

MUNICIPIO DE SAN DIEGO



PLAN ANTICORRUPCION 2014



CONTENIDO

- i. INTRODUCCION**
- ii. INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD**
 - ii.1. MISIÓN**
 - ii.2. VISIÓN**
 - ii.3. OBJETIVO GENERAL**
 - ii.4. VALORES ÉTICOS**
 - ii.5. PRINCIPIOS**
- iii. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCION Y DE SERVICIO AL CIUDADANO**
 - iii.1. OBJETIVO GENERAL**
 - iii.2. OBJETIVO ESPECIFICO**
 - iii.3. ALCANCE**
- iv. FUNDAMENTO LEGAL**
- v. ELEMENTOS DEL PLAN**
 - v.1. COMPONENTE IDENTIFICACION DE RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO**
 - v.1.1. PROCESO ESTRATEGICO**
 - v.1.1.1. IDENTIFICACION**
 - v.1.1.2. ANALISIS**
 - v.1.1.3. MEDIDAS DE MITIGACION**
 - v.1.1.4. SEGUIMIENTO**
 - v.1.2. PROCESO DE CONTRATACION**
 - v.1.2.1. IDENTIFICACION**
 - v.1.2.2. ANALISIS**
 - v.1.2.3. MEDIDAS DE MITIGACION**

v.1.2.4. SEGUIMIENTO

v.1.3. PROCESO FINANCIERO

v.1.3.1. IDENTIFICACION

v.1.3.2. ANALISIS

v.1.3.3. MEDIDAS DE MITIGACION

v.1.3.4. SEGUIMIENTO

v.2. COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITE

**v.2.1. FASE 1 LEVANTAMIENTO E IDENTIFICACION DE LOS
PRINCIPALES TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD**

**v.2.2. FASE 2 DEPURAR, PRIORIZAR Y ANALIZAR TECNICA Y
JURIDICAMENTE LOS TRAMITES SUSCEPTIBLES DE
RACIONALIZAR**

v.2.3. FASE 3 RACIONALIZACION DE TRAMITE

v.3.COMPONENTE RENDICION DE CUENTA

**v.4.COMPONENTE MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION
CIUDADANA**

INTRODUCCION

Con fundamento en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”

Así las cosas, y a manera de orientación la Secretaria de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación DNP, el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP), con el apoyo de la oficina de las naciones unidas contra la droga y el delito, elaboró una guía “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En la línea de lo expuesto y con el fin de brindar espacios para que la ciudadanía participe y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, este plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de la corresponsabilidad con los ciudadanos.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano del municipio de San diego toma como base los lineamientos expuesto en la guía antes mencionada e incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propio.

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.

El segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas.

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.

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.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

MISIÓN

Un municipio de gente emprendedora, trabajadora y pujante, amante de la convivencia pacífica, con igualdad de oportunidades, exigente y respetuoso de la institucionalidad, las leyes y el medio ambiente, con visión de la prevención del riesgo.

VISIÓN

El municipio de San Diego será reconocido en el 2030, como un municipio fortalecido institucionalmente, respetuoso de los procesos administrativos, con un desarrollo social y económico competitivo, equitativo y respetuoso del medio ambiente, amante de la cultura, visionaria del riesgo, que mediante la organización y participación ciudadana plantea sus problemas y soluciona sus conflictos.

OBJETIVO GENERAL

El Objetivo general de esta administración es mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio, dando prioridad a la primera Infancia, infancia, adolescencia y juventud, población víctima, población discapacitada, adulto mayor, aplicando un enfoque diferencial en todas sus políticas. Se buscará el aumento de las capacidades de la población para el goce efectivo de los derechos, la equidad, la promoción de políticas de defensa y protección de los derechos humanos y una administración al servicio de los ciudadanos.

VALORES ÉTICOS

- ◆ Colaboración
- ◆ Transparencia
- ◆ Eficiencia
- ◆ Honestidad
- ◆ Responsabilidad
- ◆ Lealtad
- ◆ Cumplimiento
- ◆ Respeto
- ◆ Solidaridad

PRINCIPIOS

1. El interés general prevalece sobre el interés particular.
2. Los bienes públicos son sagrados.
3. La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
4. La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
5. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO:

OBJETIVO GENERAL

Afianzar las acciones que la Alcaldía ha venido adelantando para fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias a fin de optimizar las prácticas de buen gobierno en el marco de la legalidad y la ética, siguiendo las directrices impartidas para tal efecto.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Fortalecer la implementación de la política integral de administración de riesgos de la Alcaldía de San diego, de tal manera que se identifiquen tanto los riesgos de corrupción, como todos los riesgos institucionales y se puedan generar mecanismos para prevenirlos o evitarlos.
- Consolidar la estrategia antitrámites desarrollada en la entidad, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites de la Alcaldía de San diego.
- Desarrollar estrategias para contar con un ejercicio permanente de rendición de cuentas, de manera tal que se amplíe y optimice la información de la Alcaldía que se encuentra a disposición del ciudadano y se propicien espacios participativos de diálogo entre la entidad y la ciudadanía.
- Optimizar las estrategias para la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los mecanismos establecidos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Establecer un adecuado mecanismo de seguimiento a las acciones planteadas para desarrollar la estrategia anticorrupción de la entidad.

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplican para todos(as) los (las) funcionarios (as) y contratistas que laboren en las dependencias del nivel institucional, local y central de la Alcaldía de San diego.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993.
- 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).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- 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).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Decreto 734 de 2012.

ELEMENTOS DEL PLAN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Anualmente debe elaborarse una estrategia, de LUCHA ANTICORRUPCION Y DE SERVICIO AL CIUDADANO que contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, 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.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

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.

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.

Por su importancia, se requiere que las 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.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Este componente recomienda incluir en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.



PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

Entidad: ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN DIEGO

Misión:

| IDENTIFICACION | | ANALISIS | | MEDIDAS DE MITIGACION | | SEGUIMIENTO | | | |
|----------------------|--|----------|---|-----------------------------------|-----------------|--------------------------|---|------------------------|----------------------------------|
| Procesos y Objetivos | Causas | RIESGO | | Probabilidades de materialización | VALORACION | Administración de riesgo | Acciones | Responsable | Indicador |
| | | Nº | Descripción | | Tipo de Control | | | | |
| Contratación | Direccionamiento desde el pliego de condiciones o términos de referencia | 1 | Facilita el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a una determinada persona. | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | Estandarizar los pliegos de condiciones teniendo en cuenta los contratos más usuales y los factores de selección apropiados para escoger el contratista. | Oficina jurídica | Pliego estandarizado |
| | | 2 | Rompe el principio de igualdad entre los diferentes proponentes. | | Correctivo | Evitar | Revisar y adoptar el pliego de condiciones por el responsable de la actividad contractual. | Alcalde o su delegado | Pliego revisado y estandarizado |
| | | 3 | Crea inseguridad jurídica en las evaluaciones. | | | Evitar | Acompañamiento y asesoría del área jurídica para aclarar, precisar o modificar el pliego de condiciones. | Oficina jurídica | Asesoría realizada |
| | | 4 | Se adjudica a ofertas menos convenientes. | | Correctivo | Evitar | Revisar y aprobar las modificaciones de los pliegos por el responsable de la actividad contractual. | Alcalde o su delegado | Pliego revisado |
| | | 5 | Dificulta determinar una irregularidad de carácter administrativo o penal. | | Preventivo | Reducir | Fortalecimiento del control interno para vigilar el cumplimiento de las normas. | Alcalde o su delegado | Control interno fortalecido |
| | | 6 | Sobrecostos. | | Preventivo | Reducir | Perfeccionar y capacitar el personal responsable de esta actividad. | Alcalde o su delegado | Personal capacitado |
| | | 7 | Obras mal ejecutadas. | | Preventivo | Reducir | Elaborar un Manual de Contratación que contemple claramente los procedimientos administrativos acorde con el plan de gestión, los requisitos para celebrar, perfeccionar e iniciar el contrato y los procedimientos establecidos por la ley. | Alcalde o su delegado | Manual de contratación elaborado |
| | | 8 | Mala calidad | | Preventivo | Reducir | Elaborar cronogramas que incluyan la publicación de documentos | Oficina jurídica | Cronograma elaborado |
| | Aclaraciones, adiciones, adendas | 1 | Quebranta el principio de igualdad. | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | Supervisión del control interno para vigilar el cumplimiento de las normas sobre publicidad | Of. de Control Interno | Supervisión realizada |
| | | 2 | Desconoce principios de transparencia y objetividad. | | Preventivo | Reducir | Establecer los requisitos para ser evaluador dependiendo de la clase de contrato y los factores de selección | Oficina jurídica | Requisitos establecidos |
| | | 3 | Incumplimiento en la ejecución del contrato. | | Correctivo | Evitar | Aplicar las reglas sobre prevención y trámite de conflictos de interés y supervisar su aplicación | Oficina jurídica | Regla aplicada |
| | | 4 | Sobrecostos. | | Correctivo | Evitar | Separación inmediata de evaluadores incursos en conflictos de interés | Alcalde o su delegado | Evaluadores separados |
| | | 5 | Obras mal ejecutadas | | Preventivo | Reducir | Remisión oportuna de los pliegos y sus anexos a los evaluadores | Oficina jurídica | Pliegos remitidos |
| | Falta de estudios serios de factibilidad y conveniencia | 1 | Erogaciones patrimoniales innecesarias que conllevan detrimento del erario público. | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | Organización de sesiones colectivas de estudio y análisis de los pliegos | Alcalde o su delegado | Sesiones organizadas |
| | | 2 | Sobrecostos. | | Correctivo | Evitar | Revisión y aprobación del informe de evaluación por el responsable de la adjudicación | Alcalde o su delegado | Informe revisado y aprobado |
| | | 3 | Violación al principio de la selección objetiva. | | Correctivo | Evitar | Rechazo por el funcionario responsable de la adjudicación de los informes de evaluación no ajustados a los pliegos de condiciones | Oficina jurídica | Informe rechazado |
| | | 4 | Favorecimiento a determinados contratistas "conocidos" a través de contratos innecesarios | | Preventivo | Reducir | Estandarizar los modelos de actos de adjudicación que incluyan en los considerandos las referencias necesarias dependiendo de los factores de selección y los criterios de adjudicación incorporados en los pliegos de condiciones estandarizados | Oficina jurídica | Modelo estandarizado |
| | Fraccionamiento técnico | 1 | Sobrecostos. | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | Estandarizar los modelos de actos de declaratoria de procedimiento desierto dependiendo de los criterios señalados en los pliegos estandarizados. | Oficina jurídica | Modelo estandarizado |
| | | 2 | Desgaste administrativo injustificado. | | Preventivo | Reducir | Aplicar las reglas sobre prevención y trámite de conflictos de interés | Oficina jurídica | Regla aplicada |
| | | 3 | Dificultad en los controles y organismos de control. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Supervisión del control interno para vigilar la aplicación de reglamentos sobre la prevención y trámite de los conflictos de interés. | Of. de Control Interno | Supervisión realizada |

Contratación

| | | | | | | | | | | |
|--------------|--|---|---|--|-------------|-------------|---|--|-------------------------|------------------------------|
| Contratación | | 4 | Ausencia de pluralidad de ofertas. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Remoción inmediata del interventor/supervisor en cuanto se tenga conocimiento de la situación de conflicto. | Alcalde o su delegado | Interventor removida | |
| | | 5 | Ausencia de uniformidad en la calidad de la obra. | | Correctivo | Evitar | Examinar y redistribuir las cargas de trabajo entre los funcionarios de la entidad. | Alcalde o su delegado | Carga distribuida | |
| | | 6 | Diluye responsabilidad. | | Preventivo | Reducir | Contratar personal externo para ejercer las interventorías/supervisiones. | Alcalde o su delegado | Personal contratada | |
| | | 7 | Implica mayor número de interventoría. | | Preventivo | Reducir | Designar funcionarios o contratar particulares para ejercer la vigilancia y control de todos los contratos que se celebren. | Alcalde o su delegado | Funcionario designado | |
| | | 8 | Se viola el principio de igualdad y transparencia. | | Preventivo | Reducir | Elaborar un Manual de Procedimientos de Interventoría que contemple los procedimientos posibles de la ejecución del contrato. | Oficina jurídica | Manual elaborado | |
| | | 9 | En ocasiones firman actas de recibo sin verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones. | | Preventivo | Reducir | Designar supervisores para vigilar y controlar el ejercicio de las interventorías contratadas. | Alcalde o su delegado | Supervisores designados | |
| | | Urgencia manifiesta | 1 | Abuso de la figura a tal punto que se podría convertir en regla general y no de excepción para la contratación. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Supervisión por control interno sobre el cumplimiento de las cláusulas contractuales y las reglas de interventoría. | Of. de Control Interno | Supervisión realizada |
| | | | 2 | Se adquieren compromisos económicos injustificados. | | Correctivo | Evitar | Revisión y aprobación por el responsable (alcalde o su delegado) de los documentos en que consta la modificación del contrato. | Alcalde o su delegado | Documentos aprobados |
| | | | 3 | Permite pagar favores a políticos y amigos. | | Preventivo | Reducir | Expedición de los instructivos necesarios sobre los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de los contratos. | Oficina jurídica | Instructivos expedidos |
| | | | 4 | Desconoce principios de selección objetiva y transparente. | | Correctivo | Evitar | Supervisión del control interno para vigilar la aplicación de reglamentos sobre los requisitos. | Of. de Control Interno | Supervisión realizada |
| | | | 5 | No le permite a la administración acceder a mayores productos o servicios. | | Correctivo | Evitar | Ordenar la suspensión inmediata de la ejecución indebida del contrato. | Alcalde o su delegado | contrato indebido suspendido |
| | | | 6 | Afectación del nivel de inversiones. | | Correctivo | Evitar | Supervisión del control interno sobre el cumplimiento de los reglamentos o instructivos expedidos para regular los pagos contractuales | Of. de Control Interno | Supervisión realizada |
| | | | 7 | Conlleva un peligro por cuanto el contratista no requiere estar inscrito en la Cámara de Comercio | | Preventivo | Reducir | Señalar en los contratos los requisitos y plazos para efectuar los pagos | Oficina jurídica | |
| | | Interventorías | 1 | Altos costos de este tipo de contrato sin resultados que reflejen su inversión. | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | Expedir reglamentos para regular los requisitos y plazos dentro de los cuales deben efectuarse los pagos. | Oficina jurídica | reglamento expedidos |
| | | | 2 | Avalan incumplimientos, ejecuciones irregulares, mala calidad de materiales. | | Preventivo | Reducir | Elaborar el Manual de Interventoría o de reglamentos generales que regulen los casos, la forma y la oportunidad de liquidar correctamente los contratos. | Oficina jurídica | Manual elaborado |
| | | | 3 | Autorizan modificaciones técnicas, cambios de especificaciones de materiales, originando mayores costos a la administración | | Preventivo | Reducir | Estandarizar las actas de liquidación de los contratos más usuales. | Oficina jurídica | Actas estandarizadas |
| | | | 4 | Los acuerdos entre contratista e interventor son conocidos en ocasiones con posterioridad a la ejecución del contrato por parte de la administración | | Preventivo | Reducir | Asesoría del área jurídica al personal técnico durante el procedimiento de liquidación. | Oficina jurídica | Asesoría realizada |
| | | | 5 | En ocasiones firman actas de recibo sin verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones. | | Preventivo | Reducir | Fortalecimiento de la función o dependencia encargada del control interno. | Alcalde o su delegado | Dependencia fortalecida |
| | | Irregular uso del contrato de prestación de servicios | 1 | Genera "nóminas paralelas" excediendo el número de cargos estrictamente necesarios | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | Definir como responsabilidad de control interno la vigilancia y control sobre el cronograma de publicidad de actos y documentos en los procesos contractuales. | Of. de Control Interno | Responsabilidad definida |
| | | | 2 | Duplicidad de funciones. | | Casi Seguro | | | | |
| | | | 3 | Detrimento patrimonial. | | | | | | |
| | | | 4 | Dificulta el ejercicio de controles disciplinarios y administrativos. | | | | | | |
| | | | 5 | Hace ineficaz el Estado. | | | | | | |
| | | | 6 | Las grandes partidas asignadas se podrían utilizar en otros fines sociales | | | | | | |

Direccionamiento Estratégico

| | | | | | | | | |
|--|---|--|-------------|------------|---------|---|------------------------|---|
| Descentralización sin control | 1 | Ausencia de controles, que favorece la comisión de actos ligados a la corrupción. | Posible | Preventivo | Reducir | Implementar controles para evitar la presencia de comportamiento corruptos alejados de interés general | Of. de Control Interno | Controles implementados |
| | 2 | Atomización de los recursos | Posible | Preventivo | Reducir | Diseñar políticas claras por parte de la alta dirección, acompañadas de autoridad y responsabilidad necesarias para evitar desviaciones en que se puedan incurrir sus depositarios en el logro de los objetivos y satisfacción de los clientes o usuarios con los productos o servicios ofrecidos por la alcaldía. | Alcalde o su delegado | Políticas diseñadas |
| | 3 | Otorgar, vía descentralización, la Autoridad y la responsabilidad a personas que carecen de la idoneidad requerida para cumplir con las tareas asignada. | Posible | Correctivo | Evitar | Acoger como política de selección el sistema meritocrático a fin de evitar la influencia de padrinos políticos y otros tipos de presiones; buscando lograr un mayor compromiso por parte de los delegados en el logro de los objetivos organizacionales. | Secretaria de gobierno | Política acogida |
| Falta de una estrategia de comunicación | 1 | Evita detectar conductas por parte de las sectoriales que son contrarias a las políticas de la dirección, la cual facilita cometer actos de corrupción. | Posible | Correctivo | Evitar | Establecer una estructura de comunicación en la alcaldía de manera que esta se de en todos los niveles se pueda acceder a la información suficiente, pertinente, clara y oportuna; viabilizando así la actuación de controles cruzados, debido a que en la medida en que los actores sean en los procesos, mayor será la posibilidad de eliminar conductas corruptas | Alcalde o su delegado | Estructura establecida |
| Inadecuada selección de personal | 1 | Influencia indebida de criterios politiqueros y de intereses particulares en la elección de funcionarios. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Diseñar una verdadera política de selección, capacitación, motivación y remuneración laboral que contemple rigurosos requisitos de formación académica, experiencia laboral, habilidades y competencia en el área de desempeño, conocimiento de la actividad organizacional y teniendo en cuenta la necesidades de la institución. De igual forma la política de capacitación debe estar dirigida a: primero a estimular a los mejores funcionarios, a los que se comprometan con sus valores y entregan lo mejor de su talento para el cumplimiento de los objetivos propuestos; segundo a contribuir a la mejora de la calidad en los productos y servicios que debe entregar la entidad a la sociedad. | Secretaria de gobierno | Políticas diseñada |
| Desmotivación | 1 | Bajo compromiso de los funcionarios con la transparencia en el manejo de la organización | Posible | Preventivo | Reducir | Igualmente, la política de motivación debe estar orientada no solo al componente económico, sino al reconocimiento de su trabajo, a la participación de los funcionarios en la construcción de políticas organizacionales y al crecimiento del individuo en los planos personal, profesional y familiar. Un aspecto más en que se debe trabajar es el de políticas remunerativas, cuando un funcionario o empleado siente que está recibiendo el pago justo por su trabajo va a sentir mayores razones de compromiso, va a dedicar los mayores esfuerzos al cumplimiento de sus labores y buscará crecer en su capacidad laboral para justificar su permanencia en el cargo o en la entidad. | Secretaria de gobierno | Políticas diseñada |
| Falta de profesionalismo y baja capacitación | 1 | Desgreño administrativo y manejo indebido de las funciones en las diferentes instancias. Mayor gravedad cuando se presenta en el nivel directivo. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Reducir drásticamente la capacidad y prerrogativas especiales que tienen ciertos funcionarios en las decisiones y el manejo de los recursos en otras áreas, creando comités o comisiones, consejeros u otras alternativas de acuerdo con la entidad, de manera que se pueda garantizar que los recursos son manejados de manera colegiada. | Secretaria de gobierno | Políticas diseñada |
| Mala remuneración | 1 | Los funcionarios hacen uso indebido de los recursos de la organización para mejorar sus ingresos | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Exigir a los directivos y otros funcionarios muestra de absoluta probidad en el ejercicio de sus funciones, rechazando agasajos, regalos o reconocimiento por parte de los interesados en las decisiones de los administradores, ya que puede ser un riesgo eminente de corrupción. | Secretaria de gobierno | Políticas diseñada |
| Inestabilidad directiva | 1 | Falta de manejo adecuado de las funciones y aprovechamiento indebido por parte de funcionarios de otros niveles. | Posible | Preventivo | Reducir | Adoptar, socializar y velar por la aplicación, de un código de ética y de buen gobierno, que identifique los valores y principios éticos asumidos por todos | Alcalde o su delegado | Comité creado |
| Discrecionalidad | 1 | Intromisión de las sectoriales en las funciones de otras instancias para manipular las decisiones según sus propios intereses. | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | | Alcalde o su delegado | Comité creado |
| Amiguismo | 1 | Los funcionarios y particulares prefieren atender los intereses de los amigos causando detrimento a la entidad | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | | Alcalde o su delegado | Actitud asumida |
| Falta de programas que | 1 | Cualquier comportamiento indebido puede ser tolerado, imitado o compartido | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | | Alcalde o su delegado | Código de ética y buen gobierno socializado |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|-------------|------------|------------------------|---|------------------------|---|
| | promuevan la ética pública | | | | | | los funcionarios. La complacencia antiética, es decir la laxitud, negligencia o ignorancia deliberada del castigo que se debe dar a los comportamientos contrarios a la ética, indica que la alta dirección está permitiendo la aparición de espacios o comportamientos que favorecen y propician la corrupción. Cuando la alta dirección omite tomar drásticas medidas frente a las personas que han actuado en contra de los principios, de la moral y las buenas costumbres que deben ser la insignia de un servidor público, está dando señales de debilidad, laxitud o complacencia con las cuales los demás integrantes de la organización se sentirán autorizados para actuar de manera antiética. | | |
| <i>Direccionamiento Estratégico</i> | Falta de probidad | 1 | Los funcionarios se sienten en libertad de cometer actos corruptos porque saben que a sus directivos no les conviene castigar los, por la falta de autoridad | Casi Seguro | Preventivo | Reducir | | Alcalde o su delegado | Sanciones impuestas |
| | Ausencia de participación ciudadana | | Los funcionarios o los particulares hacen uso indebido de los intereses o recursos de la entidad, aprovechando la falta de control ciudadano. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Crear por parte de la alta dirección ligas de consumidores, asociaciones de vecinos, copropietarios, víctimas o beneficiarios que en determinadas circunstancias puedan asumir un control activo en las decisiones de la administración municipal. La ausencia de la comunidad en el proceso de toma de decisiones sobre los temas que a ella le competen se convierte en uno de los más grandes riesgos de corrupción en este campo, porque los funcionarios no se sienten obligados a responder ante instancias diferentes a las internas, lo cual en alguna forma les quita la presión, cuando sus actuaciones no están ajustadas al bien público. | Secretaria de gobierno | Ligas y asociaciones creadas |
| | | | | | | | Crear por parte de la alta dirección la oficina de atención al ciudadano. El estudio de quejas y reclamos permite conocer datos estadísticos sobre situaciones denunciadas en ciertas áreas y contra ciertos funcionarios, lo que viabiliza la focalización de posibles fenómenos asociados a la corrupción. | Alcalde o su delegado | Oficina creada |
| <i>Financiero</i> | Falta de planeación presupuestal | | Incumplimiento de términos. Ordenar gastos sin facultad legal. Retardar el pago de obligaciones legales. Traslado irregular de fondos. Prolongar la vigencia fiscal. Compra de bienes innecesarios | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Fortalecer la capacidad de gestión de los funcionarios involucrados en el manejo presupuestal a través de programas de capacitación, previa selección de personal con perfiles adecuados, de tal manera que se apliquen con todo rigor los principios elementales de preparación, registro y ejecución presupuestal, estableciendo con claridad las competencias que a cada cargo y funcionario correspondan. | Alcalde o su delegado | Capacidad fortalecida |
| | Estacionalidad de fondos | | Favorecimiento a entidades bancarias con el propósito de obtener beneficios personales (préstamos, comisiones, etc.). | Posible | Preventivo | Reducir | Adoptar y hacer cumplir un estricto programa de vacaciones, para aquellos cargos en los que se manejen recursos y se tenga constante contacto con terceros: almacén general, compras, presupuestos y tesorería. El remplazo temporal en este tipo de cargos por personal de entera confianza de la administración puede llevar a descubrir manejos irregulares. Igualmente se deben tomar las siguientes medidas: Arqueos de caja general y cajas menores. Conciliaciones bancarias Circularizaciones de saldos de cuentas por cobrar, proveedores, saldos de bancos y obligaciones financieras. Inventario físico de activos fijos. Definir y separar plenamente las funciones del personal. Nadie debe ser responsable de la totalidad de una transacción, y se debe definir claramente el alcance de sus funciones y establecer los límites de su responsabilidad | Secretaria de gobierno | Acciones realizadas |
| | Jineteo de fondos | | Apropiación de dineros públicos. Negligencia en el recaudo de rentas. Cambiar la destinación de los recursos | Posible | Correctivo | Evitar | | Of. de Control Interno | Arqueos realizados |
| | Inversiones sin respaldo | | Acuerdos con ciertas entidades a cambio de beneficios indebidos para funcionarios. Pérdida de recursos del Estado. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | | Secretaria de hacienda | Conciliaciones y circularizaciones realizadas |
| Trámites dispendiosos | | Pagos dobles. Demora en el pago de obligaciones legalmente contraídas por favorecer aquellas previamente acordadas. Pérdida de credibilidad en las entidades Concentración de recursos en una entidad financiera. Continúas actas de baja por obsolescencia de artículos en almacén o de activos fijos. Saldos altos de suministros sin movimiento en almacén. | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Secretaria de hacienda | | Inventarios realizados | |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|-------------|------------|--------|---|-----------------------|--------------------------|
| Financiero | | | Incremento de gastos de un período a otro sin justificación aparente. Atraso en la contabilidad e informes de ejecución presupuestal. Continúas demandas contra la entidad por incumplimiento de compromisos. | | | | | | |
| | Falta de control sobre los bienes del Estado | | Pérdida de inventarios. Utilización de bienes del Estado para actividades particulares Inventarios obsoletos | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Imponer el sistema de rendición de cuentas para todos los funcionarios públicos, donde se evalúe no sólo el resultado de su gestión sino que además responda por los bienes que le fueron entregados para el desarrollo de sus labores | Alcalde o su delegado | Procedimiento realizado |
| | Recursos tecnológicos inapropiados | | Sobrecostos por alquiler o compra de equipos no acordes con los requerimientos. Generación de informes imprecisos y poco confiables que no revelan la verdadera situación financiera de la entidad. Manipulación de base de datos e inflar el pago de prestaciones y obligaciones así como la anulación de rentas por cobrar | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Fortalecer el departamento de sistemas dotándolo de los equipos necesarios acordes con la magnitud y el volumen de operaciones de la entidad | Alcalde o su delegado | Departamento fortalecido |
| | Atraso en la información contable y financiera | | Información inoportuna e incompleta. Carencia de registros auxiliares que permitan el análisis y depuración de saldos, especialmente las cuentas por cobrar o por pagar. Inexactitud en la información transmitida. Falta de control y conocimiento real de los bienes o activos fijos de la entidad. Falta de conciliaciones bancarias y, por ende, desconocimiento de los recursos disponibles | Casi Seguro | Correctivo | Evitar | Seleccionar un software o paquete de contabilidad que llene los requisitos de la alcaldía y que como mínimo debe tener los siguientes módulos: Contabilidad general, Cartera, Inventarios, Cuentas por pagar, Activos fijos, Nómina, Presupuestos Estos módulos deben interactuar o trabajar en línea evitando la duplicidad de labores y afectando todos los procesos y produciendo información automática sobre las distintas áreas de operación. Igualmente debe tener un mínimo nivel de seguridad, como es la clave de acceso por perfil de funcionario, la cual debe ser cambiada frecuentemente; además, debe contar con rastros de auditoría, con el fin de conocer quién, desde dónde, cuándo, a qué hora y qué información fue modificada. | Alcalde o su delegado | Software adquiridos |

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, la Alcaldía municipal de San diego, a través de la Oficina de planeación y la creación de la oficina de Servicio al Ciudadano ha puesto en marcha la aplicación de la estrategia anti trámites como una medida para facilitar el acceso a los servicios que brindamos y a su vez mitigar el riesgo de corrupción en la entidad.

Con el fin de lograr esta estrategia la Alcaldía aplicará políticas de transparencia en la publicación de la información, de tal forma que los ciudadanos puedan acceder fácilmente en las mismas condiciones a los trámites y servicios, así como aumentar la participación ciudadana en la definición de políticas y pautas de servicio al hacerse participe del proceso.

Para lograr una implementación efectiva de la estrategia anti trámites, la Oficina de Servicio al Ciudadano junto a la Oficina Asesora de Planeación y las dependencias competentes establecieron el plan de acción con las siguientes fases:

Fase I. Levantamiento e identificación de los principales trámites y servicios de la Entidad.

Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Igualmente, se adelantaran las siguientes actividades:

a) **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.

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.

b) **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 entidad. 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.

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.

Fase II. Depurar, priorizar y analizar técnica y jurídicamente los trámites susceptibles de racionalizar.

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.

Actividades a adelantar:

- a) **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:

Factores Internos:

- *Complejidad:* Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- *Costo:* Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- *Tiempo:* Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- *Pago:* Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- *PQR:* Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- *Auditorías:* Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- *Consulta ciudadana:* Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus 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.

Fase III. 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,

interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

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 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.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas del municipio de San diego se fundamentará en establecer un proceso permanente, abierto, transparente y con una amplia difusión.

Dicha estrategia se centrará en:

- ◆ **Información:** tiene relación con la información que la alcaldía municipal presentará a los grupos de interés y a la ciudadanía en los espacios definidos para ello, de manera permanente, comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- ◆ **Diálogo:** el documento CONPES advierte que para fomentar el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía deben darse explicaciones comprensibles, procedimientos organizacionales claros y favorables; explicar aquellos temas relevantes, propendiendo por la bidireccionalidad y a través de convocatorias amplias y frecuentes.
- ◆ **Incentivos o sanciones para los servidores públicos:** En cuanto a la generación de los incentivos para la rendición de cuentas las entidades y los funcionarios, debe efectuarse la articulación del marco normativo en materia de rendición de cuentas y su difusión, el reconocimiento del alcance y la utilidad de la rendición de cuentas, el fortalecimiento del marco institucional, la formación de ciudadanos en la petición de cuentas y el apoyo a iniciativas ciudadanas de control social.

Para esto, la Alcaldía municipal de San diego desarrollará en la vigencia 2014 las siguientes actividades:

- ◆ **Análisis:** revisión del estado del ejercicio rendición de cuentas en la entidad, caracterización de los ciudadanos y los grupos de interés, y consulta de las necesidades de información.
- ◆ **Diseño de la Estrategia:**
 - Establecimiento del objetivo, metas e indicadores.
 - Diseño de las acciones para divulgar la información en forma comprensible
 - Diseño de las acciones para promover y realizar el diálogo
 - Diseño de las acciones para generar incentivos
- ◆ **Implementación**
- ◆ **Seguimiento**

Para mejorar atributos de la INFORMACIÓN que se entrega a los ciudadanos y realizar el Diseño de las acciones para divulgar la información en forma comprensible, la Alcaldía municipal:

- Priorizará los contenidos e información según los públicos interesados
- Realizará talleres con el fin de identificar los atributos de la información requeridos por la ciudadanía en general
- Generará un espacio en la Web para divulgar y distribuir esta información

Los medios que se utilizarán para la divulgación y distribución de esta información son, entre otros:

- ✓ Página Web institucional www.sandiego.cesar.gov.co.
- ✓ Video institucional para la rendición de cuentas
- ✓ Cartelera internas
- ✓ Plegables
- ✓ Facebook
- ✓ Twitter

Para fomentar el DIÁLOGO y la retroalimentación entre la entidad y la ciudadanía, y desarrollar las acciones que permitan:

- ✓ Escuchar los puntos de vista de la ciudadanía
- ✓ Responder sus preguntas
- ✓ Brindar explicaciones sobre decisiones.
- ✓ Justificar las acciones
- ✓ Presentar diagnósticos e interpretaciones

La Alcaldía municipal de San diego:

- ✓ Definirá la metodología de diálogo presencial
- ✓ Motivará la participación ciudadana y de organizaciones sociales
- ✓ Convocará y preparará el diálogo en la Rendición de Cuentas

Para generar INCENTIVOS a favor de la rendición y la petición cuentas, que permitan generar:

- ✓ Acciones que refuercen los comportamientos de cumplimiento, transparencia y probidad de los servidores públicos.
- ✓ Acciones correctivas por parte de los servidores, incentivadas por los estímulos al cumplimiento
- ✓ Acciones de castigo por el incumplimiento.

La Alcaldía municipal desarrollará las siguientes actividades:

- ✓ Talleres de sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad
- ✓ Creación de incentivos internos
- ✓ Publicación de memorias de talleres y capacitaciones
- ✓ Publicación de planes de mejoramiento

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación realizará una rendición de cuentas trimestral, a partir de los informes que los secretarios del despacho presenten sobre el estado y avance de los Proyectos de Inversión y ejecución del plan de acción en la página Web del municipio.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Alcaldía municipal de San diego, a través de la oficina de petición, quejas, reclamos y soluciones (PQRS) ejecutará el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC) que lidera el Departamento de Planeación Nacional (DPN); buscará mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración municipal y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, la administración municipal incluirá en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan hacer ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que diseñara la alcaldía municipal:

❖ DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

La administración municipal a través de la secretaria de planeación tiene previsto desarrollar las siguientes actividades:

- ♣ Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- ♣ 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 gestante y adultos mayores.

❖ **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

Para afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos, la administración municipal a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, desarrollará con la participación de las diferentes sectoriales las siguientes actividades:

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

❖ **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

Para el fortalecimiento de los Canales de Atención, la administración municipal a través de la Oficina de Planeación y de la Oficina de Servicio al Ciudadano desarrollará las siguientes actividades durante la vigencia del 2014:

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- 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.
- Diseñar y divulgar la guía de servicio al ciudadano en los funcionarios de la entidad y en la comunidad en general.

Cordialmente.

HUMBERTO JURADO ABRIL

Alcalde Municipal
Aprobó

ALVARO GUERRERO MENDOZA

Jefe de Control Interno
Elaboró

FUENTES CONSULTADAS

DNP: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Bogotá: 2012

Corporación Transparencia por Colombia
Guías para una Gestión Municipal Transparente
Guía para la Contratación Municipal
ISBN: 978-958-97535-8-3
Bogotá, Colombia – Octubre de 2009

Guía para la Rendición de cuentas de la Administración Pública a la ciudadanía
Departamento Administrativo de la Función Pública
ISBN 958-8125-46-4
Bogotá, D. C., mayo de 2005

Guía para la administración del riesgo
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
Bogotá, D.C., septiembre de 2011
Cuarta Edición

Riesgos de Corrupción – Propuesta metodológica
Departamento Administrativo de la Función Pública –Banco Mundial, 1999

GUÍA PARA LA INSCRIPCIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y MANUAL DEL USUARIO, SUIT
Bogotá, D.C 2009

Guía para la Racionalización de Trámites
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
ISBN: 978-958-8125-58-9
Bogotá, D. C. 2012

SANDIEGO – ENERO 2014