

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

## “ICONONZO, ACUERDO DE UNIDAD, PAZ Y PROSPERIDAD”

### 1. PRESENTACIÓN.

La Alcaldía Municipal de Icononzo Tolima, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 2011, en cuanto al diseño y aplicación de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas, su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, de esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones.

Para la aplicación de esta estrategia se debe de tener en cuenta los parámetros de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción, al igual de los otros componentes se debe aplicar los

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

parámetros de la dirección de Seguimiento y Evaluación a políticas Públicas de PND.

## **2. OBJETIVOS Y ALCANCE**

### **2.1 GENERAL**

Adoptar la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

### **2.2 ESPECIFICOS.**

1. Construir el mapa de riesgo de corrupción de la alcaldía Municipal de Icononzo Tolima, y sus respectivas medidas de prevención, corrupción y control.
2. Determinar la aplicación de la política de racionalización de tramites en la entidad
3. Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
4. Definir las acciones necesarias para optimizar la atención a la ciudadanía del municipio.
5. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
6. Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.
7. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
8. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
9. Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

10. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

### 3. ALCANCE

Diseñar la metodología y aplicar las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientada a ser aplicada en los procesos de medición, acciones y mecanismos contenidos en el mapa de anticorrupción y de atención al ciudadano en la alcaldía Municipal.

### 4. FUNDAMENTO LEGAL

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Una de las exigencias del manual es que la empresa debe Anualmente elaborar estrategias, que contengan los siguientes componentes: 1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos. 2. Las medidas antitrámites. 3. La rendición de cuentas y 4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, implementado mecanismos propios y necesarios de cada uno de los procesos que maneja la empresa.

La empresa adopta su propia metodología para la implementación del plan de anticorrupción y atención al ciudadano, diseñando estrategias que conlleven a identificar y desarrollar políticas aplicadas a la ejecución de los procesos que pueden ser susceptibles de corrupción.

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de la empresa deben de aplicar las siguiente normatividad.

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b> <b>Código:</b> <b>Fecha:</b>

- ✓ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Documento Conpes 3714 de Diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

## 5. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

### 5.1 MISION

Posicionar a Icononzo como un municipio estratégicamente importante, productivo y competitivo, a nivel Departamental y Nacional, por el conocimiento, y capacidad de sus habitantes, desarrollando masivos programas educativos, sociales, económicos, tecnológicos, ambientales, de seguridad, convivencia pacífica, participación e integración comunitaria, que generen desarrollo y calidad de vida, dentro de los linderos de unidad, paz y prosperidad desarrollando el municipio anhelado por todos.

### 5.2 VISION

Promover la cultura de formación de Empresa, El Turismo, La productividad y la competitividad en la formación de un municipio desarrollado y auto sostenible, que en el marco de la ley le permita generar bienes y servicios, para satisfacer las necesidades, dignificar la calidad de vida de sus habitantes en Paz, unidad y armonía integral.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Actualización:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

### 5.3 PRINCIPIOS ETICOS INSTITUCIONALES

Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.

Los principios éticos acogidos por los empleados de la Alcaldía, son los establecidos en el artículo 3 de la Ley 489 de 1998 y artículo 209 de la Constitución Política.

La alcaldía municipal de Icononzo aplica los principios en todas las actuaciones y fueron adoptadas mediante acto administrativo como el principio de la buena fe, principio de la igualdad, principio de la moralidad, principio de la celeridad, principio de la economía, principio de la imparcialidad, principio de la eficacia, principio de la eficiencia, principio de la participación, principio de la publicación, principio de la responsabilidad, principio de la transparencia.

### 5.4 VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Los funcionarios, empleados, contratista y proveedores de la Alcaldía Municipal de Icononzo Tolima, exhortaron los siguientes valores para conformar el Código de Ética de la institución y se comprometieron a aplicarlos en forma estricta en el comportamiento diario dentro y fuera de la entidad: eficacia, efectividad de la gestión pública, respeto por los usuarios, respeto por el servidor público, transparencia, integridad, austeridad.

## 6. COMPONENTES DEL PLAN

### 6.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

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

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Fecha:</b>

Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla. De igual manera, se tomó como referente, la experiencia de nuestro cliente institucional y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

## **A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

### **✓ Riesgo de Corrupción.**

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

### **✓ Establecer las causas.**

Es necesario identificar las **DEBILIDADES** (factores internos) y las **AMENAZAS** (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”<sup>2</sup>, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

✓ **Descripción del riesgo de corrupción.**

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

A manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta, por lo que cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción:

• **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).**

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.

• **Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).**

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

• **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).**

- Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Actualización:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.

• **De información y documentación.**

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

• **De investigación y sanción.**

- Fallos amañados.
- Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos.
- Soborno (Cohecho).

• **De actividades regulatorias.**

- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Soborno (Cohecho).

• **De trámites y/o servicios internos y externos.**

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b> <b>Código:</b> <b>Fecha:</b>

- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
  - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
  - Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.
    - Cobrar por el trámite, (Concusión).
    - Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
    - Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
    - Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

## B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios:

1. **Casi Seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias
2. **Posible:** El evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, **“la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”**<sup>3</sup>. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

### C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la empresa debe establecer los controles teniendo en cuenta:

1. **Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
2. **Controles correctivos**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración. Basados en la Guía para la Administración del Riesgo (DAF FP-2011)

Cuadro 1. Valoración de Riesgo de Corrupción

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo		SI	NO
			Existen Herramienta de Control		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen en manejo de la herramienta		
			En tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

### D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La política de administración de riesgos, es el conjunto de “**actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo**”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

**Evitar el Riesgo:** “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

**Reducir el Riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla:

1. Los objetivos que se esperan lograr.
2. Diseño de la Política de administración del riesgo Anticorrupción
3. Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo.
4. Los riesgos que se van a controlar.
5. Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y
6. El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

## **E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

corrupción identificado. En este sentido la empresa deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

## F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad. A continuación se presenta el modelo que deben elaborar las entidades.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				

### 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

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

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

Una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

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

A. **LINEAMIENTOS GENERALES:** Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia por parte de la alta dirección de incluir y adoptar dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

**Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos de la Alcaldía Municipal de Icononzo, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT.

- ❖ El Municipio de Icononzo Tolima, puso como meta para el año 2014, que el 50% de los trámites y servicios de la Alcaldía deberán estar en línea a través de la página web de la administración.
- ❖ Se racionalizará los trámites vigentes, reduciendo procesos, plazos y costos.
- ❖ Se promulgará para el efecto limitar al máximo la necesidad de que los ciudadanos deban acceder a las instalaciones de la Alcaldía para realizar trámites que pueden realizar vía internet.

La administración dio cumplimiento a lo establecido en la ley antitrámites del proceso de realizar el inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

**Actividades a adelantar:**

- **Revisión de los Procesos:** consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos; los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. *Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.*

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Actualización:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
  
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

- **Análisis Normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la alcaldía.

Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT, como: procesos Misionales: Sisben, vivienda, Salud, catastro, licencia, deporte y procesos de apoyo, certificaciones, impuestos, permisos, y autorizaciones

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

- **Priorización de Trámites a Intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. **El resultado es un Cronograma de Actividades.**

#### Actividades a adelantar:

- ✓ **Diagnóstico de los trámites a intervenir:** Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Actualización:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

### ❖ Factores Internos

- **Complejidad:** Excesivo número de pasos y requisitos o documentos Innecesarios exigibles al ciudadano. Este proceso se ha minimizado en la alcaldía al identificar los trámites necesarios para que la ciudadanía tenga acceso a los servicios que ofrece
- **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite. La reducción de los costos se evidencia al momento que la comunidad tenga acceso a los medios tecnológicos como pág web, y redes sociales y no tenga que desplazasen hasta la alcaldía para gestionar los trámites que requieren.
- **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio. A pesar de las limitaciones la alcaldía a adoptados procesos y procedimiento para reducir el tiempo de respuesta de los tramites.

### ❖ Factores Externos

- **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite. La alcaldía no cobro por los trámites al usuario y comunidad en general
- **PQR:** Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite. Hasta el momento la administración no a adoptados el proceso de análisis de los PQR, al no tener canalizado el proceso.
- **Auditorías:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas. La administración a través de la coordinación de control interno viene realizando auditoria a los procesos internos y externos del cual se arrojó planes de mejoramiento a los hallazgos que presente inconformidades.
- **Consulta Ciudadana:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.
- **Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: **simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio,**

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

**interoperabilidad de información pública** y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites. La administración con apoyo del DAFP identifico los trámites necesarios que ha adoptado para facilitar el acceso a los usuarios y comunidad

### Actividades a adelantar

- ✓ **Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
  - Reducción de costos operativos en la entidad. - Reducción de costos para el usuario.
  - Reducción de documentos. - Reducción de requisitos.
  - Reducción del tiempo de duración del trámite. - Reducción de pasos al usuario y del Proceso interno.
- ✓ **Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.
- ✓ **Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.
- ✓ **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
  - Modernización en las comunicaciones. - Relaciones entre entidades.
  - Aumento de puntos de atención. - Reducir tiempo en puntos de atención.
  - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad. - Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.
- **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

- **Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución Informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe Intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

## **B. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.**

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

### **C. EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

La política de racionalización de trámites ha facilitado la realización de las siguientes actuaciones en el Orden Municipal:

- El aplicativo implementado por la alcaldía de PQRR en el link de la página Web del municipio, da respuesta oportuna de los requerimientos, quejas, peticiones y recursos de los usuarios o comunidad.
- Como mecanismo de comunicación inmediata con el usuario se adoptó las herramientas del chat, foros, redes sociales, encuestas.
- Se identificó el inventario de trámites de la alcaldía municipal, por medio de la plataforma SUIT, dando cumplimiento al Decreto 1151 del 2008.
- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades de la Seguridad Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia), de una persona podrán hacerlo a través de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Eliminación de la certificación de pago de la planilla de salud.
- En la página web existe el link de contactos donde el usuario puede solicitar los deferentes solicitudes de acuerdo a la necesidad.
- Se adoptó para cada dependencia correos institucionales con el fin de que los usuarios internos y externos puedan allegar sus requerimientos.

### **6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b> <b>Código:</b> <b>Fecha:</b>

entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

## A. COMPONENTES

1. **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
2. **Diálogo:** Se refiere a: A. La justificación de las acciones; B. Presentación de diagnósticos e interpretaciones; y C. Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones, envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
3. **Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

## B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS. CONSIDERACIONES

1. 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 y territorial y los servidores 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.
2. Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, 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.

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b> <b>Actualización:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Código:</b> <b>Fecha:</b>

- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

### C. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:



### Análisis de la alcaldía

En esta medida y como de lo que se trata es de continuar evidenciando acciones que fortalezcan los lazos creados hasta ahora entre los ciudadanos y lo público, resulta pertinente entregar para conocimiento público la Administración Municipal de Icononzo, continuar consolidando un modelo democrático de Rendición de Cuentas locales, que tiene como finalidad calificar la gestión de la Administración, en este importante proceso para que la ciudadanía cuente con elementos para valorar los próximos ejercicios de audiencia y para que, a su vez, la ciudadanía reconozcan las fortalezas y debilidades evidenciadas y a partir de dicho reconocimiento, emprendan acciones de mejoramiento en unos casos y, en otros, de perfeccionamiento del proceso personalizado con los líderes

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b> <b>Código:</b> <b>Fecha:</b>

comunales de las zonas urbanas y rurales, madres cabezas de familias, desplazados, negritudes, afrodesendientes, indígenas, campesinos y ciudadanía en general.

Esperamos que el contenido del informe se constituya en insumo importante para el Mejoramiento del proceso de rendición de cuentas y en el mejoramiento de la gestión Municipal.

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La administración municipal busca **mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios** de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía de acuerdo con los lineamientos y políticas adoptados por la administración, garantizando la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorara los siguientes instrumentos:

- Página Web [www.icononzo-tolima.gov.co](http://www.icononzo-tolima.gov.co) con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía de Icononzo.
- En cada dependencia se fortalecerá un grupo de Atención al Ciudadano encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crear relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link Servicio al Ciudadano enlace Petición y Quejas puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Interactué con la Alcaldía de Icononzo en: A través del correo electrónico [alcaldía@icononzo-tolima.gov.co](mailto:alcaldía@icononzo-tolima.gov.co). Presente sus consultas.
- Personalmente: en la Alcaldía de Icononzo.
- Buzones físicos ubicados en cada piso donde funciona la Entidad.
- En el conmutador 3102176882-3138850257
- Vía Fax: (091) 8682060
- Se desarrollaran periódicamente en las diferentes veredas Audiencias Públicas sectoriales para concertar, evaluar, informar sobre los planes, programas y proyectos que adelante la Alcaldía.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

- Semestralmente, se presentaran informes de gestión de cada una de las áreas de la Alcaldía incluido el Despacho del Alcalde.

## **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.**

- Actualizar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Actualizar y difundir el reglamento interno a los usuarios interno de la alcaldía
- Implementar y optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites 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 un lugar visible información actualizada sobre:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite 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.
- 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.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

## **B. AFIANZAR LA CULTURA DE 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. La alcaldía viene desarrollando conjuntamente con la ESAP y el SENA capacitaciones a los usuarios internos de la administración el fin de garantizar y mejorar la atención al ciudadano.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano. Establecer estrategias y políticas de incentivos a los responsables del manejo de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano

## **C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana, a través de foros.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

## **IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

La administración dentro de las estrategias para mejorar la atención del PQR, ha diseñado controles, indicadores de seguimiento para dar cumplimiento a la ley de archivo general, el sistemas de planeación y de gestión y la norma técnica de gestión de calidad y MECI.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

## A. DEFINICIONES.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

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

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

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

- **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.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

## B. GESTIÓN:

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

• **Oficina, dependencia o entidad competente:** En toda entidad pública deberá existir por lo menos **una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos** que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

• **Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir **con los términos legales:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
- Para la petición de **documentos: 10 días** siguientes a la recepción.
- **Consultas** de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
- **Peticiones entre autoridades: 10 días** siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

**NOTA:** las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

Elaborado con apoyo de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
--	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

La alcaldía municipal de Icononzo a través de su grupo interdisciplinario ha dado cumplimiento a los requerimientos de la ciudadanía cumpliendo con los términos de contestación de acuerdo a la solicitud, ya sea por la página web o por escrito y verbal.

### **C. SEGUIMIENTO.**

#### **Es necesario**

i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

La administración a través de la oficina de las Tic realiza seguimiento a los derechos de petición y da cumplimiento a los términos.

### **D. CONTROL:**

A. **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

B. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

- (i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y
- (ii) Quejas contra los servidores públicos de la entidad.

En el municipio de Icononzo Tolima por ser de categoría sexta el responsable del seguimiento, evaluación y control de los procesos disciplinarios de los servidores públicos es la PERSONERIA.

- C. **Oficina de Control Interno:** Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un **informe semestral** a la administración de la entidad.

La Coordinación de Control Interno Actualmente está Diseñando La Metodología de Seguimiento y Evaluación a la Contestación de los Derechos de Petición de Acuerdo con los Parámetros de Ley

#### D. VEEDURÍAS CIUDADANAS:

##### SE DEBE:

- A. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- B. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- C. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

En el municipio de Icononzo hasta la fecha no se ha presentado ninguna recomendación por parte de las veedurías.

#### V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

“La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de Enero, Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3.

“Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.”

Cuadro 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Entidad: _____				Año: _____				
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31			
Mapa de riesgos de corrupción.	1. 2. 3.							
Estrategia Antitrámites.	1. 2. 3.							
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.							
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	1. 2. 3.							
Otras : _____ _____	1. 2. 3.							
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____							
Seguimiento de la Estrategia.	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____							

Los responsables de los procesos deben de aplicar este formato para el seguimiento de los planes de anticorrupción y atención al ciudadano.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

Mapa de riesgos de corrupción:

ENTIDAD:									
MISION:									
IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				

**A. Estrategia antitrámites.**

Esta estrategia busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la alcaldía, mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes, así como para acercar al ciudadano a los servicios que presta esta entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Las actividades desarrolladas por la administración municipal en la definición de estrategias antitramites**

- Identificar los trámites
- Servicio oportuno a los usuarios y ciudadanía
- Correo electrónico, redes sociales y pág. web
- El programa de gobierno en línea
- Ventanilla única.

Inventario de procesos, procedimientos y trámites:

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

No.	NOMBRE DEL PROCESO/PROCEDIMIENTOS Misionales	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD QUE LE APLICA

## B. Estrategia de rendición de cuentas.

Entendida como una expresión de control social, esta estrategia comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la administración, buscando su transparencia para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

- Se dio a conocer a los usuarios y comunidad en general mediante Audiencia Pública, prensa Departamental, Pagina Web, radio, revista y canal televisión 3 local, la presentación de informe de Gestión del Municipio de Icononzo, Acuerdo de Unidad, Paz y Prosperidad la rendición de cuentas vigencia 2012, presentación se dispone en 5 dimensiones estratégicas, las cuales se mencionan a continuación:

1. DIMENSION TEJIDO SOCIAL, ICONONZO ACUERDO PARA LA UNIDAD, PAZ Y PROSPERIDAD.
2. DIMENSION INFRAESTRUCTURA EN ICONONZO PARA EL ACUERDO DE UNIDAD, PAZ Y PROSPERIDAD.
3. DIMENSION MEDIO AMBIENTE SUSTENTABLE EN ICONONZO, PARA EL ACUERDO DE UNIDAD, PAZ Y PROSPERIDAD.
4. DIMENSION EN DESARROLLO ECONOMICO EN ICONONZO PARA EL ACUERDO DE UNIDAD, PAZ Y PROSPERIDAD.
5. DIMENSION ICONONZO UN MUNICIPIO DE RESULTADOS PARA EL ACUERDO DE UNIDAD, PAZ Y PROSPERIDAD.

- ❖ La administración viene gestionando varios proyectos de Obras e inversión para el mejoramiento de las vías del

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Actualización:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

Municipio.

⇒ PROYECTOS EN EJECUCION

- ✓ Mejoramiento y mantenimiento vías del Municipio a nivel rural y urbano convenio 1651 y 1652 Alcaldía Municipal e Invias.

⇒ PROYECTOS EN TRAMITE Y VIALIBILIZACION

- ✓ Pavimentación en concreto asfaltico por las vías urbanas.

⇒ Grandes OBRAS

- ✓ Placa Huella, mejoramiento y mantenimiento cruce de Santa Inés – Cruce Balsora-Escuela Dos quebradas por un valor de \$ 2.331.000.000.
- ✓ Mejoramiento y pavimentación Barrio la campiña y vías del Municipio de Icononzo por un valor de \$ 192.317.000.

### C. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración central, y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

**Las actividades desarrolladas por la Alcaldía Municipal de Icononzo definió mecanismos para mejorar la atención al ciudadano como:**

- Registrar correctamente la factura
- Contestar oportunamente las P,Q,R y R
- Buzón de sugerencias
- Acuerdo financieros (Tercerizar el proceso de recaudo)
- Recepción de pagos a través de código de barra
- Establecer políticas de recaudo
- Difundir los mecanismos de atención al ciudadano a través de los diferentes canales utilizados por la empresa.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

**D. Iniciativas ó estrategias adicionales para lucha contra la corrupción.**  
**Alcaldía Municipal de Icononzo Tolima, definió estrategias, que a continuación se relaciona:**

- Capacitar y difundir los procedimientos de Atención, Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos a la comunidad.
- Puesta en marcha ó aumento de oferta de servicios en línea.
- Visibilización de los gastos de la administración.
- Publicación de las actuaciones de la gestión contractual.
- Programa de gestión y administración documental.
- Políticas de incentivos para la comunidad de identificación de fraudes
- Identificación de fraudes
- Canalizar los fraudes
- Políticas de destinación de recuperación de cartera
- Censo de unidades habitacionales – actualización de catastro de usuarios
- Adquisición de geófono
- Mitigar la perdida de agua de los centros poblados
- Sensibilizar a la comunidad y usuario.
- Instalaciones de macromedidores
- Desviaciones significativa
- Adquisición de un alcoholímetro
- Ajustar el pesos en la factura
- Nivelación salarial
- Garantizar la calidad del agua
- Dotar a los operarios de los elementos de protección
- Gestionar ante el Sena capacitaciones de competencias laborales
- Mejorar la continuidad del servicio de agua potable
- Garantizar la frecuencia del servicio de Aseo
- Garantizar el barrido de calles y áreas publicas
- Garantizar la adecuada disposición de los residuos sólidos
- Entrega y oportunidad de la facturación
- Actualizar y adecuar el contrato de condiciones uniformes.

**MATRIZ CONTROL Y SEGUIMIENTO SOBRE EL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

ENTIDAD: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	Agt 31	dic-31			
Consolidación del Documento		Cargo: _____						
		Nombre: _____						
		Firma: _____						
Seguimiento a la Estrategia		Asesor de Control Interno						
		Nombre: _____						
		Firma: _____						

## VI. RECOMENDACIONES GENERALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Para tal efecto, las tecnologías de la información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública. A continuación se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

## A. GOBIERNO EN LÍNEA.

El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, especialmente las que carezcan de estos mecanismos.

- Se está fortaleciendo la calidad de la información y de los servicios prestados por medios electrónicos de tal forma que se respondan a las necesidades de los ciudadanos, empresas y servidores públicos.
- Se promueve escenarios de participación en línea para la toma de decisiones de política pública.
- Se garantiza las transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios mediante canales seguros.
- Se mantiene compromiso mensual de capacitación y acompañamiento en el desarrollo de la estrategia gobierno en línea.
- Se fortalece gobierno en línea en la continua actualización de información e interacción.
- Se articula los componentes de medición del índice de gobierno abierto

## RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION.

1. Implementación de las jornadas de inducción y re inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
2. Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de procesos de la administración.
3. Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de gestión de la Calidad.
4. Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas.
5. Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
6. La contratación se maneja de acuerdo art. 31 y 32 de la ley 142 de 1993, establece que los contratos de las empresa de servicios públicos se rige por el derecho privado.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

7. Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP.
8. Adopción e implementación del manual Antitrámites para la empresa. Mediante acto administrativo.
9. Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
10. Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano
11. Se incluyó en el plan de desarrollo las estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías y los grupos de base.
12. Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.
13. Implementación del programa "presencia institucional" para efectos de dar al cara a la comunidad, simultáneo a los procesos de rendición pública de cuentas. Uso de los buzones de quejas y sugerencias.
14. Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios municipio.
15. Existencia de un acto administrativo para la atención al público por parte del Alcalde, y disponibilidad total de los funcionarios para atenderlos.
16. Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía, de un programa radial para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

## **GLOSARIO DE TERMINOS.**

**Auditoría. Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia** de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

**Audidores externos.** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

**Audidores internos.** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

**Control administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

**Control interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

**Dictamen.** Opinión o juicio que se emite por escrito, respecto a los estados financieros u otras actividades, como resultado de una auditoría financiera.

**Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

**Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Entidad (empresarial).** Una unidad económica que realiza transacciones comerciales que se deben registrar, resumir y reportar. Se considera la entidad separada de su propietario o propietarios.

**Estados Financieros.** Fuentes de información sobre la marcha de la entidad empresarial.

**Evidencia de auditoría.** Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

**Fiscalización. Acción y efecto de fiscalizar.** Hacer el oficio de fiscal. Criticar y traer a juicio las acciones u obras de alguien.

**Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

**Hoja de trabajo.** Una hoja grande de columnas diseñada para colocar en forma conveniente todos los datos contables que se necesitan en un momento determinado. Facilita la preparación de los estados financieros y el trabajo de ajuste y cierre de las cuentas. Igualmente se utiliza como Papel de Trabajo cuando sea necesario en el transcurso de una auditoría.

**Incumplimiento.** No pago de intereses o capital de un pagaré en la fecha de vencimiento. Informe de auditoría. Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

**Informe de los auditores.** El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una empresa.

**Limitaciones al alcance de la auditoría.** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

**Normas de auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

**Objetividad (evidencia objetiva).** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

**Objetivo de la auditoría.** Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría.

**Papeles de trabajo.** Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO TOLIMA</b>	<b>Versión:</b>
	<b>MANUAL DE ANTICORRUPCION</b>	<b>Actualización:</b>
		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

**Plan.** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

**Prevención.** Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

**Procedimiento de auditoría.** Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

**Programa de auditoría.** Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

**Riesgo.** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

**Riesgo de Corrupción.** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Riesgo inherente.** Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

**Riesgo de control.** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

**Riesgo de detección.** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

**Supervisión.** Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

**Técnicas de auditoría.** Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

Elaborado con apoyo: de Control Interno - Luz Emilce Barbosa y Editora Gelt Y.F	Revisado Por: Secretaria de Planeación- Ing. Jorge William Rojas M	Aprobado Por: Alcalde – Reyes Cortes Hernández
---	--	--