

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CUIDADANO**

**MARQUETALIA 2013**

1



**LUISANDRO GIRALDO BETANCUR**

**ALCALDE MUNICIPAL**

**2012-2015**

## INTRODUCCIÓN

2

La corrupción es uno de los fenómenos más perjudiciales para las administraciones ya que afecta de manera negativa el crecimiento económico y el servicio al ciudadano. Los casos más frecuentes de corrupción tienen que ver con “Peculado” que se define como el abuso de fondos de bienes o apropiación directa de bienes que están a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo. La segunda modalidad es el “Cohecho” el cual exige la participación de un particular que toma la iniciativa, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dimes o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. El delito menos conocido, y posiblemente el que más se habría cometido en los últimos meses, es el de “Concusión”, en este caso es el funcionario es el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidas al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución.

La alcaldía municipal de Marquetalia con miras a fortalecer el trabajo institucional y desarrollar una gestión transparente al servicio de la comunidad, y además de cumplir con los requerimientos de la ley 1474 de 2012<sup>1</sup>; ha establecido un plan con aspectos clave para direccionar el que hacer público, definiendo directrices y mecanismos básicos para la operatividad de una administración eficiente, eficaz, transparente y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública; dicho plan se denomina Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.

---

### <sup>1</sup> Políticas institucionales y pedagógicas

Artículo 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## OBJETIVOS DEL PLAN:

- Plantear estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, que orienten a un desempeño óptimo enfocados en la operatividad eficiente, eficaz y transparente.
- Identificar los riesgos de corrupción a los cuales se encuentra expuesta la alcaldía de Marquetalia, efectuando acciones correctivas y preventivas.
- Iniciar el proceso de adopción del plan anticorrupción con miras a prevenir y disminuir actos de corrupción.

## 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La alcaldía de Marquetalia continuara con el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la sostenibilidad del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) con el objetivo de identificar los riesgos asociados a cada proceso de la entidad, así como las causas y consecuencias de los mismos, su análisis, valoración, responsable del monitoreo de los riesgos e indicadores.

4

En la Administración Municipal los procesos más sensibles a los actos de Corrupción son:

- Gestión Fiscal y Financiera
- Gestión Administrativa
- Gestión Jurídica

| PROCESO                     | NOMBRE DEL RIESGO                   | CAUSAS DEL RIESGO  | CONSECUENCIAS DEL RIESGO   | CLASIFICACION DE PROBABILIDAD | CLASIFICACION DE IMPACTO | EVALUACION PRELIMINAR DEL RIESGO | CONTROLES EXISTENTES   |
|-----------------------------|-------------------------------------|--|--|-------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--|
|                             |                                     |  | 5  | Alta                          | Catastrófico             | 19-20                            |  |
|                             |                                     |  | t3-4   | Media                         | Moderado                 | d10-18                           |  |
|                             |                                     |  | 0-2  | Baja                          | Leve                     | 0-9                              |  |
| Gestión Fiscal y Financiera | Pérdida de la información contable. | Daño de equipo   | No contar con la información al día para alimentación de informes contables y financieros. | Media                         | Catastrófico             | Importante                       | Copias de seguridad. Tener permanentemente los equipos en buen estado, realizándoles mantenimiento preventivo. |
|                             | No conciliación de la información   | Diferentes dependencias no informan hechos que alteren la Información Contable | Estados Financieros que no reflejen la realidad económica de la institución.               | Baja                          | Moderado                 | Aceptable                        | Reuniones con las diferentes dependencias  |

|                             |   |  |  |       |              |            |  |
|-----------------------------|---|--|--|-------|--------------|------------|--|
| Gestión Fiscal y Financiera | Generación de información financiera no precisa ni acorde a los principios contables.                           | Desconocimiento de normatividad                        | Incumplimiento de obligaciones.  | Baja  | Catastrófico | Tolerable  | Revisión en los cierres de cada mes.   |
|                             | No cumplimiento de las Normas por desconocimiento.  | Falta de actualización por parte del contador.         | Sanciones y demandas para la entidad.  | Baja  | Catastrófico | Tolerable  | Revisión y actualización constante de las normas.  |
|                             | Déficit Fiscal  | Calculo Presupuestal erróneo                           | Endeudamiento, sanciones por parte de entes de control                       | Baja  | Moderado     | Aceptable  | Control a través del SIGAM, con el fin de evitar el cálculo presupuestal erróneo   |
|                             | Falta de actualización de los Programas de Presupuesto.   | La firma contratada no cumple con las actualizaciones. | Pérdida de información por insuficiencia del software. Informes incorrectos. | Media | Moderado     | Aceptable  | Contratar con la firma que instalo los Software para mantenimiento y actualizaciones.  |
|                             | Incumplimiento o demora en los procesos y procedimientos.   | Ineficiencia en la gestión administrativa.             | Inadecuado desempeño del proceso.  | Media | Catastrófico | Importante | Revisión permanente de procedimientos y realizar capacitaciones.   |
|                             | Perdida de la información contenida en el computador que genera la información de los programas de Presupuesto. | Atención inoportuna de los servicios de mantenimiento  | Retraso en la prestación del servicio.<br><br>Incumplimiento de plazos.      | Baja  | Moderado     | Aceptable  | Realizar copias de seguridad con frecuencia de todos los equipos, revisiones técnicas y compra de estabilizadores para la protección de los equipos. |

|                             |   |   |   |       |              |           |   |
|-----------------------------|---|---|---|-------|--------------|-----------|---|
| Gestión Fiscal y Financiera | Pérdida de dinero recaudado.  | Hurto en caja o en el momento de llevar la consignación al banco. | Detrimiento del patrimonio Investigaciones Faltantes por recuperar                            | Baja  | Moderado     | Aceptable | Vigilancia permanente a la dependencia. Acompañamiento de la misma al momento de desplazarse a la entidad bancaria.             |
|                             | Pérdida de la información.  | Daño de equipo  | No contar con la información al día para alimentación de informes contables y financieros.    | Media | Moderado     | Aceptable | Copias de seguridad. Equipos en buen estado   |
|                             | Actualizaciones de los programas de Presupuesto.                                | Falta de este servicio por parte de la firma contratada.          | Pérdida de información. Falta de precisión en los reportes                                    | Baja  | Moderado     | Aceptable | Plan de mantenimiento y seguimiento de los programas.   |
|                             | Dinero falso.   | No se revisan el dinero ingresado.                                | Faltantes por recuperar.  | Baja  | Catastrófico | Tolerable | Adquirir una máquina para la revisión de billetes. Revisión de los dineros recibidos  |
|                             | Robo del dinero de camino a la Entidad Bancaria para ser consignado             | No existe servicio de escolta                                     | Déficit Faltantes por recuperar   | Media | Moderado     | Aceptable | Acompañamiento al momento de desplazarse a la entidad bancaria.   |
|                             | Pérdida de Cheque girado  | Demora en la entrega de los cheques.                              | Reclamos.   | Baja  | Catastrófico | Tolerable | Máxima seguridad hasta que sea entregado al beneficiario.   |
|                             | Pérdida de las cuentas que son canceladas sin ingresar al sistema de Tesorería. | Cuentas llevadas fuera del municipio.                             | Las cuentas no son ingresadas al sistema de Tesorería.<br><br>Inconsistencias en los informes | Baja  | Catastrófico | Tolerable | Solicitar número de cuenta bancaria, para consignar por funcionario de la Tesorería y evitar que sean llevadas a otros lugares. |

|                        |   |  |   |      |              |           |  |
|------------------------|---|--|---|------|--------------|-----------|--|
|                        | Pérdida de Cheque o Chequera en blanco.   | Ausencia de caja fuerte.<br><br>Falta de cuidado en la seguridad de los cheques. | Falsificaciones.  | Baja | Moderado     | Aceptable | Escritorio donde se guardan chequeras, con llave de manejo exclusivo del Tesorero.   |
| Gestión Administrativa | Pérdida de equipos.   | No está registrado en el inventario.   | Deficiente funcionamiento de las oficinas.  | Baja | Moderado     | Aceptable | Efectuar seguimiento y medición a los inventarios.                                   |
|                        | Deficiencia del equipo físico.  | No hay control sobre la utilización.   | Deficiente prestación de los servicios.   | Baja | Moderado     | Aceptable | Registro de bienes en el inventario<br><br>Realizar un control sobre la utilización. |
|                        | Errores y omisiones en la verificación del inventario físico de los bienes muebles e inmuebles de la entidad. | Falta de seguimiento a los inventarios.  | Pérdida de bienes inmuebles y equipos de cómputo.<br><br>Inadecuado uso de los equipos.<br><br>Daño de equipos. | Baja | Moderado     | Aceptable | Seguimiento y control de inventarios.  |
|                        | Falta de suministro de insumos.   | Falta de planeación y proyección de insumos.                                     | Retrasos en los procesos.<br><br>Deficiente desempeño de los procesos.  | Baja | Moderado     | Aceptable | Realizar pedido suficiente de insumos.   |
| Gestión Jurídica       | No legalidad de los actos de la administración  | Ausencia de controles y seguimiento a las actuaciones de la administración       | Actos de corrupción   | Baja | Catastrófico | Tolerable | Seguimiento permanente a las actuaciones de la administración.                       |
|                        | Falencias en la emisión de los conceptos jurídicos.   | Falta de capacitación de los funcionarios  | Deficiente desempeño de los procesos.   | Baja | Moderado     | Aceptable | Realizar seguimiento a las modificaciones de ley y las normas.                       |

|                  |   |                     |  |       |          |           |   |
|------------------|---|---------------------|--|-------|----------|-----------|---|
| Gestión Jurídica | Demora en la expedición de los actos administrativos. | Falta de planeación | Retrasos en los procesos.<br><br>Deficiente desempeño de los procesos. | Media | Moderado | Aceptable | Seguimiento de plazos suministrados por la fuente y de las normas y leyes correspondientes. |
|------------------|---|---------------------|--|-------|----------|-----------|---|

## 2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

- Dinamización del servicio de quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción de los funcionarios por medio de la página web de la alcaldía a través del link <http://www.marquetalia-caldas.gov.co/rendicion.shtml?apc=RIxx-1-&m=c>; dando así cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
- Se rendirá por parte de la Oficina de Control Interno un informe semestral sobre el seguimiento, tratamiento y resultados de las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.
- Se continuará con el seguimiento semanal al buzón de sugerencias, que se encuentra ubicado en la entrada principal de las instalaciones de la entidad, con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a la comunidad marquetona.
- Se publicará trimestralmente en la página web de la alcaldía los estados financieros
- Reuniones para generar estrategias y políticas anti trámites
- Recibir retroalimentación de la comunidad
- Especificar los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, el plan de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
- Implementación del plan de capacitación institucional PIC
- Implementación de un programa radial semanal para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

- Implementar un plan de acción para dar cumplimiento a los nuevos lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.

### 3. ESTRATÉGIAS ANTITRÁMITES

- 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 Administración y de las entidades descentralizadas para realizar trámites que pueden realizar vía internet.
- Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la Administración Municipal pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.
- Estrategia: Mejora Procesos Internos de Comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información de las dependencias de la Alcaldía Municipal, se presentará proyecto para la sistematización de los procesos de la entidad que aún no se manejan desde ningún tipo de software.
- En la página web se especificaran los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, el plan de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. El Plan de Acción estará acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.
- Este proceso tiene a cargo la ejecución del Procedimiento de PQR Peticiones, Quejas, y Reclamos: recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Administración. En la página web de la entidad existe un link PQRS Peticiones, Quejas y Reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- La Administración cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

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

- La Alcaldía del Municipio de Marquetalia para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:
- Página WEB [www.marquetalia-caldas.gov.co](http://www.marquetalia-caldas.gov.co) la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.
- Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace de Miércoles a Sábado de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m.; y Domingos de 8:00 am a 2:00 pm, lo cual garantiza que la Administración Municipal sea de puertas abiertas.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página WEB, en atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento
- Interactúe con la Alcaldía Municipal a través del correo electrónico [contactenos@marquetalia-caldas.gov.co](mailto:contactenos@marquetalia-caldas.gov.co). Comuníquese o diríjase a la Alcaldía Municipal: Calle principal, Cra 2 No 2-112 & 2-114, teléfono: (096)8567042 – 8567644. Fax. Ext. 102
- La entidad cuenta con división encargada de atender, asesorar y proveer la información veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica. Dicha división se encuentra adscrita a la Secretaria General y de Gobierno.
- Se realizan reuniones mensuales con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.
- Se promoverá la conforman veedurías ciudadanas con el fin de fortalecer la confianza de la comunidad de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.
- Se realizarán reuniones para rendición de cuentas, este mecanismo facilita a los ciudadanos el ejercicio de la soberanía popular y la democracia participativa, a través de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Se determina que la Administración Municipal rendirá cuentas a la ciudadanía dos veces al año, en los meses de abril y octubre.