



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

NELSON MAZABUEL QUILINDO
ALCALDE

2013



Libertad y Orden

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE PURACE



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE PURACE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE PURACÉ

<i>Presentación</i>	4
<i>Misión</i>	5
<i>Visión</i>	5
1. MARCO CONCEPTUAL	6
1.1 TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN A NIVEL LOCAL	6
3. MARCO LEGAL	7
3.1 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES	7
3.2 DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS	7
3.2.1 <i>Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa y la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública.</i>	7
3.2.2 <i>Normas que buscan la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos.</i>	9
3.2.3 <i>Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública.</i>	10
4. OBJETIVO DEL PLAN	10
5. COMPONENTES DEL PLAN	10
5.1 PRIMER COMPONENTE DEL PLAN	10
5.1.1 CUADRO 1. IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	11
5.1.2 CUADRO 2. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.	13
5.1.3 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	15
5.1.3.1 EVALUACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	15
5.1.3.2 IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN DE CONTROLES ANTICORRUPCIÓN.	15
5.1.3.3 MONITOREO DE MATERIALIZACIÓN DE RIESGOS Y EFECTIVIDAD DE CONTROLES.	15
5.1.3.3.1 <i>Supervisión continua</i>	15
5.1.3.3.2 <i>Autoevaluaciones</i>	15
5.1.3.3.3 <i>Certificaciones de proceso</i>	15
5.1.3.3.4 <i>Pacto de transparencia</i>	16
5.1.3.3.5 <i>Verificaciones</i>	16
5.1.3.3.6 <i>Informe sobre el riesgo de corrupción y la efectividad de los controles</i>	16
5.1.3.4 CAPACITACIÓN.	16
5.1.3.5 ATENCIÓN DE DENUNCIAS, Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE POSIBLES CASOS DE CORRUPCIÓN.	17
5.1.3.5.1 <i>Condiciones de la denuncia.</i>	17
5.1.3.5.2 <i>Procedimientos de reporte.</i>	17
5.1.3.6 ROLES Y RESPONSABILIDADES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN.	17
5.1.3.6.1 <i>Comité Anticorrupción.</i>	17
5.1.3.6.2 OFICINA DE PLANEACIÓN.	18
5.1.3.6.3 FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.	18
5.1.3.6.4 CONTROL INTERNO	18
5.1.3.7 SANCIONES	18
5.1.4 PLAN DE COMUNICACIONES – SEGUIMIENTO	18
5.1.4.1 <i>Fechas de Publicación de Seguimiento.</i>	18
5.1.5 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	19
5.1.5.1 CUADRO 3. MAPA DE RIESGOS.	19
5.2 SEGUNDO COMPONENTE DEL PLAN DEL PLAN	20
5.2.1 ESTRATEGIA ANTITRAMITES	20

5.2.1.1	CUADRO 4. POLÍTICA IMPLEMENTACIÓN ANTITRAMITES.	21
5.2.1.2	CUADRO 5. TRÁMITES IDENTIFICADOS.	22
5.2.1.3	CUADRO 6. ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	24
5.2.2	LINEAMIENTOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS	25
5.2.2.1	<i>Aplicación del estatuto anticorrupción.</i>	25
5.2.2.2	<i>Simplificación de procedimientos internos.</i>	25
5.2.2.3	<i>Mejora procesos internos de comunicación.</i>	25
5.2.2.4	<i>Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público.</i>	25
5.2.2.5	<i>Socialización, Implementación y aplicación del código de ética.</i>	25
5.3	TERCER COMPONENTE DEL PLAN	25
5.3.1	RENDICIÓN DE CUENTAS: Conpes 3654 de 2010.	25
5.3.1.1	CUADRO 7. ESQUEMA DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA	26
5.3.1.2	CUADRO 8. ESQUEMA DE MANEJO RENDICIÓN DE CUENTAS PURACÉ	26
5.4	CUARTO COMPONENTE DEL PLAN	26
5.4.1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
5.4.2	CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
5.4.2.1	SUBCOMPONENTE: GESTIÓN DE SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA	27
5.4.2.1.1	OBJETIVO	27
5.4.2.1.2	ALCANCE	27
5.4.2.1.3	POLÍTICAS	27
5.4.2.1.4	DEFINICIONES	29
5.4.2.1.5	PROCEDIMIENTOS	29
5.4.2.1.5.1	CUADRO 9. PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES/REGISTROS/DOCUMENTOS)	29
5.4.2.1.5.2	CUADRO 10. CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES/REGISTROS/DOCUMENTOS)	30
5.4.2.1.5.2	RUTA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN	30
5.4.2.2	SUBCOMPONENTE: DESARROLLO Y SATISFACCIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CIUDADANO	31
5.4.2.2.1	OBJETIVO	31
5.4.2.2.2	ALCANCE	31
5.4.2.2.3	NORMATIVA Y POLÍTICAS	31
5.4.2.2.3.1	NORMATIVIDAD	31
5.4.2.2.3.2	POLÍTICAS	31
5.4.2.2.4	PROCEDIMIENTOS	32
5.4.2.2.4.1	CUADRO 11. PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES/REGISTROS/DOCUMENTOS)	32
5.4.2.2.4.2	CUADRO 12. CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES/REGISTROS/DOCUMENTOS)	32
5.4.2.2.5	ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN DE SERVICIOS	32
5.5	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	33
5.5.1	CUADRO 13. FORMATO SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	33
5.6	BIBLIOGRAFÍA	34

Presentación

La corrupción es uno de los fenómenos que más ha influido negativamente en la institucionalidad colombiana afectando su crecimiento y debilitando la capacidad de servicio e impidiendo el cabal cumplimiento del mandato constitucional de garantizar el bienestar de los ciudadanos.¹

La alcaldía del municipio de Puracé de conformidad con su misión y su visión, está comprometida con la construcción de una administración libre de corrupción donde cada uno de sus actos garantice que los recursos lleguen a los ciudadanos contribuyendo a su aseguramiento y a la solución de necesidades básicas insatisfechas.

Es necesario contar con un Municipio para los puraceños, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Se busca generar confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, y haga valer sus derechos de manera efectiva y desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes proyectos y programas.

La lucha efectiva contra la corrupción, permite a las entidades públicas, generar credibilidad ante la comunidad, creando un ambiente propicio donde la ciudadanía ejerza un control social, participativo y oportuno.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y su decreto reglamentario 2641 del 2012, se elaboró el presente plan como estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

Pero además de cumplir con los requerimientos de la mencionada norma, se definen directrices y mecanismos para lograr una administración clara y “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

Se hace énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presentan las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta la necesidad de talento humano capacitado y con la experiencia necesaria para lograr los objetivos y metas consagrados en el plan de desarrollo “Por la unidad y la diferencia”.

¹ARTICULO 366. El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.

Misión

De conformidad con la Constitución Política de 1991 al Municipio como Entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir la obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo del territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asigne la constitución y la normatividad vigente.

Visión

Al año 2022 el municipio de Puracé – Coconuco será reconocido a nivel nacional e internacional como un territorio ecoturístico, etnocultural, hídrico, minero y agropecuario, respetando las diferencias socioculturales de la región.

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. Tipificación de acciones de corrupción.

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.

Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.

Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.

Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.

La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.

Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.

Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.

Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Manifestaciones de la corrupción a nivel local.

La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.

- Debilidad de los organismos de control, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.

- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.

La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.

- En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.
- En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.

En la administración territorial las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación

3. MARCO LEGAL

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

3.1. Principios constitucionales.

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

3.2. Disposiciones legales y reglamentarias.

3.2.1. Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública:

Bajo este lineamiento se encuentra un primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

Constitución Política de Colombia del 6 de julio de 1991: Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.

Ley 58 del 28 de diciembre de 1982: Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo.

Ley 57 del 5 de julio de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

Ley 472 del 5 de agosto de 1988: Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2591 del 19 de noviembre de 1991: Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.

Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Estatuto Anticorrupción. Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

Ley 270 de 1996: Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

Ley 393, 29 de julio de 1997: Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1.976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 594 del 14 de julio de 2000: Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

Directiva Presidencial 02 del 28 de agosto de 2000: Gobierno en línea.

Ley 610 de 2000: Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

Directiva Presidencial 10 del 20 de agosto de 2002: Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.

Acuerdo No 039 del 31 de octubre de 2002: Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

Ley 678 de 2001: Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos

y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 del 8 de julio de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto-Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Decreto-Ley 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

Decreto 2232 de 1995: Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

Decreto 2482 de 2012: El cual aporta elemento para la integración de la planeación y la gestión.

3.2.2. Un segundo grupo es el de las Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos:

Ley 136 de 1994: Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

Ley 358 de 1997: Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.

Ley 549 de 1999: Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.

Ley 550 de 1999: Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

3.2.3. Un tercer grupo comprende las Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública:

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Decreto 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.

Decreto 2170 de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 0019 DE 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012: Reglamentario de los Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Aporta la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de la lucha contra la corrupción.

4. OBJETIVO DEL PLAN.

El propósito del Plan Anticorrupción es identificar y formalizar el proceso de prevención, detección y respuesta de todos aquellos actos contrarios a la verdad y rectitud, que perjudican a la administración o a las personas que interactúan con ella, además de informar y hacer partícipe a la comunidad de todo los proyectos y procesos del municipio orientando la gestión hacia la eficiencia, eficacia y transparencia.

5. COMPONENTES DEL PLAN.

5.1. Primer componente del plan.

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

5.1.1. Cuadro 1. Identificación, descripción y análisis de riesgos de corrupción.

PROCESO	ETAPA	CAUSA	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Gestión institucional	Desorden administrativo y financiero de la administración municipal	Concentración de autoridad o exceso de poder	Posible
DIRECCION	Direccionamiento estratégico	Desorden administrativo	Extralimitación de funciones	Posible
	Autorización del gasto	Ineficiencia administrativa	Ausencia de canales de comunicación	Casi Seguro
PLANEACION	Gestión del riesgo	Inequidad e inoportunidad en los trámites y en la prestación de los servicios.	Amiguismo y Clientelismo.	Casi Seguro
SERVICIO DE ATENCION E INFORMACION A LA COMUNIDAD	Manejo de agendas-atención al ciudadano-recepción- evaluación de la satisfacción de la comunidad-recepción y tramite de sugerencias, quejas y reclamos	Inexistencia de la oficina de atención a al Ciudadano.	Atención inadecuada a la comunidad	Casi Seguro
GESTION FINANCIERA	Presupuesto y tesorería	Falta de adecuada proyección de fuentes de financiación	1. No cumplimiento de metas de rentas y gastos. 2.Desfinanciación del gasto.	Posible
	Contabilidad	El municipio no cuenta con información social, económica, financiera y ambiental suficiente y adecuada.	1. Inclusión de gastos no autorizados. 2. Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. 3. Archivos contables con vacíos de información.	Posible
GESTION ADMINISTRATIVA	Servicios generales-gastos administrativos	Desorden administrativo en el manejo de los recursos para el funcionamiento de la administración municipal.	1. Cobrar por el trámite, (Concusión). 2. Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso. 3. Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales. 4. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). 5. Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. 6. Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. 8. Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Casi Seguro
GESTION JURIDICA	Representación jurídica y asesoría jurídica	Incumplimiento de la normatividad vigente dentro de la administración pública.	1. Fallos amañados. 2. Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo. 3. Desconocimiento de la ley. 4. Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación. 5. Soborno (Cohecho). 6. Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Posible

CONTRATACION	Etapas precontractual y contractual	Mala contratación por no tener soportes técnicos ni documentales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudios previos o de factibilidad superficiales. 2. Pliegos de condiciones hechos para beneficio particular. 3. Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. 4. Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a particulares. 5. Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. 6. Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. 7. Contratar con empresas que no reúnen requisitos. 8. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). 9. Urgencia manieste inexistente. 	Posible
	Seguimiento a los contratos	Mala interventoría en la ejecución de contratos		

5.1.2. Cuadro 2. Valoración del riesgo de corrupción.

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
Controles			Crterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
1. Concentración de autoridad o exceso de poder. 2. Extralimitación de funciones.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	x	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		x
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x
Ausencia de canales de comunicación.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	x	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x
Amiguismo y Clientelismo.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	x	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x
Inexistencia de la oficina de atención a al Ciudadano.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.		x
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
1. Falta de adecuada proyección de fuentes de financiación. 2. Desfinanciación del gasto.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	x	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x
1. Inclusión gastos no autorizados. 2. Inexistencia registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. 3. Archivos contables con vacios de información.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	x	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		x
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x
1. Cobrar por el trámite, (Concusión). 2. Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso. 3. Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales. 4. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). 5. Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona. 6. Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. 8. Deficiencias en el manejo documental y de archivo.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	x	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x
1. Fallos amañados. 2. Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo. 3. Desconocimiento de la ley. 4. Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación. 5. Soborno (Cohecho). 6. Decisiones ajustadas a intereses particulares.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	x	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x

Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.		x
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		
1. Estudios previos o de factibilidad superficiales. 2. Pliegos de condiciones hechos para beneficio particular. 3. Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. 4. Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a particulares. 5. Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. 6. Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. 7. Contratar con empresas que no reúnen requisitos. 8. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). 9. Urgencia manifiesta inexistente.		X	Existe(n) herramienta(s) de control.		x
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X

5.1.3. Política de administración de riesgos de corrupción.

Las Políticas que desarrolla la administración están encaminadas a evitar el riesgo en aquellos casos en que se puedan tomar medidas que puedan prevenir su materialización y a reducirlo cuando sea susceptible de disminuir su probabilidad mediante medidas preventivas.

5.1.3.1. Evaluación e identificación de riesgos de corrupción.

Anualmente se realizará procesos de identificación y valoración de los factores de riesgo, esquemas y escenarios de corrupción en el cual se debe incluir el riesgo de fraude derivado del ocultamiento de los costos incurridos en los eventos de corrupción.

La valoración del riesgo de Corrupción en la Alcaldía Municipal de Puracé, se llevará a cabo con el Comité Anticorrupción que contará con la participación de los líderes de cada dependencia y Control Interno, este último definirá la metodología empleada en cada ejercicio.

En caso de presentarse cambios organizacionales importantes o en el entorno de la administración se deberán efectuar valoraciones de riesgo de fraude y corrupción acordes a la ocurrencia de dichas funciones.

5.1.3.2. Implementación y ejecución de controles anticorrupción.

Luego de la identificación de cada riesgo se deben evaluar el diseño y la implementación del control. Los controles anticorrupción deberán estar descritos en el manual de administración del riesgo de la Administración Municipal y todos los funcionarios son responsables de dichos controles y deben asegurar su cumplimiento.

Para cada control se debe evaluar si el diseño del control es adecuado para la mitigación del riesgo. Si se identifican deficiencias en el diseño del control, el responsable del control debe establecer las acciones que realizará con el fin de corregir el diseño del mismo.

Una vez validado el adecuado diseño del control se debe verificar su adecuada operatividad, en caso de presentarse deficiencias en la operatividad el responsable del control también deberá tomar las acciones pertinentes para asegurar que el control opere efectivamente.

En caso de presentarse deficiencias en el diseño o la operatividad de los controles asociados a un riesgo de corrupción, debe evaluarse si el conjunto de controles tal y como están diseñados en cada respectivo riesgo. Si se concluye que el conjunto no está siendo efectivo, los responsables deberán establecer controles adicionales o controles alternos que efectivamente mitiguen el riesgo.

5.1.3.3. Monitoreo de materialización de riesgos y efectividad de controles.

La administración monitorea la calidad y la efectividad de los controles anticorrupción mediante:

5.1.3.3.1. Supervisión continua:

Actividades llevadas a cabo por todo el personal de la Administración Municipal en el curso normal de la dinámica organizacional en las cuales se pueden identificar posibles riesgos de fraude, incluyendo corrupción, sin controles mitigantes.

5.1.3.3.2. Autoevaluaciones:

Tanto los ejecutores de control como los jefes de cada dependencia realizan autoevaluaciones en formatos predefinidos en donde evalúan los controles bajo su responsabilidad, entre estos controles se encuentran los controles anticorrupción de sus procesos.

5.1.3.3.3. Certificaciones de proceso:

Los jefes son responsables por establecer, mantener, evaluar y monitorear la dependencia a su cargo, en el que se encuentran los controles anticorrupción de cada uno de los procesos.

Con base en la documentación que soporta la evaluación del sistema de control interno (autoevaluaciones, verificaciones de los grupos de aseguramiento, pruebas de auditoría interna y/o externa, y clasificación de deficiencias de control), por los menos una vez cada cuatrimestre y deben certificar la efectividad de los controles a su cargo, comunicando la totalidad de deficiencias identificadas y los planes de acción respectivos.

5.1.3.3.4. Pacto de transparencia:

Es una declaración en la que todos aquellos (funcionarios y contratistas) convocados por control interno manifiestan su entendimiento y cumplimiento de sus responsabilidades asociadas a la ética empresarial, la cual se realiza al menos una vez al año. El Pacto de Transparencia incluye entre otros la manifestación del entendimiento del Código de Buen Gobierno y Código de Ética, Política Anti-corrupción; así mismo incluye preguntas específicas sobre el conocimiento de hechos o indicios de posibles actos de corrupción o irregularidades cometidas en la Administración.

5.1.3.3.5. Verificaciones:

El jefe de Control Interno coordinará sus actividades con el objeto de realizar evaluaciones a las áreas de la empresa para verificar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles, en este caso los controles identificados como anticorrupción.

5.1.3.3.6. Informe sobre el riesgo de corrupción y la efectividad de los controles:

El Jefe de Control Interno, elaborará un informe anual que presentará ante el Comité Anticorrupción, que contenga los aspectos más relevantes sobre la efectividad del plan de prevención de la corrupción (efectividad de los controles anticorrupción, las denuncias de corrupción recibidas y el estatus de solución de las mismas e información relevante relacionada)

5.1.3.4. Capacitación.

Para fortalecer la prevención del riesgo de corrupción en la Administración Municipal, los jefes de las dependencias, facilitarán sesiones de sensibilización o capacitación para las siguientes audiencias:

- **Jefes Dependencia:** Desarrollo de habilidades para identificar riesgos de corrupción por parte de los directivos de la organización.
- **Comité Anticorrupción:** Desarrollo de habilidades para identificar riesgos de corrupción en la empresa, por parte de directivos, funcionarios de la Administración Municipal y contratistas. Se debe enfatizar en los siguientes temas:
- **Identificación de posibles alteraciones a los estados financieros:** Detección de prácticas de confabulación entre funcionarios y/o contratistas para realizar actos de corrupción y/o fraude.
- **Análisis y monitoreo de la adecuada segregación de funciones:** Adjudicación de contratos con terceros y operadores
- **Empleados en General:** se deberán realizar capacitaciones de manera selectiva, de acuerdo a los procesos identificados como riesgosos en términos de corrupción.

Adicionalmente, se debe asegurar que en los procesos de inducción de funcionarios nuevos, se reciban capacitaciones en temas de ética y cumplimiento.

- **Funcionarios con cargos directivos o con funciones especiales como auditores de Contratos:** A partir de casos prácticos, se desarrollarán las habilidades que les permitan detectar y prevenir actos de corrupción en sus procesos, por parte de funcionarios de su mismo nivel o sus subordinados.
- **Contratistas:** Se deberán asegurar la inclusión de cláusulas contractuales en materia de prevención de corrupción. Adicionalmente dentro de los programas de capacitación a proveedores, se realizarán talleres para capacitarlos en temas de detección y prevención del riesgo de corrupción, así como los procedimientos existentes en la Administración para denunciar indicios de potenciales eventos de corrupción, fraudes o irregularidades. Se solicitará constancia del cumplimiento a través de declaraciones y pactos de transparencia.

5.1.3.5. Atención de denuncias, y responsabilidades en la gestión de posibles casos de corrupción.

Cualquier funcionario o tercero que sospeche de una actividad corrupta, deshonesta o fraudulenta deberá notificar en forma inmediata a la Administración Municipal a través de los canales receptores.

El canal receptor de la denuncia de un tercero independiente de la Administración Municipal y la información será manejada de manera confidencial y reservada.

Para todas aquellas personas que prefieran mantenerse en el anonimato, la Alcaldía de Puracé ofrece una línea de atención. Cualquier persona que reporte una preocupación de buena fe estará protegida contra retaliaciones.

Los funcionarios, contratistas y demás personas que denuncien cualquier violación potencial, supuesta o real de las leyes de anticorrupción pueden realizar sus denuncias comunicándose al Correo electrónico: contactenos@purace-cauca.gov.co Teléfono: (2)8277002

5.1.3.5.1. Condiciones de la denuncia.

- La Administración Municipal garantizará el anonimato del denunciante y sancionará a quien tome represalias contra la persona que denuncia.
- Utilice adecuadamente los canales receptores que tiene la Alcaldía Municipal.
- Al suministrar la información o narrar los hechos, aporte toda la información que conozca. Describa lo sucedido enumerando cada uno de los hechos: ¿QUÉ ocurrió?, ¿CÓMO ocurrió?, ¿CUANDO ocurrió?, ¿DÓNDE ocurrió?, ¿QUIÉN lo hizo?, ¿CON QUIÉ?
- Se admitirán las denuncias anónimas a menos que existan medios probatorios suficientes que den cuenta de la ocurrencia del hecho, es decir que pueda ser verificable.
- Realice la denuncia de manera objetiva y respetuosa.

- La atención de casos de irregularidades o sospechas de irregularidades, se llevarán a cabo con la debida diligencia, a fin de evitar acusaciones erróneas o generar alertas que conlleven al ocultamiento de evidencias.
- Es deber denunciar hechos entre otros relacionados con: peculado, concusión, cohecho, celebración indebida de contratos, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito, prevaricato, abuso de autoridad, usurpación y abuso de funciones públicas, utilización indebida de información y de influencias derivadas del ejercicio de función pública y detrimentos patrimoniales.

5.1.3.5.2. Procedimientos de reporte.

El Comité Anticorrupción gestionará toda la información recibida en relación con denuncias y casos sobre potenciales fraudes, eventos de corrupción, o irregularidades de forma confidencial y de acuerdo con el Procedimiento a seguir por medio de Atención al Ciudadano.

5.1.3.6. Roles y responsabilidades sobre el cumplimiento de la política anticorrupción.

5.1.3.6.1 Comité Anticorrupción

Las responsabilidades del Comité Anticorrupción son:

- Dar recomendaciones acerca de la operatividad y eficacia de la Política Anticorrupción.
- Propender por la actualización de la evaluación del riesgo de corrupción asegurando que se incluya como parte de la evaluación del riesgo y planes de acción.
- Analizar los reportes de riesgo de corrupción, políticas y actividades de control y hacer recomendaciones frente al mismo.
- Conocer y hacer recomendaciones sobre los resultados de las evaluaciones de las denuncias relacionadas con corrupción.
- Hacer seguimiento y dar recomendaciones frente a la efectividad de los sistemas de prevención de la corrupción de la Alcaldía Municipal de Puracé.

5.1.3.6.2. Oficina de Planeación

Esta a cargo de consolidar el Plan y servir de facilitadora para su ejecución.

5.1.3.6.3. Funcionarios y contratistas.

Conocer, comprender y aplicar la política anticorrupción. Ejecutar los controles anticorrupción a su cargo y dejar evidencia de su cumplimiento. Reportar acciones sospechosas o incidentes relacionados con corrupción. Cooperar en las investigaciones de denuncias relacionadas con corrupción, que adelanten las autoridades competentes.

5.1.3.6.4. Control Interno

El Jefe de Control Interno tendrá las siguientes funciones:

- Desarrollar un plan de auditoría que considere evaluar el cumplimiento de la Política Anticorrupción y el monitoreo de los controles anticorrupción identificados.
- Asegurar al Comité Anticorrupción que los controles son suficientes para evitar o mitigar los riesgos de corrupción y que dichos controles están funcionando efectivamente.
- Informar a la Alta Dirección las deficiencias identificadas en sus auditorías que evidencien posibles actos de corrupción en la Administración Municipal.
- Verificar la elaboración del Plan Anticorrupción y su respectiva visibilización en la página WEB.

5.1.3.7. Sanciones

La Administración Municipal atendiendo su principio de no tolerancia a los actos de corrupción, y su gran compromiso por el cumplimiento permanente de políticas, procedimientos y pautas de comportamiento incluidas en el Código de Ética, Código de Buen Gobierno y en esta Política Anticorrupción, espera que todos sus funcionarios y contratistas los cumplan y promuevan su cumplimiento.

Un acto corrupto, puede conllevar graves consecuencias para la Alcaldía de Puracé y sus funcionarios. El incumplimiento de esta política será objeto de sanciones que podrán llegar las acciones legales a que haya lugar, según leyes aplicables vigentes.

5.1.4. Plan de comunicaciones

Se diseñara un Plan de Comunicaciones con el fin de generar un proceso mas participativo que permitirá trazar una línea de propósitos que determine el cumplimiento de la Política Anticorrupción adoptado por la Administración Municipal.

Para lograr esa adecuada planificación el Plan de Comunicaciones estará encaminado a fortalecer la imagen de liderazgo de la organización, fortaleciendo la oficina de Atención al Ciudadano.

5.1.4.1. Fechas de Publicación de Seguimiento.

Según lo dispuesto por la Oficina de Transparencia de la Presidencia de la Republica, la entidad deberá realizar seguimiento al mapa de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

5.1.5. Mapa de riesgos de corrupcion.

5.1.5.1. Mapa de riesgos.

ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE PURACE									
MISIÓN: De conformidad con la Constitución Política de 1991 al Municipio como Entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo del territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asigne la constitución y la normatividad vigente.									
IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración Tipo de control	Admón. del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N	Descripción						
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1. Concentración de autoridad o exceso de poder. 2. Extralimitación de funciones.	1	Desorden administrativo y financiero de la administración municipal	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo			
DIRECCION	Ausencia de canales de comunicación.	2	Ineficiencia administrativa	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo			
PLANEACION	Amiguismo y Clientelismo.	3	Inequidad e inoportunidad en los trámites y en la prestación de los servicios.	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo			
SERVICIO DE ATENCION E INFORMACION A LA COMUNIDAD	Inexistencia de la oficina de atención a al Ciudadano.	4	Atención inadecuada a la comunidad	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo			
GESTION FINANCIERA	1. Falta de adecuada proyección de fuentes de financiación. 2. Desfinanciación del gasto.	5	No cumplimiento de metas de rentas y gastos	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo			
GESTION FINANCIERA	1. Inclusión gastos no autorizados. 2. Inexistencia registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. 3. Archivos contables con vacíos de información.	6	El municipio no cuenta con información social, económica, financiera y ambiental	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo			
GESTION ADMINISTRATIVA	1. Cobrar por el trámite, (Concusión). 2. Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso. 3. Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales. 4. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	7	Desorden administrativo en el manejo de los recursos para el funcionamiento de la administración municipal.	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo			
GESTION JURIDICA	1. Fallos amañados. 2. Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo. 3. Desconocimiento de la ley. 4. Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación. 5. Exceder las facultades legales en los fallos. 6. Soborno (Cohecho). 7. Decisiones ajustadas a intereses particulares.	8	Incumplimiento de la normatividad vigente dentro de la administración pública	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION Y DIFUSIÓN INSTITUCIONAL	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	9	Falta de información.	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo			
CONTRATACION	1. Estudios previos o de factibilidad superficiales. 2. Pliegos de condiciones hechos para beneficio particular. 3. Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. 4. Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a particulares. 5. Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. 6. Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. 7. Contratar con empresas que no reúnen requisitos. 8. Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	10	Mala contratación por no tener soportes técnicos ni documentales. Mala interventoría en la ejecución de contratos.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo			

5.2. Segundo componente del plan

5.2.1. Estrategia antitramites

Indiscutiblemente los procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública, constituyen factores que aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción.

Por tal motivo se busca una estrategia de lucha contra la corrupción donde se debe incluir, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, que le devuelva la confianza en 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.

5.2.1.1. Cuadro 4. Política implementación antitrámites.

El siguiente cuadro permite visibilizar la política Antitrámites establecida por el municipio de Puracé.

POLITICA IMPLEMENTACION ANTITRAMITES			
FASE	DESCRIPCIÓN	CONCEPTO	ESTRATEGIA DEL MUNICIPIO
1	SUIT Identificación de Trámites (Fase información en línea)	Identificación e inscripción de trámites y servicios en el Sistema Único de Información Trámites SUIT. Esta fase consiste inicialmente en realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad, levantar y revisar la información detallada de los trámites y servicios existentes en la entidad, para su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano www.gobiernoenlinea.gov.co .	<p>Crear el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones: <ul style="list-style-type: none"> – Realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad. – Definir el plan de acción para el levantamiento y revisión de la información detallada de los trámites y servicios existentes en la entidad. - Analizar y autorizar el reporte de los trámites y servicios que entrega el Administrador de Trámites y Servicios al Departamento Administrativo de la Función Pública para su respectiva aprobación e inscripción en el SUIT.
2	Racionalización de Trámites (Fase de interacción y transacción en línea)	Racionalización de trámites y servicios. Esta fase consiste en aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.	<p>El Comité Antitramites y de Gobierno en Línea se encargará de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que estén incluidas las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. • Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia Antitrámites. • Analizar y poner a consideración del DAFP los proyectos de creación de nuevos trámites en la entidad.
3	Cadenas de Trámites (Fase de transformación)	Estudio de trámites e identificación de cadenas de trámites. Esta fase consiste en el análisis transversal que permite diagnosticar puntos críticos y asociaciones comunes intra e inter-sectoriales con grados significativos de afinidad y correlación en los servicios que presta el Estado, eliminando duplicidad de información, pasos innecesarios y altos costos de transacción.	Se encuentra en proceso de análisis las cadenas de tramites que inciden en los procesos administrativos del Municipio de Puracé.
4	Ventanillas Únicas (Fase de transformación)	Implementación de Ventanillas Únicas. Es un sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado, a través de: Trámite electrónico de autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos sin documentos físicos; pago electrónico para los recaudos; sustitución de formularios físicos por formularios virtuales, atención al usuario 7x24 horas, operación a través de certificados digitales; seguridad y transparencia del proceso y eficiencia operativa y minimizar el desplazamiento para realización de trámites.	<p>Se encargara el Comité Antitramites y de Gobierno en Linea, Sistema de Atención al Ciudadano en articulación con los Ingenieros designados por la administración.</p> <p>La premisa fundamental del Decreto es el desarrollo del principio de la buena fe: La necesidad de romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano y de hacerle la vida más fácil, entendiendo que su tiempo vale oro.</p>

5.2.1.2. Cuadro 5. Trámites identificados

Nombre de la Entidad:	ALCALDIA MUNICIPAL	
Municipio:	PURACE	
Departamento:	CAUCA	
Nivel:	Central	
Categoría:	6	
Año de Vigencia:	2013	
Nombre de la persona que diligencia el inventario:	YANETH ARBELAEZ	
Cargo:	CONTRATISTA	
Indique el nombre del administrador de trámites:	ROLANDO CERTUCHE	
Teléfono fijo:		
Celular:	3127450243	
Correo electrónico:	planeacionpurace@hotmail.com	

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	
SISBEN		
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO		
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI
IMPUESTOS		
7	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
8	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
9	Impuesto predial unificado	SI
10	Exención del impuesto predial unificado	SI
11	Impuesto de espectáculos públicos	SI
12	Impuesto de Registro	SI
13	Devolución de impuesto de registro	SI
14	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	SI
15	Exención del impuesto de espectáculos públicos	SI
16	Impuesto de rifas	SI
17	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	SI
18	Impuesto de degüello de ganado menor	SI
19	Contribución por valorización	SI
20	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	SI
21	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	SI
VIVIENDA		
22	Asignación de nomenclatura	SI
23	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	SI
CATASTRO		
24	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)	SI
25	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)	SI
26	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)	SI
27	Certificado catastral	SI
SALUD		
28	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
29	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
30	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
LICENCIAS		
31	Licencia de inhumación	SI
32	Licencia de exhumación	SI
33	Licencia de urbanización	SI
34	Licencia de subdivisión	SI
35	Licencia de construcción	SI
36	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	SI

PERMISOS Y AUTORIZACIONES		
37	Registro de la publicidad exterior visual	SI
38	Permiso para espectáculos públicos	SI
39	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	SI
40	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	SI
41	Permiso para la operación de rifas	SI
42	Registro de marcas de ganado	SI
CERTIFICACIONES		
43	Certificado de estratificación	SI
44	Certificado permiso de ocupación	SI
45	Certificado de residencia	SI
46	Concepto del uso del suelo	SI

5.2.1.3.

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:

ALCALDIA MUNICIPAL

Año Vigencia: 2013

Departamento:

CAUCA

Municipio:

PURACE

Nivel:

Central

TRÁMITES A RACIONALIZAR

No	NOMBRE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° DE ACTO	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE	
										INICIO dd/m/aa	FIN dd/mm/aa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Implementación del proceso de desarrollo y participación comunitaria.	100% implementación de la plataforma SISBENET, eliminación de los formularios físicos de encuesta	Secretaría de gestión social y bienestar comunitario	Resolución	58	1/02/13	31/12/13		
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Implementación del proceso de desarrollo y participación comunitaria.	100% implementación de la plataforma SISBENET, eliminación de los formularios físicos de encuesta	Secretaría de gestión social y bienestar comunitario	Resolución	58	1/02/13	31/12/13		
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Implementación del proceso de desarrollo y participación comunitaria.	100% implementación de la plataforma SISBENET, eliminación de los formularios físicos de encuesta	Secretaría de gestión social y bienestar comunitario	Resolución	58	1/02/13	31/12/13		
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Disponer de mecanismos de seguimiento del estado de trámites	Implementación del proceso de desarrollo y participación comunitaria.	100% implementación de la plataforma SISBENET,	Secretaría de gestión social y bienestar comunitario	Resolución	58	1/02/13	31/12/13		
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Envío de Documentos electrónicos	Implementación del proceso de desarrollo y participación comunitaria.	100% implementación de la plataforma SISBENET, eliminación de los formularios físicos de encuesta	Secretaría de gestión social y bienestar comunitario	Resolución	58	1/02/13	31/12/13		

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1													
2													

Nombre del responsable:

ROLANDO CERTUCHE

Teléfono: 312745024

Correo electrónico:

planeacionpurace@hotmail.com

Fecha de publicación:

18/04/2013

5.2.2. Lineamientos para implementación de las estrategias.

5.2.2.1. Aplicación del estatuto anticorrupción.

En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación al 100% de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

5.2.2.2. Simplificación de procedimientos internos.

Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del municipio de Puracé, 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.

5.2.2.3. 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 iniciará el proceso de modernización tecnológica con la puesta en marcha de una (1) intranet que promueva la intercomunicación entre las dependencias de la entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información.

5.2.2.4. Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público.

Desarrollar un (1) programa de capacitación para todos los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública.

5.2.2.5. Socialización, Implementación y aplicación del código de ética.

Recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

El código de ética de la alcaldía de Puracé contiene las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva posibilitando la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

5.3. Tercer componente del plan

5.3.1. Rendición de cuentas: Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas social requiere de una actitud de transparencia en el sector público. Esto remite a la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, la cual debe ser de buena calidad y estar efectivamente publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés.

El proceso de la información comprende al menos tres etapas: la producción de información, la publicación y difusión y el seguimiento o control de su efectiva disponibilidad para los ciudadanos².

²Conpes 3654 2010.

5.3.1.1. Cuadro 7. Esquema de manejo de la información pública.³

Actores que la Producen	Medios de Difusión	Actores que dan Estándares	Medios de Control
<ul style="list-style-type: none"> Sectores Entidades Públicas en general. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de información Portales Boletines y medios impresos 	<ul style="list-style-type: none"> DANE COINFO DNP Archivo General Gel Min Hacienda 	<ul style="list-style-type: none"> MECI SGC Manual GeL Sistema de gestión Documental Pactos por la Transparencia

El Municipio de Puracé enmarca la estrategia de Rendición de Cuentas desde estos 4 aspectos que señala el Conpes 3654 del 2010, desarrollándolo así:

5.3.1.2. Cuadro 8. Esquema de manejo rendición de cuentas Puracé.

Información producida	Medios de Difusión	Actores que dan Estándares	Medios de Control
<ul style="list-style-type: none"> Plan de Desarrollo. Planes de Acción de las diferentes dependencias (En la información recolectada se tendrá en cuenta los indicadores de producto e indicadores de resultado que constituyen la medida del logro de las metas, para así generar un informe al detalle de lo que la administración municipal esta haciendo por la comunidad). Dentro del informe final se incluirá la justificación de las acciones empleadas por la administración, los diagnósticos e interpretaciones y los criterios empleados para las decisiones adoptadas. 	<ol style="list-style-type: none"> Boletines de Información. Cartelera Municipal. Página Web Convocatoria Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> *. DANE *. COINFO *. DNP *. Archivo General *. Min Hacienda 	<ul style="list-style-type: none"> MECI SGC Sistema de gestión Documental. Pactos por la Transparencia.

5.4. Cuarto componente del plan

5.4.1. Atención al ciudadano

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores como de clientes externos y usuarios en la gestión del Municipio de Puracé (Cauca), se crea la oficina de Atención al Ciudadano, al mismo

tiempo se presenta como estrategia para combatir la corrupción al interior de la administración.

Con ello se busca desarrollar mecanismos de comunicación directa, para conocer las denuncias, expectativas y derechos de los ciudadanos frente a la entidad y de esta manera resolver las fallas que se pueden presentar al interior de la Alcaldía.

³Conpes 3654 2010. Fuente: Elaboración DNP.

5.4.2. Caracterización de la atención al ciudadano

5.4.2.1. Sub componente: gestión de solicitudes y correspondencia

5.4.2.1.1. Objetivo

Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo AC de la ciudadanía en general y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados.

5.4.2.1.2. Alcance

Este proceso va desde la orientación del ciudadano a donde debe dirigirse para la recepción de todos los requerimientos y la correspondencia e información de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados en el AC, hasta el momento de tramitar y proveer la respuesta o solución al requerimiento en el AC y realizar gestión documental. Adicionalmente, realizar seguimiento a las solicitudes radicadas hasta la finalización de las mismas.

5.4.2.1.3. Políticas

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán preclusiones en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación políticas, religiosa, ni económica.

- Todas las áreas de la Alcaldía Municipal tienen la obligación de generar y mantener actualizada Atención al Ciudadano con la información requerida la por AC, sobre atención de consultas, preguntas frecuentes,

lista de chequeo para recibo de solicitudes y correspondencia, actualización o nuevos trámites, actualización de documentación con los plazos respectivos, manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), campañas, nuevos eventos de acuerdo a la estacionalidad de cada uno de los procesos, entre otros para atender al ciudadano que requiera información de la Alcaldía.

- Así mismo, el área generadora de la información se compromete a brindar capacitación permanente para fortalecer el conocimiento general sobre dichos temas.

- Las áreas de la Alcaldía Municipal tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operen en cada área; los cuales deben ser entregados formalmente por el encargado del área o el líder del trámite al encargado de Atención al Ciudadano.

- Atención al Ciudadano considera la necesidad de velar porque el servicio al cliente sea una constante en la administración municipal; para ello, permanentemente monitorea la oportunidad en la gestión de los trámites que realizan.

- La definición de ejes temáticos y tiempos de respuesta por cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes es realizada por cada una de las áreas de la administración; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse a Atención al Ciudadano para su respectiva actualización.

- En cada una de las áreas de la Administración Municipal se debe designar un enlace (funcionario) para apoyar las labores de Atención al Ciudadano.

- Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Administración Municipal deben recibirse y radicarse en Atención al Ciudadano en el aplicativo de Atención al Ciudadano. Así mismo, las respuestas a las solicitudes y a la correspondencia externa que generan las áreas de la Administración Municipal. Adicionalmente, todas las comunicaciones

institucionales de la Administración se planean, desarrollan, y evalúan a través del encargado de comunicaciones institucionales.

- La atención a quejas y reclamos es un proceso transversal que debe ser manejado en cada una de las áreas de la Administración involucradas en la misma, siempre y cuando Atención al Ciudadano no cuente con los argumentos suficientes para atenderlas, tomando las acciones a que haya lugar para hacer su tratamiento.

- En los planes de capacitación elaborados por el área de Talento Humano. Capacitación y bienestar se incluyen temas de servicio al cliente, calidad en el servicio, uso del aplicativo AC por parte del administrador del sistema y otros relacionados con suministrar un buen servicio para los funcionarios del Componente de Atención al Ciudadano.

- Atención al ciudadano genera periódicamente y envía a las áreas correspondientes, los informes sobre los requerimientos atendidos y por atender con sus respectivos tiempos de respuesta (dentro y fuera del tiempo) establecido para cada eje temático.

- Cada vez que llegue a Atención al ciudadano el fallo de algún proceso jurídico en contra de la Alcaldía Municipal (tutela o demanda), esta debe ser asignada a través de AC, al área responsable de su respuesta inmediatamente con una señal de alerta.

- El auxiliar administrativo es el encargado de entregar la correspondencia de entrada y recibir la de salida de la Alcaldía a cada una de las áreas, para ello debe hacer dos rondas en el día, una terminada la mañana y otra terminada la tarde, con el reporte diario generado en el aplicativo AC.

- Mensualmente Atención al ciudadano debe generar informes sobre el volumen de consultas, quejas y reclamos que ingresaron por cada uno de los medios de comunicación establecidos (personal, correo electrónico, vía Web, teléfono y correo certificado) para atender al ciudadano.

- Cuando las respuestas a las consultas, solicitudes, quejas y reclamos que por diferentes motivos presentan los ciudadanos a la Alcaldía Municipal, no pueda ser registradas en el aplicativo AC, la Alcaldía se compromete a enviarle la respuesta en forma escrita a la dirección electrónico o de residencia identificada por el Ciudadano, en un periodo no mayor al establecido por la ley.

- Las solicitudes recibidas por Atención al ciudadano vía Web en el aplicativo AC, deben ser catalogados por parte del operador del área de atención al ciudadano en el AC.

- Atención al ciudadano, asigna a través de Atención al Ciudadano (AC) a las áreas responsables de su gestión los trámites que tienen pendientes requisitos de radicación.

- El responsable de Atención al ciudadano, mensualmente realizan una reunión de seguimiento con los funcionarios responsables de las áreas que presenten incumplimientos reiterativos en la gestión de los trámites, la cual se formalizará mediante la elaboración de un acta de reunión.

- Los bienes propiedad del cliente que se manipulan en la Alcaldía Municipal son los documentos soportes para los requerimientos, los cuales ingresan por Atención al Ciudadano, en el cual se garantiza la confidencialidad, identificación, conservación de la información hasta su respuesta (cuando aplique), realizando el seguimiento en cada una de las áreas de gestión cuando lo requiera la respuesta. Si en cualquier momento de su trámite se llegara a perder la información del cliente, debe generarse comunicación mediante carta u oficio, informando lo sucedido, para que este vuelva a completar la información.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Alcaldía debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso.

5.4.2.1.4. Definiciones

- **Petición:** Es la Solicitud de prestación de servicios que presenta el ciudadano.
- **Queja:** Es la manifestación de una inconformidad relacionada con una conducta del servidor público, en relación con la ausencia o inadecuada prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por el ciudadano relacionada con el mejoramiento del servicio.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una autoridad de acciones presumiblemente irregulares. Este es un deber de todos los ciudadanos.

5.4.2.1.5. Procedimientos

- Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes.
- Recibir y enviar correspondencia.
- Recibir y enviar correspondencia.

5.4.2.1.5.1. Cuadro 9. Proveedores e insumos (informes/registros /documentos).

Dependencia origen	Insumos (entradas)
Ciudadanía en general	Solicitudes, PQRS, trámites Encuesta de Satisfacción en la atención y solución de PQR diligenciada Correspondencia
Procesos de la Administración (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por esta oficina)	Respuesta a requerimientos en el aplicativo AC Respuesta emitida en el AC y/o carta u oficio de respuesta a correspondencia física Formato llamadas comunicado de notificación
Entes de control, Gobernación, Juzgados, entidades bancarias	Correspondencia
Dependencias de la administración	Correspondencia
Empresa de correo	Acuse recibo Correspondencia devuelta
Acciones correctivas (Control Interno)	Acción corregida
Acciones preventivas (Control Interno)	Acción corregida

5.4.2.1.5.2. Cuadro 10. Clientes y productos (informes/registros/ documentos).

Dependencia destino	Productos (Salidas)
Entes de control, Gobernación, Juzgados, entidades bancarias	Carta u oficio respuesta correspondencia
Dependencias de la Administración Municipal	Carta u oficio respuesta correspondencia
Ciudadanía en general	Atención de PQRS Actos administrativos notificados Respuesta pendiente Respuesta a los requerimientos Asignación de citas Acta de compromiso o carta u oficio Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR Carta u oficio respuesta correspondencia
Procesos de la Administración Municipal (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por este proceso y deben estar radicados por Atención al Ciudadano - AC)	Reporte AC de requerimientos radicados por Dependencia Formato radicación y seguimiento de correspondencia Correspondencia entrante Planilla de notificación diligenciada Copia actos administrativos
Empresa de correo	Formato Envío de correspondencia Correspondencia a distribuir
Medir la satisfacción del cliente (MECI)	Encuesta de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al Ciudadano Indicadores del proceso. Gestionar solicitudes y correspondencia Sugerencias clientes
Acciones correctivas (Control Interno)	Problema detectado Reporte de Atención al Ciudadano
Acciones preventivas (Control Interno)	Problema potencial u oportunidad de mejora Reporte de Atención al Ciudadano

5.4.2.1.5.3. Ruta de Atención y Gestión

- Recepción, radicación y registro de los documentos. Este procedimiento se realiza a través de la ventanilla única y oficina de atención al ciudadano.

- Tiempos de Atención. De acuerdo con el artículo 14 del decreto 1437 de 2011 los siguientes son los términos de atención:

- √ Para cualquier petición 15 días siguientes a la recepción.

- √ Petición de documentos 10 días siguientes a la recepción.

- √ Consultas: 30 días siguientes a la recepción.

- Seguimiento y Control. La oficina de Control Interno realizará seguimiento permanente a los trámites para que su respuesta sea oportuna de acuerdo con los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad de los documentos al interior de la comunidad

Esta oficina deberá llevar un control de tiempos, eficiencia, eficacia y oportunidad en la respuesta dada a los ciudadanos.

- Participación Ciudadana. A través de las veedurias se facilitará al ciudadano acceso a la información para que este ejerza vigilancia a la gestión de la administración.

Los servidores públicos deben iniciar investigación, si tienen competencia o dar aviso a las autoridades competentes cuando conozcan hechos de corrupción.

5.4.2.2. Subcomponente: desarrollo y satisfacción de las relaciones con el ciudadano

5.4.2.2.1. Objetivo

Establecer métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de la Alcaldía Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la entidad.

5.4.2.2.2. Alcance

Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

5.4.2.2.3. Normatividad y políticas

5.4.2.2.3.1. Normatividad

- Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

5.4.2.2.3.2. Políticas

- La Alcaldía de Puracé, por lo menos una vez al año, debe efectuar las encuestas de satisfacción servicio, entre los miembros de la Administración Municipal, entes de control, ente territorial y ciudadanía en general, con el fin de medir su grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta.

- En el plan de acción de Control Interno debe definirse los momentos en los cuales se aplican los instrumentos de medición, así mismo, deberá realimentarse con base en los lineamientos generados por las diferentes áreas según la organización de MECI y SGC.

- Las encuestas de satisfacción servicio que ingresen a la Alcaldía Municipal, se reciben y radican la ventanilla única de Atención al Ciudadano para su tratamiento dentro de la respectiva dependencia. Adicionalmente, los resultados de la satisfacción del cliente y del servicio al ciudadano se planean y divulgan a través comunicaciones institucionales.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de las distintas actividades o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados a la oficina de Atención al Ciudadano el responsable debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado por control interno.

5.4.2.2.4. Procedimientos

Medición de la Satisfacción del Cliente

5.4.2.2.4.1. Cuadro 11. Proveedores e insumos (informes /registros /documentos)

Dependencia origen	Insumos (entradas)
Control Interno	Evaluación de la Asesoría internas y externas
Cliente Externo	Encuesta de Satisfacción
Cliente Externo	Sugerencias clientes Encuestas de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al Ciudadano

5.4.2.2.4.2. Cuadro 12. Clientes y productos (informes / registros / documentos)

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Control Interno y Atención al Ciudadano	Indicadores satisfacción del cliente
Control Interno y Atención al Ciudadano	Reporte de satisfacción del cliente Diagnóstico de oportunidades de mejora Diagnóstico de problemas potenciales Acciones de mejora al servicio
Control Interno y Atención al Ciudadano	Encuestas de Satisfacción Servicio
Control Interno y Atención al Ciudadano	Acciones de mejora al servicio

5.4.2.2.5. Estrategias de difusión de servicios

SERVICIO	MEDIO DE DIFUSIÓN	RESPONSABLE
Portafolio de Servicios Contenido: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de cada dependencia. 2. Derechos de los usuarios 3. Trámites y procedimientos 4. Tiempos de prestación del servicio. 5. Requisitos para acceder al servicio. 6. Horarios de atención. 7. Dependencia prestadora. 8. Sitios de atención. 	Boletín Plegable Cartelera	Oficina de Atención al Ciudadano
Identificación de las necesidades del Usuario	Buzón de sugerencias, quejas y reclamos	Atención al Ciudadano

5.5. Consolidación, seguimiento y control

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación del Municipio de Puracé.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones le corresponde a la Oficina de Control Interno. Para estos efectos en el cuadro No. 13. 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 la Oficina de Control Interno.

5.5.1. Cuadro 13. Seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y atención al ciudadano

Alcaldía municipal de Puracé.

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA.	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		30-abr	31-ago	31-dic			
Mapa de riesgos de corrupción.	1-						
	2-						
	3-						
Estrategia antitrámites.	1-						
	2-						
	3-						
Estrategia de rendición de cuentas.	1-						
	2-						
	3-						
Mecanismos 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:						

5.6. Bibliografía

- Estrategias para la Contrucción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
 - Conpes 3654 de 2010
- Conpes: “Rendición de Cuentas. En Búsqueda del Buen Gobierno”. Diciembre 2011.
- Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Art. 14.
 - Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.
 - Norma NTC-GP 1000: 2009. Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública.





NELSON MAZABUEL QUILINDO
Alcalde

ROLANDO CERTUCHE
Secretario de Planeación

**DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE PURACÉ-COCONUCO**

