo:</b> Actuación dentro de las normas, ajuste de cargas laborales, agendas de trabajo, capacitación, actuación con autoridad, establecimiento de medidas de control sobre requerimientos de información.  <b>Correctivo:</b> Reversión de	Aplicación de normas que rigen el ejercicio procesal, control efectivo sobre los trámites	Capacitación, revisión de tramites	Todas las dependencias	Trámites revisados, eventuales encontrados, trámites corregidos



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



		o desviar intereses, aceptación de dádivas, favorecimiento a intereses particulares		decisiones, medidas sancionatorias				
<b>De trámites y/o servicios</b> : Identificación de posibles situaciones de riesgo y fijación de estrategias para redireccionar actuaciones, prevenir situaciones y corregir errores	Intencionalidad, amiguismo, compromisos políticos, consideración privilegiada a personas influyentes, no existencia de procedimientos, ocultamiento de información, negligencia, desorden	Aceptación de dádivas a cambio de decisiones que favorecen determinados intereses, Ejecución de acciones bajo presión de terceros, pedir o recibir dádivas para el favorecimiento de alguien, cobros no autorizados por realización de trámites, agilización de trámites por presión de personas influyentes, procedimientos no diseñados u omisión en la entrega de información, no suministrar información orientadora sobre el estado de los trámites.	Posible	<b>Preventivo:</b> Actuación dentro de las normas, ejercicio de la autoridad e independencia, diseño e implementación de procedimientos, transparencia.  <b>Correctivo:</b> Medidas sancionatorias, reversión de decisiones, aplicación de procedimientos	Aplicación correcta de normas y procedimientos, actuaciones con criterio y transparencia	Revisión de procedimientos, eventos y adopción de cambios conductuales	Todas las dependencias	Procedimientos revisados, situaciones encontradas, cambios adoptados
<b>De recobrimiento de derechos (licencias, permisos):</b> Identificación de situaciones de riesgo y establecer estrategias para minimizarlas	Intencionalidad, amiguismo, compromisos políticos, presión de personas influyentes, persecución, diferencias políticas o personales, desconocimiento de normas, negligencia, favorecimiento de intereses particulares.	Recibir o pedir dinero por la expedición de una licencia o permiso, expedición de licencias o permisos por influencia de terceros, pedir o recibir prebendas por la aceleración de trámites, no expedir licencias o permisos a personas que cumplen requisitos, expedir licencias o permisos sin el lleno de requisitos, información imprecisa al ciudadano que solicita una licencia o permiso con el ánimo de dilatar el trámite.	posible	<b>Preventivo:</b> Actuación dentro de la norma, capacitación.  <b>Correctivo:</b> Medidas sancionatorias, reversión de documentos, expedición de licencias y permisos a quienes cumplen la norma, facilitación de trámites	Aplicación de normas existente para la expedición de licencias y permisos	Capacitación, adopción de conductas transparentes.	Todas las dependencias	Eventos presentados, eventos corregidos



### 3.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El artículo 6° del decreto 19 de 2012, señala que los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

De otra parte, es deber de cada entidad 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.

Es lógico pensar que entre más sencillo sea un trámite más económico resulta para el municipio, menos exigente para el usuario y más aporta a la buena relación entidad-ciudadano; sin que esto implique de ninguna forma la omisión de requisitos.

#### 3.2.1. Identificación de Trámites

DEPENDENCIA	N°	TRAMITE	TIPO DE TRAMITE	DOCUMENTADO	
				SI	NO
Alcaldía	1	Permiso para espectáculos públicos	De apoyo	X	
	2	Certificado de residencia	De apoyo	X	
Secretaría de despacho	3	Recepción y distribución de comunicaciones varias	Misional		X
	4	Radicación de propuestas para procesos contractuales	De apoyo		X
Secretaria de Hacienda	5	Cobro de impuestos, tasas, multas, servicios públicos, otros	Misional		X
	6	Pago de cuentas a contratistas, empleados, proveedores, entidades y otros	De apoyo	X	
	7	Expedición de Paz y Salvos Municipales	De apoyo		X
	8	Expedición de certificados de uso de suelo	Operativo	X	



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

36

Oficina Asesora de Planeación Municipal	9	Expedición de licencias de construcción	Operativo	X	
	10	Expedición de certificado de paramentos	Operativo	X	
	11	Certificado de estratificación	Operativo	X	
Secretaría General	12	Registro en el SSISBEN	Misional	X	
	13	Reposición de carné del SISBEN	Misional	X	
	14	Reclasificación y cambio en el nivel del SISBEN	Misional	X	
	15	Actualización de la base de datos del SISBEN	Misional	X	
	16	Retiro De la base de datos del SISBEN por cambio de residencia	Misional	X	
	17	Actualización y corrección de documentos	Misional	X	
	18	Ingreso a la base de datos del SISBEN	Misional	X	
	19	Retiro de la base de datos del SISBEN por defunción	Misional	X	
	20	Actualización de la base de datos del SISBEN por corrección de documentos	Misional	X	
	21	Solicitudes para ingreso a familias en acción y otros programas sociales	Misional		
Unidad de Servicios públicos	22	Registro de matrícula de acueducto y alcantarillado	Operativo	X	
	23	Toma de lecturas, facturación y entrega de recibos de servicios públicos	Operativo	X	
	24	Arreglo de daños en las redes	Operativo	X	
Inspección de Policía	25	Contravención común	De apoyo	X	
	26	Contravención especial	De apoyo	X	
Comisaría de familia	27	Recepción de quejas y denuncias por violencia intrafamiliar, maltrato infantil, violación de derechos de la niñez, maltrato y violación de derechos al adulto mayor	De apoyo		X
Todas las dependencias	28	Solicitudes varias sobre asuntos propios de cada dependencia, quejas y reclamos	Misional	X	



### **3.2.2. Priorización de trámites**

Para la administración municipal de Jenesano, todos los trámites requieren de su atención en aras de lograr a futuro las condiciones de complejidad moderada, bajo costo y optimización del tiempo; de manera tal que el ciudadano perciba cambios que le ofrezcan un nivel de comodidad.

El municipio cuenta con un link en la página web institucional, donde los usuarios que acceden a esta herramienta tecnológica pueden opinar a través de voto, sobre el grado de satisfacción en la prestación de cada uno de los servicios que ofrece el municipio.

Es necesario ampliar la oportunidad a otros usuarios que no tiene acceso a la WEB, para lo cual se diseñarán y aplicarán, orientadas a medir el nivel de satisfacción con la dinámica actual y conocer sugerencias para el mejoramiento; con base en el diagnóstico se estructurarán soluciones que conduzcan a la optimización del servicio.

### **3.2.3. Racionalización de trámites**

Con base en los resultados de los análisis y encuestas relacionados anteriormente, se adoptarán estrategias que conduzcan a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites, de acuerdo a las orientaciones de la metodología del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

### **3.2.4. Interoperabilidad**

El municipio está en trámite de inscripción en el Registro Único de Información de Trámites, para solicitudes relacionadas con uso de suelo, estratificación y residencia. Se seguirá avanzando de



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

38

acuerdo con los requerimientos legales del programa Gobierno en Línea para la inscripción de todos los trámites una vez revisados y ajustados. Igualmente se implementarán los recursos tecnológicos necesarios para la interoperabilidad con otras instancias gubernamentales.

### 3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

#### 3.3.1. Concepto

De acuerdo con el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de principios de buen gobierno.

Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional o territorial y los servicios públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados de la gestión pública.

#### 3.2.2. Componentes

La rendición de cuentas tiene tres (3) componentes: La información, el diálogo o explicaciones y los incentivos o sanciones.



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

39

**La información** se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

**La explicación o diálogo** se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, e implica, por tanto, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar.

**Los incentivos** consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento, o de castigo por el mal desempeño.

### 3.3.3. Escenarios para la rendición de cuentas por parte del municipio de Jenesano.

El municipio como ente territorial está sometido a varios escenarios para la rendición de cuentas: La comunidad (Social), Las entidades de control (asignada), Los funcionarios (interna), Entidades gubernamentales (entre niveles territoriales).

**La rendición de cuentas social** es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales los funcionarios y servidores públicos informan, explican y se enfrentan a sanciones o premios por parte de diversos sujetos de la sociedad civil (ciudadanos, organizaciones sociales, grupos de interés, empresas, medios de comunicación, movimientos sociales).

**La rendición de cuentas asignada**, de agencia o por instituciones de mandato pretende corregir las deficiencias del balance de poderes. Se trata de las cuentas que deben rendirse a los organismos de control: Contraloría, procuraduría, auditoría,



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

40

fiscalía, en materia de asuntos disciplinarios, corrupción, derechos humanos, sociales, económicos, ambientales y culturales, fiscales y penales.

**La rendición de cuentas interna**, hace relación a la rendición de cuentas de los superiores a los funcionarios subordinados.

**La rendición de cuentas entre niveles territoriales**, re refiere a la rendición de cuentas a las entidades del orden departamental o nacional que deba presentar el municipio.

### 3.3.4. Estrategias para la rendición de cuentas

#### 3.3.4.1. Rendición de Cuentas Social

La gestión de la administración municipal de Jenesano es puesta en conocimiento de la comunidad a través de audiencias públicas, respuesta oportuna a solicitudes de los ciudadanos, reuniones con organizaciones, comunidades veredales y del sector urbano, veedurías ciudadanas, programas radiales en medios de alta sintonía en el municipio, e información en la página WEB del municipio ([www.jenesano-boyaca.gov.co](http://www.jenesano-boyaca.gov.co)).

Las audiencias públicas se desarrollan siguiendo la metodología de la cartilla "Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, de la Administración Pública Nacional", editada por la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Se realizará una amplia difusión por medios efectivos de tal manera que la comunidad quede bien informada y motivada para participar.

Las reuniones comunitarias se realizarán por citación de la administración municipal o por solicitud de las comunidades, bajo agendas y temas definidos previamente.





# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

41

La información a las veedurías ES oportuna y puntual sobre aspectos inherentes a su área o asunto específico de su desempeño o solicitud particular de estas.

Los programas radiales se anuncian con anterioridad en el medio en que se vaya a difundir, indicando horarios de emisión, temas a tratar y si hay espacio para interrogantes vía telefónica, redes sociales u otros medios posibles.

Los boletines impresos estarán disponibles en las carteleras de la alcaldía.

La información en la página WEB permanecerá publicada por lo menos durante el periodo del alcalde municipal.

#### **3.3.4.2. Rendición de Cuentas a los Entes de Control**

El municipio de Jenesano entrega la información a los entes de control de manera oportuna y dentro de los requerimientos de las entidades solicitantes.

#### **3.3.4.3. Rendición de Cuentas Interna**

La administración municipal realizará periódicamente consejos de gobierno y reuniones de funcionarios, donde se abrirán espacios para que los funcionarios municipales rindan cuentas sobre las actividades propias de su desempeño, tanto por áreas como individualmente.

#### **3.3.4.4. Rendición de Cuentas entre Entidades Territoriales**

El Municipio de Jenesano a través de las diferentes dependencias entrega de manera oportuna y completa toda la información pertinente que sea solicitada por entidades del orden departamental o nacional en atención a los compromisos



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

42

interinstitucionales que se generen en el ejercicio de la gestión municipal.

#### 3.3.4.5. Calidad de la rendición de cuentas

La administración Municipal de Jenesano proveerá a los ciudadanos y a las instituciones información comprensible, actualizada, oportuna y completa, disponible en medios accesibles a la comunidad en general.

Se facilitará el diálogo en doble vía, donde el ciudadano comprenda la importancia y la dinámica de los ejercicios de rendición de cuentas, con explicaciones claras que respondan a las inquietudes reales, con espacios abiertos a la participación, propiciando convocatorias amplias a través de medios que lleguen efectivamente a la comunidad.

#### 3.3.4.6. Incentivos y Sanciones

Para los funcionarios municipales se ofrecerá capacitación en el marco normativo, de manera que se llegue a una reconocer la importancia y se vaya generando gradualmente la cultura de la rendición de cuentas, tanto personal como institucionalmente; igualmente se facilitarán los recursos necesarios para su materialización.

El municipio propiciará espacios donde los ciudadanos se sensibilicen frente al derecho de exigir cuentas de la gestión pública municipal, apoyará iniciativas ciudadanas de control social y utilizará medios de difusión efectivos para motivar la participación.

Los funcionarios municipales que no cumplan con su deber de rendir cuentas serán amonestados o sancionados según sea la gravedad con llamados de atención verbal o escrita,



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

43

observaciones a la hoja de vida, apertura de procesos disciplinarios o denuncias ante las autoridades judiciales cuando los hechos lo ameriten.

### 3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La administración municipal de Jenesano es consciente que el ciudadano es la razón de ser de la institucionalidad pública, por lo tanto deben establecerse mecanismos de atención que satisfagan sus expectativas, en materia de trato, comodidad, información correcta y oportunidad en la atención de sus requerimientos, entre otros aspectos.

La atención de los funcionarios del municipio a los ciudadanos se hará dentro de las siguientes condiciones: amabilidad, responsabilidad, oportunidad, brindar información ilustrativa, coherente con lo que se solicite, confiable, actual; y se debe interactuar en igualdad de condiciones para todas las personas sin discriminación alguna.

#### 3.4.1. Desarrollo Institucional para la Atención al Ciudadano

El municipio adoptará las herramientas para ambientar una atención digna, en aras de la máxima satisfacción del ciudadano que requiera los servicios de la entidad:

- Portafolio de servicios al ciudadano, difundido en carteleras de las, página web del municipio y medios radiales.
- Procedimientos de trámites y servicios al ciudadano
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias.



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

44

- Buzón de sugerencias, donde los ciudadanos alleguen información sobre satisfacción de los trámites y servicios al ciudadano, necesidades, e intereses de los ciudadanos para gestionar atención adecuada y oportuna.
- Información en lugar visible sobre:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios del municipio
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos
  - Horarios de atención
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una solicitud, queja o reclamo
- Ambiente adecuado para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Para el caso de la población discapacitada el edificio municipal cuenta con rampla de acceso con lo cual se facilita el ingreso de personas en esta condición a todas las oficinas públicas de responsabilidad del municipio.
- El edificio municipal se encuentra debidamente señalado



### **3.4.2. Afianzamiento de la Cultura del Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos**

Se implementarán actividades de capacitación periódicas a todos los servidores públicos del municipio, orientadas a la apropiación del ejercicio de su cargo acorde con el manual de funciones, el contexto general del desempeño de la administración municipal, así como la generación de hábitos y actitudes que faciliten la interacción cordial con otras personas, la autoestima, el manejo de situaciones, la resolución de conflictos y el servicio al cliente.

Lo anterior facilita la disposición de todos los servidores públicos del municipio, a entregar información adecuada y acertada ante la solicitud formal o informal de cualquier ciudadano. Es común encontrar en poblaciones pequeñas, como es el caso de Jenesano, que las personas recurren a cualquier funcionario, no importa el cargo, para solicitar información sobre diferentes temas de la administración; es ahí donde tener un conocimiento básico del funcionamiento de la entidad, permite como mínimo orientar al interesado a quien debe acudir; sumado a lo anterior que la información se da con un buen trato al solicitante, se contribuirá en una buena parte a la satisfacción del ciudadano.

### **3.4.3. Fortalecimiento de los Canales de Atención**

Existen diferentes formas mediante las cuales fluye la atención al ciudadano como son: atención personal, atención por vía telefónica, atención correo convencional, atención por medios virtuales; en las cuales el servidor público actúa con responsabilidad y vende la mejor imagen institucional y personal: A continuación se mencionan algunos puntos a tener en cuenta en cada uno de los eventos:



### **Atención personal:**

- Estar en el lugar de trabajo en las horas de servicio al público
- Buena presentación personal
- Buena presentación del sitio de trabajo
- Utilizar un lenguaje adecuado
- Mostrar amabilidad y cortesía
- Brindar la información acertada o prestar el servicio solicitado de manera eficiente
- Tener la capacidad de manejar el tiempo de tal manera que no se extienda pero tampoco que la atención quede a medias

### **Atención vía telefónica**

- Contestar preferiblemente antes del tercer timbre
- Contestar con amabilidad y cortesía, indicando el nombre de quien contesta y preguntando al interlocutor en que le puede ayudar
- Utilizar un lenguaje adecuado
- El servicio debe ser rápido
- Si tiene que transferir la llamada explicarle al interlocutor la razón.
- Brindar la información que corresponda a lo solicitado por el ciudadano.
- Si la información no es de responsabilidad del funcionario orientar al ciudadano a donde debe recurrir.

### **Atención por correo convencional**

Es común que muchas de las solicitudes de información o documentos lleguen por correo convencional, lo cual requiere de parte del municipio una respuesta oportuna y congruente con la solicitud que se hace por parte del ciudadano. En caso que la



# Jenesano

"El Pueblo más lindo de Boyacá"

## TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

47

información o documento solicitado no corresponda a la competencia del municipio, se orienta en lo posible, dónde o a quien corresponde entregar dicha información o documento; si la solicitud corresponde a otra dependencia de la administración se debe redireccionar directamente sin tener que poner en esta tarea al ciudadano.

### Atención por medios virtuales

El correo electrónico y el chat son herramientas de uso en la gestión pública, por lo tanto es necesario tener disposición para su utilización adecuada y oportuna en aras del mejoramiento de la atención al ciudadano o a entidades que recurran a este medio. La contestación oportuna y acertada de los mensajes que fluyen por estos medios es una preocupación de la administración municipal.

### Otras acciones para mejorar la atención al ciudadano

- Establecer un sistema de fichas de turnos especialmente para atención en el despacho en alcalde y la secretaría de hacienda
- Implementar el intranet y la comunicación telefónica interna entre las diferentes dependencias, para facilitar y agilizar la atención al ciudadano.
- Fomentar el desarrollo de habilidades entre los funcionarios para la atención ágil y efectiva a los ciudadanos.
- Establecer horarios de atención al ciudadano en el despacho del alcalde



# *Jenesano*

*"El Pueblo más lindo de Boyacá"*

**TRABAJEMOS TODOS POR JENESANO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

---

48

## **BIBLIOGRAFIA**

Cartilla estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano –DNP- DAFP- UNODOC- Secretaría de Transparencia Presidencia de la República.

Manual de atención al ciudadano, Alcaldía mayor de Bogotá

Manual de atención al ciudadano, CNSC.

Ley 1474 de 2011

Decreto 2461 de 2012

Documento Compes 3654 de 2010

Cartilla "Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, de la Administración Pública Nacional", CGR-DAFP.

Decreto 019 de 2012