

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

“... lo que venden las organizaciones públicas y estatales no es un producto o un servicio, sino calidad de vida de la población. Lo que venden es la posibilidad de vivir de otro modo. El consumidor, el usuario, es el propio y verdadero productor.” (Medellín, 1.988, pág. 53)

**Dr. JUAN CARLOS TORRES IMBACHI**  
Alcalde

**Dr. JESUS ARTURO CERÓN**  
Secretario de Gobierno

**Ing. PATRICIA HELENA GARCIA PABÓN**  
Secretaría de Desarrollo Social

**Ing. LUIS FERNANDO IBARRA CHAVEZ**  
Secretario de Planeación

**Sr. HECTOR CUERVO**  
Secretario de Desarrollo Comunitario

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

## **INTRODUCCIÓN**

## **ENFOQUE Y FUNDAMENTO LEGAL**

### **1. OBJETIVOS**

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### **2. ALCANCE**

### **3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

#### 3.1 MISIÓN

#### 3.2 VISIÓN

#### 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

### **4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

#### 4.1 ESTRATEGIAS

#### 4.2 PROYECTOS

#### 4.3 METAS E INDICADORES

### **5. METODOLOGÍA**

### **6. COMPONENTES DEL PLAN**

#### 1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

 <p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL HUILA <b>ISNOS</b> AMABILIDAD Y TRABAJO MUNICIPIO DE ISNOS</p>	<p><b>MUNICIPIO DE ISNOS</b></p>	
<p><b>SGDA</b></p>	<p><b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b></p>	<p><i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i></p>

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

4. CUARTO COMPONENTE: ESTRATÉGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

8. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

## INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal, entre sus compromisos adquiridos en su plan de gobierno, está el de la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Su propósito es el de generar más confianza en los ciudadanos Isnenses, que directa o indirectamente buscan cualquier tipo de servicios, reorientando los procesos y acciones hacia la transparencia en la gestión, lucha contra la corrupción y el servicio al ciudadano con eficiencia y oportunidad.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 y el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 1474 de 2011. 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.

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
	NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE	
<b>SGDA</b>		

## ENFOQUE Y FUNDAMENTO LEGAL

El enfoque del Plan Anticorrupción del municipio de Isnos – Huila, se enmarca en el *“ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública”*. (DNP; 2012; p. 23), también se articula con la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: *“(i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas”* (DNP; 2012; p. 13)

Al municipio de Isnos, como unidad administrativa del orden territorial, le compete *“prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”* art. 311 CPN; por ese mandato constitucional, es su deber hacer el control en forma eficiente y oportuna en cinco aspectos: la gestión misional y de gobierno; transparencia, participación y servicio al ciudadano; gestión del talento humano; la eficiencia administrativa y la gestión financiera.

Cumplir esta misión y objetivos destinados al cumplimiento de los fines esenciales del Estado Social de Derecho, exige implementar una política de desarrollo institucional como herramienta de gestión administrativa en la toma de decisiones estratégicas que impliquen riesgos para el buen funcionamiento de la administración y a su vez se convierta en lineamiento de gestión anticorrupción en todas las dependencias de la administración central.

El compendio legal en que se sustenta y soporta este plan es el que sigue:

- Constitución Política de Colombia de 1991.

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

- Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Documento CONPES 3654. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los Ciudadanos – DNP - Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 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 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).
- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

 <p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL HUILA <b>ISNOS</b> AMABILIDAD Y TRABAJO MUNICIPIO DE ISNOS</p>	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

- Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las herramientas de gestión administrativa orientadas al cumplimiento de la misión constitucional, que permita a la administración municipal, actuar con transparencia, equidad y subordinación estricta al mandato legal y procedimental en todas las actuaciones administrativas y de gestión, con el fin de facilitar el acceso a trámites y servicios, promover espacios de participación ciudadana, asegurar que la ciudadanía este informada de la gestión de la Administración Municipal e implemente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar las acciones que permitan mejorar las debilidades identificadas en los resultados de los procesos de evaluación y autoevaluación.
- Identificar riesgos potenciales de corrupción que pueden afectar la transparencia en la gestión de la entidad.
- Fortalecer el Sistema de Control Interno de la entidad y promover la cultura del autocontrol y la autogestión en la entidad.
- Facilitar los mecanismos de participación ciudadana.
- Establecer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración central municipal, desarrollando iniciativas que mejoren la atención al ciudadano

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

- Implementar mecanismos ágiles y oportunos de información sobre los resultados de la gestión de la administración municipal
- Garantizar el acceso de todos los ciudadanos Isnenses, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Municipal con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

## 5. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos internos del Nivel Central del municipio de Isnos - Huila.

## 6. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

### 3.1 MISIÓN

“ISNOS: TERRITORIO DE CONVIVENCIA, PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, TRANSPARENCIA Y GESTIÓN”. Lo anterior nos impone un gran reto: ser tolerantes y respetuosos de las ideas, la crítica y los derechos fundamentales de los ciudadanos Isnenses.

### 3.2 VISIÓN

En el 2015 el municipio de Isnos se destacara por el desarrollo del sector turístico y el fortalecimiento de sectores estratégicos económicos. La promoción y desarrollo de su cultura e identidad. Con una infraestructura vial que propicie el desarrollo a través de la comunicación regional y nacional. Un municipio en paz, donde la participación ciudadana sea el espacio colectivo, donde se discutan los problemas sociales, físicos, culturales y políticos será un ente social, con una estructura organizacional eficiente. Con liderazgo y trabajo. Incluirá especialmente a la población vulnerable.

 <p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL HUILA <b>ISNOS</b> AMABILIDAD Y TRABAJO MUNICIPIO DE ISNOS</p>	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

### 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Administración Municipal de Isnos, se compromete a prestar un servicio oportuno, transparente, concertado y amable, propendiendo por el mejoramiento continuo que asegure la ejecución eficiente, eficaz y efectiva de las políticas de desarrollo rural, con el fin de contribuir al logro de una vida digna de los ciudadanos.

 <p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL HUILA <b>ISNOS</b> AMABILIDAD Y TRABAJO MUNICIPIO DE ISNOS</p>	<p><b>MUNICIPIO DE ISNOS</b></p>	 <p><i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i></p>
	<p>NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE</p>	
<p><b>SGDA</b></p>		

#### 4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Estos criterios prescriben formas específicas en las que los miembros de una sociedad deben cooperar los unos con los otros y permiten resolver los conflictos sociales al proveer justificaciones y razonamientos públicamente aceptados para ciertas acciones y políticas. Necesitamos, entonces, una descripción de cómo pueden hacerse y justificarse tales identificaciones, descripciones que integran principios de juicio que sistematizan los valores comúnmente aceptados para cualquier organización y son el sustento teórico (no acabado) para el accionar público:

➤ **Justicia:**

- Los procedimientos se usan consistentemente
- Se usan sin que prime el interés propio
- Se basan en información correcta
- Hay oportunidades de rectificación
- Los intereses de todos los actores sociales legítimos se tienen en cuenta
- Se tienen en cuenta los estándares éticos

➤ **Confianza:** Seguridad firme que se tiene de una persona o cosa y seguridad que uno tiene en sí mismo.

➤ **Consistencia:** Estabilidad y Coherencia de los actos humanos.

➤ **Honestidad:** Decencia, decoro. recato, pudor. urbanidad, compostura, modestia, honradez.

➤ **Integridad:** Perfecta probidad, incorruptible

➤ **Expectativas:** Posibilidad de conseguir una cosa.

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

- **Equidad:** Descripción de recompensas ( derechos, libertades, sueldos de acuerdo a la contribución de cada cual.
- **Respeto:** Excelencia de alguna persona o cosa, sobre la superior fuerza de algo, que nos conduce a no faltar a ella, a no afrontarla: el respeto profundo a las leyes, la palabra dada.
- **Compromiso:** asumir con responsabilidad y como propios el cumplimiento de la misión, la visión, la política y los objetivos institucionales.
- **Honradez:** asumir el compromiso ético de cumplir con las funciones y el cuidado de los bienes públicos y privados en la prestación del servicio y de demostrar la incorruptibilidad ante las situaciones de responsabilidad y compromiso institucional en la prestación del servicio
- **Transparencia:** actuar con claridad e imparcialidad en la gestión de los procesos y en la administración de recursos de la entidad, entregando la información para el control social.
- **Responsabilidad:** cumplir con las obligaciones contraídas y asumir las consecuencias de los actos en el desempeño de las funciones.
- **Respeto mutuo:** reconocer el derecho de los demás a ser, sentir, pensar y actuar diferente, a legitimar al otro como un ser humano en igualdad de condiciones y a fortalecer la autonomía y la capacidad de las personas para generar bienestar.
- **Equidad:** valorar la pluralidad y la diversidad en las relaciones interpersonales e interinstitucionales en lo justo y el buen trato. Permitir que la población vulnerable de la sociedad tenga acceso a los servicios institucionales establecidos en la Constitución Política Nacional y las leyes.

	MUNICIPIO DE ISNOS	
	NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE	
SGDA		

- **Calidad:** mostrar el profesionalismo en el trabajo y el cumplimiento de los requisitos de los ciudadanos, de manera eficiente, eficaz y efectiva procurando el mejoramiento continuo.
- **Efectividad:** cumplir con la misión institucional mediante el óptimo aprovechamiento de los recursos técnicos, humanos y financieros disponibles, de tal manera que se obtengan los objetivos y metas del Plan de Desarrollo.
- **Participación:** promover espacios para la toma de decisiones, la planeación y el control social por parte de las comunidades e individuos, que les permitan asumir el papel de actores principales en la definición y gestión de su propio desarrollo.

#### 4.1 ESTRATEGIAS

- Simplificar y racionalizar la labor de la administración municipal en la generación y presentación de planes, reportes e informes
- Crear las condiciones laborales que permitan adoptar una cultura del control interno de los procesos administrativos.
- Evitar riesgos y factores, que ponen en peligro el correcto usos de bienes y servicios funcionales, frente a los ciudadanos, a las entidades de control y los niveles superiores de gobierno de cualquier orden
- Armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno Municipal, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional, tanto cuatrienal como anual

#### 4. 2 PROYECTOS

FORMULACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN
DIAGNÓSTICO DE TRAMITES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	
<b>SGDA</b>		

<b>DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO</b>
--

### 4.3 METAS E INDICADORES

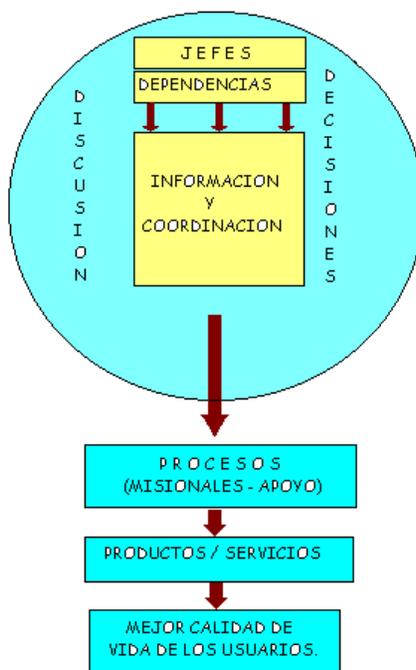
Meta N°	METAS	LINEA DE BASE	INDICADORES DE PRODUCTO
1	Un mapa de riesgos de corrupción realizado	0	N° mapa de riesgos de corrupción realizado
2	20 medidas de mitigación contra riesgos implementadas	0	N° de medidas de mitigación contra riesgos de corrupción adoptadas
3	Un mecanismo de control y prevención implementado por cada alarma de corrupción identificada	1	N° de mecanismos de control y prevención implementados
2	70% de trámites innecesarios abolidos	0	% de trámites innecesarios abolidos
3	100% de trámites estandarizados	15%	% de trámites estandarizados
4	100% de trámites simplificados	0%	% de trámites simplificados
5	Un informe de gestión de resultados socializado y publicado	1	N° de informes de gestión de resultados socializado y publicado
6	Diez acciones de información y diálogo ejecutadas	0	N° de acciones de información y diálogo ejecutadas
7	Un sistema de información ágil y oportuna implementado	0	Un sistema de información ágil y oportuna implementado

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	
<b>SGDA</b>		

## 5. METODOLOGÍA

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un proceso de construcción colectivo donde intervienen funcionarios y profesionales adscritos a las dependencias, liderado por la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Servicios Públicos; el asesor de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Toda decisión e información afecta el sistema administrativo municipal, la correcta información y coordinación, llevarán a lograr objetivos y la misión, por esta vía impactar positivamente en una mejor calidad de vida de los ciudadanos.

### FLUJO DE INFORMACION Y DECISION



	MUNICIPIO DE ISNOS	
	NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE	
SGDA		

## 6. COMPONENTES DEL PLAN

“El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial” (DNP; 2012; p. 9). En tal sentido contiene los siguientes componentes, que se desarrollaran, según la metodología propuesta:

### 1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Con base en los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecido en la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y teniendo en cuenta lo señalado en la Guía para administrar los riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública 2011, definió su mapa de riesgos de corrupción, a su vez generó alarmas y mecanismos para su prevención.

El primer paso las Secretarías identifican el contexto con las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos de corrupción.

Las situaciones del entorno o externas pueden ser de carácter: social, cultural, económico, tecnológico, político, Legal

Las situaciones internas están relacionadas con: la estructura y cultura organizacional el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos, los recursos humanos y económicos con los que cuenta una entidad

Teniendo en cuenta lo anterior se determinó el contexto para la construcción del mapa de riesgos de corrupción:

#### ANALISIS DEL CONTEXTO

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
	NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE	
<b>SGDA</b>		<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

FACTORES EXTERNOS	CAUSAS	FACTORES INTERNOS	CAUSAS
Político	Los conflictos de interés.	Proceso	Tráfico de influencias.
Político	Las excesivas discrecionalidades, poderes, desviaciones y abusos de poder.	Proceso	El otorgamiento de privilegios o preferencias.
Sociales	La toma de decisiones pensando más en satisfacer intereses personales, partidistas o de amigos, que las necesidades de la comunidad.	Personal	El abuso de la facultad de nombrar y remover servidores públicos.
Político	El tráfico y politización de las inversiones	Proceso	La incorrecta definición y administración de los perfiles y requisitos de los cargos.
Sociales	La captura o monopolización irregular de los Contratos y Bienes del Estado.	Infraestructura	La irregular determinación, ejecución y administración de los presupuestos públicos.
Sociales	Propuestas de fuentes externas para promover conductas inadecuadas	Proceso	La ausencia de programación en la formulación, inscripción, registro, aprobación y ejecución de Políticas, Programas y Proyectos de Inversión.
Sociales	Procesos no formales en la gestión administrativa	Proceso	La construcción direccionada de términos de referencia en contratos
Político	Baja presencia institucional en los procesos interadministrativos y sociales	Proceso	El fraccionamiento, aclaración y adición irregular de contratos.
		Tecnología	La administración restringida e irregular de la información.
		Proceso	La inadecuada aplicación de controles a los procesos

**Ver:** Anexo 1: Mapa de riesgos

## 2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	
<b>SGDA</b>		

La Estrategia Antitrámites como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al busca facilitar el acceso a los servicios que brinda el municipio. Se pretende entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, trámites y demoras injustificadas

Para tal efecto, la Alcaldía Municipal ajustara sus procesos según lo establecido por Decreto Ley 019 de Enero 10 de 2012, *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, retomará los lineamientos y disposiciones que en esta materia existen y aplicará el formato de la "Estrategia de Racionalización de Trámites".

Los pasos de esta etapa son:

**a) Identificación de trámites:**

Todas las dependencias realizaran un inventario de los trámites, se analizaran, para racionalizar, automatizar o eliminar de acuerdo a las posibilidades legales y procedimentales, asegurando su articulación con el Sistema Integrado de Gestión, su registro se hará en la siguiente tabla:

<b>INVENTARIO GENERAL DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS</b>			
Descripción del trámite o procedimiento	Tramite o procedimiento	Genera Ineficiencia	Genera Corrupción

Según la meta planteada de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites existentes.

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>			
	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>			
<b>SGDA</b>				<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

**b) Priorización y selección de los trámites a racionalizar:**

Después del inventario, previa su socialización y análisis en forma colectiva, se priorizará los trámites identificados, se recomienda la siguiente tabla de valoración:

VALORACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS PRIORIZADOS										
Trámites y procedimientos con riesgo de corrupción.	Mayor contribución al gasto de la institución			Mayor contacto con el público			Afecta derechos de los ciudadanos			Valor total en puntos
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	

Dentro del proceso de racionalización de trámites se mejorarán los procedimientos y reducirán los trámites para garantizar la efectividad institucional, la satisfacción de la ciudadanía y evitar actos de corrupción originados especialmente por trámites y/o procesos que perjudiquen a los usuarios.

**3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

En cumplimiento del Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011: democratización de la administración pública, la Administración Municipal hará Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, utilizando mecanismos de retroalimentación, discusión y comunicación, cuyo fin es rendir cuentas a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión.

### 3.1 Dirección

La Audiencia Pública estará dirigida y presidida por el Alcalde, en estas mesas participarán también los siguientes funcionarios, que no podrán delegar:

Secretario de Gobierno  
 Secretaría de Desarrollo Social  
 Secretario de Planeación, Infraestructura y Servicios Públicos  
 Secretario de Desarrollo Comunitario  
 Invitados: funcionarios, asesores, veedores, concejales

### 3.2 Procedimiento de Audiencia Pública:

La Audiencia pública de rendición de cuentas e informes de gestión se desarrollara en la forma siguiente:

- a) Intervención del Alcalde
- b) Informes sectoriales – Intervención de Secretarios de Despacho
- c) Informe de la oficina de control interno
- d) Intervención de las organizaciones sociales
- e) Intervención de los ciudadanos
- f) Cierre y evaluación de los ciudadanos.
- g) Registrar la asistencia: utilizar un formato para consignar el nombre de los participantes, si pertenece a una organización y datos de contacto.

### 3.3 Convocatoria a la audiencia pública:

- a) Se convocará por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de realización, a través de la página web, perifoneo, boletines y radio

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

- b) Se enviará invitación personal a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas.
- c) Con diez (10) días antes de la Audiencia, se motivará a las organizaciones sociales y a la ciudadanía para que inscriban sus propuestas o necesidades de intervención.
- d) Publicar y distribuir el informe de rendición de cuentas para la audiencia pública, por lo menos 30 días antes de la fecha de realización.

### 3.4 Preceptos logísticos y estrategia de Rendición de Cuentas:

- ✓ Participación y Deliberación ordenada con la ciudadanía
- ✓ Información disponible y accesible.
- ✓ Utilizar todos los medios de que disponga la entidad.
- ✓ Documentación, datos e información estructurada y publicada.
- ✓ Cronograma elaborado.
- ✓ Presencia de los grupos de interés y veedores en los eventos de rendición de cuentas.
- ✓ Acciones por realizar para el mejoramiento.
- ✓ Todas las rendiciones de cuentas con evaluación.
- ✓ Documento divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía
- ✓ La Rendición de Cuentas no se limitará a eventos puntuales, incluye momentos y espacios y requiere de encuentros presencial entre ciudadanía y grupos de interés social y los representantes de la administración pública.
- ✓ La audiencia pública presencial y todo el proceso de rendición de cuentas debe ser planeado, preparado, ejecutado y revisado permanentemente.
- ✓ Debe existir diálogo entre la ciudadanía y la administración pública.
- ✓ Todos los servidores públicos de la entidad que se involucren en la rendición de cuentas, generando actitudes de apertura, lo cual implica realizar actividades de sensibilización y capacitación a través de proyectos de aprendizaje en equipo.
- ✓ Implementar estrategias de comunicación para movilizar la participación en los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía.

### 3.5 Estrategias para garantizar el proceso de rendición de cuentas:

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

El Municipio Informará públicamente sobre la gestión y garantizará que la ciudadanía acceda a la información.

El Municipio presentará la información de manera que se expliquen los porqués, con los cumplimientos e incumplimientos.

El Municipio realizará esfuerzos por facilitar la consulta a través de diversos medios de comunicación y facilitará el acceso a la información oportunamente, en un lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de la ciudadanía.

El Municipio explicará y justificará los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.

El Municipio explicará qué se hizo, cómo se hizo, con base en qué diagnósticos e información, con qué fin y qué se logró.

El Municipio aclarará la relación entre la gestión realizada y las responsabilidades asignadas por la ley, en especial, se dejará debe dejar claro cómo las acciones y decisiones tomadas garantizan los derechos de los ciudadanos.

El Municipio estará dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones de esta.

El Municipio Incorporará las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas.

El Municipio estará en capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones generadas en el marco de la Rendición de Cuentas, dentro de los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas.

El Municipio a través de su equipo técnico de rendición de cuentas, velará por que el proceso sea planeado, preparado, ejecutado y revisado permanentemente.

Todos los servidores públicos del Municipio se involucrarán en la rendición de cuentas, a través de actividades de sensibilización, capacitación y otras tareas de aprendizaje en equipo.

### **3.6 Esquema de información necesaria para garantizar una buena rendición se presentará el siguiente esquema:**

*ISNOS Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad*  
Carrera. 3 No. 4 - 26 Parque Principal - Telefax: (098) 8328309 - correo: [alcaldia@isnos-huila.gov.co](mailto:alcaldia@isnos-huila.gov.co)  
[www.isnos-huila.gov.co](http://www.isnos-huila.gov.co)

	MUNICIPIO DE ISNOS	
	NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE	
SGDA		

- **Contenidos obligatorios**

**Información institucional** Es la que debe proporcionar las Secretarías con base en las responsabilidades asignadas en:

1. Plan de Desarrollo
2. Plan de Acción

**Información de interés para la ciudadanía:** el municipio debe rendir cuentas sobre los temas que interesan a la ciudadanía, investigando sobre sus preocupaciones, descontentos y necesidades. Por ello se debe:

1. Clasificar las quejas y reclamos recibidos.
2. Preguntar a los usuarios, grupos de interés y ciudadanía los temas que son de su interés.

- **La Rendición de cuentas**

El Municipio organizará acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos:

- Reuniones corregimentales
- Foros de discusión por proyectos, temas o servicios.
- Mesas de trabajo temáticas.
- Boletines virtuales o publicados.
- Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales.
- Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de planes y servicios.
- Periódicos murales o carteleras didácticas.
- Noticias en la prensa local o nacional.
- Uso de TICs a través de varios mecanismos como chat, videoclips, diapositivas, foros, blogs, y las audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.

### 3.7 Organización

El proceso de rendición de cuentas adoptara el siguiente proceso de planeación:

*ISNOS Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad*  
 Carrera. 3 No. 4 - 26 Parque Principal - Telefax: (098) 8328309 - correo: [alcaldia@isnos-huila.gov.co](mailto:alcaldia@isnos-huila.gov.co)  
[www.isnos-huila.gov.co](http://www.isnos-huila.gov.co)

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

1. **Alistamiento institucional** Se conformará un equipo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía:

- Secretaria de Planeación – Líder del proceso
- Control Interno
- Secretaría de Desarrollo Comunitario

2. **Sensibilización a los empleados de la entidad** Los empleados del municipio serán capacitados en temas del proceso de rendición de cuentas: qué es? Cómo funciona? Cuáles son los alcances y límites de la RC? Qué herramientas y mecanismos facilitaran su implementación?

3. **Promoción de la participación de organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas, para ello:** el municipio identificará y organizará una base de datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, organismos de control, cooperantes internacionales, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés sobre los temas y servicios de la entidad. Cada Secretaria o dependencia debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales.

Se aprovechara la web, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea, implementar campañas publicitarias en la radio sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas.

Impulsará la conformación de observatorios ciudadanos sobre los temas de la entidad por parte de las instituciones u organizaciones sociales especializadas para que vigilen la gestión.

Desde la perspectiva de las Normas ISO 9001: 2008; MECI 1000:2005 y NTCGP 1000:2004, el municipio medirá regularmente la percepción de la ciudadanía, como una de sus medidas de desempeño, en esa dirección la ESE como organización pública debe *“realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad”*, sobre temas de su interés y sobre los días y horarios que más se les facilitan para asistir a las reuniones y a la audiencia pública final.

	MUNICIPIO DE ISNOS	
	NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE	
SGDA		

### 3.8 Interacción con la ciudadanía antes de la audiencia pública.

Es necesario sistematizar y generar un documento de peticiones, quejas y reclamos - PQRs presentados por la ciudadanía instituciones, identificados los temas mas relevantes de preocupación ciudadana, se analizarán para presentarlos en la rendición de cuentas.

Algunas actividades o tareas que apoyan este sub proceso serán los siguientes:

- Mantener la comunicación, las acciones de mejora con base en las quejas o reclamos para avisar a los usuarios, ciudadanos y organizaciones.
- Agradecer por la participación de los ciudadanos a través de quejas y reclamos formulados y dé a conocer la importancia de sus manifestaciones como ciudadanos o usuarios.
- Consultar a la ciudadanía sobre los temas que son de interés.
- Consultar a las organizaciones sociales a través de diversos medios para identificar sus intereses y preocupaciones frente a programas y servicios de la entidad

### 3.9 Concreción del proceso de rendición de cuentas

Acciones del equipo:

- Reunión técnica con Secretarios y funcionarios.
- Preparar los informes para la audiencia final.
- Determinar la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas.
- Organizar la estrategia de comunicación para promover la audiencia pública.
- Preparar la logística de la Audiencia Pública

### 3.10 Evaluación post Audiencia Pública

Acciones conjuntas:

- Informar y divulgar las conclusiones de la audiencia pública.
- Evaluar el proceso de rendición de cuentas.
- Retroalimentar la gestión institucional.

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

- Reiniciar la planeación de un nuevo proceso de Rendición de Cuentas.

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

La Administración Municipal promoverá entre los funcionarios una cultura de la participación social en la gestión pública, es decir que todos faciliten la participación de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas y objetivos del Plan de Desarrollo, mediante actuaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos - PQRs, estas acciones son las siguientes:

##### **4.2 Participación, difusión e implementación de los Instrumentos de Participación Ciudadana:**

- Realizar un diagnóstico del proceso que permita determinar lineamientos claros para la mejora.
- Estructurar un proyecto de inversión, que contemple la cualificación de las cuatro estrategias.
- Realizar un mapa de actores y la caracterización de los usuarios del municipio.
- Actualizar y Publicar de Mecanismos de Participación Ciudadana en Página Web.

##### **4.2 Administrar Servicio de Atención al Ciudadano sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias:**

Las siguientes actividades contribuirán a tener un servicio de atención al ciudadano eficiente:

- Crear el sistema de atención al ciudadano, como una función de la secretaría de gobierno.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
	NIT 800097098-1 DESPACHO DEL ALCALDE	
<b>SGDA</b>		

- Construir y socializar los servicios, implementar y optimizar procedimientos internos de trámites y servicios y de atención de PQR y denuncias, Informes del Sistema de Atención y Servicio al Ciudadano (PQR).

#### **4.3 Fortalecer Canales de atención a la Ciudadanía:**

Acciones conjuntas:

- Disponer un lugar adecuado para que la ciudadanía este informada y actualizada.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes de los ciudadanos.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para la atención adecuada y oportuna.
- Aprobar la política de participación ciudadana para la entidad.
- Realizar reuniones trimestrales para evaluar los avances de la aplicación de la política de participación ciudadana.
- Sensibilizar y capacitar al cliente interno sobre participación ciudadana.
- Socializar el proceso de planeación y formulación de las políticas de la entidad.
- Crear un procedimiento y protocolo de conciliación para la consulta en línea.
- Evaluar los resultados de las experiencias identificadas de participación ciudadana de la entidad.
- Habilitar Consultas de bases de datos y Encuestas de opinión.
- Mapa de actores y caracterización ciudadanos.
- Fichero para la atención al público.
- Fácil acceso y señalización de los espacios para la atención.
- Re – entrenar y direccionar a las dependencias encargadas el trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Implementar mecanismo de radicación y registro de las solicitudes.
- Informes del Sistema de Atención y Servicio al Ciudadano (PQR).
- Implementar un formulario en línea para identificar el tipo de solicitud.
- Realizar el seguimiento a las respuestas realizadas por las dependencias de la entidad.
- Implementar el modelo de quejas y denuncias desarrollado por los organismos de control y las superintendencias

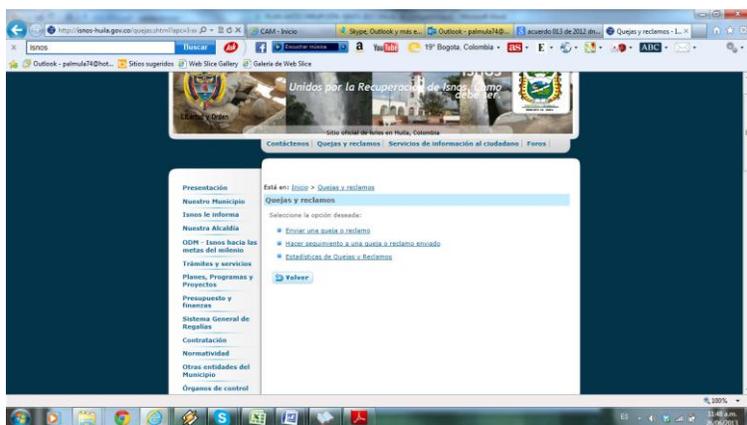
	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

El municipio dispone las siguientes herramientas para interactuar con la ciudadanía:

➤ Página Web:

<http://isnos-huila.gov.co/index.shtml>

- El slogan reza: “Unidos por la recuperación de Isnos, como debe ser”
- Esta implementado el link PQRs:



- Teléfono: (57)+(8)8328025\_\_8328025 - Fax: (57)+(8)8328025
- Correo electrónico: [contacto@isnos-huila.gov.co](mailto:contacto@isnos-huila.gov.co)
- Dirección: carrera 3 N° 4-26 Isnos (H) código postal 418040
- Horario de atención: de Martes a Viernes de 8 AM a 12: M; 2 PM a 5: PM y Sabados de 8:AM a 12 M

	<b>MUNICIPIO DE ISNOS</b>	
<b>SGDA</b>	<b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	<i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i>

## 8. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Siguiendo los lineamientos de la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - DNP se proyecta el siguiente esquema de seguimiento:

- a) Consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Secretaría de Planeación.
- b) Verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas le corresponde a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- c) El plan se publicará en la página del municipio: <http://isnos-huila.gov.co/index.shtml> en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.
- d) Para estos efectos “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, mecanismo de seguimiento y control, el cual utilizará la Oficina de Control Interno

Dr. JUAN CARLOS TORRES IMBACHI  
Alcalde

Dr. JESUS ARTURO CERÓN  
Secretario de Gobierno

Ing. PATRICIA HELENA GARCIA PABÓN  
Secretaría de Desarrollo Social

 <p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL HUILA <b>ISNOS</b> AMABILIDAD Y TRABAJO MUNICIPIO DE ISNOS</p>	<p><b>MUNICIPIO DE ISNOS</b></p>	
<p><b>SGDA</b></p>	<p><b>NIT 800097098-1</b> <b>DESPACHO DEL ALCALDE</b></p>	<p><i>“Unidos por la recuperación de Isnos Como debe ser”</i></p>

Ing. LUIS FERNANDO IBARRA CHAVEZ  
Secretario de Planeación

Sr. HECTOR CUERVO  
Secretario de Desarrollo Comunitario



Municipio de Isnos  
Plan de desarrollo 2012- 2015  
***“Unidos por la recuperación de Isnos como debe ser”***

---

## **BIBLIOGRAFIA**

AGUILAR, Villanueva. Compilador. Problemas Públicos y Agenda de Gobierno. Ed. Miguel Angel Porrua. México. 1993.

CORTINA, Adela. Ética de la Empresa. Universidad de Valencia. 1988.

DAFP. Guía de Reestructuración de Entidades Territoriales. Bogotá. 2.002

DAFP. Guía para la Elaboración del Manual Específico de Funciones y Requisitos. Bogotá 1.995.

DNP - PRESIDENCIA DE LA REÚBLICA.2012. Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. DNP. Bogotá. Pp. 26.

DNP - PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. 2.012. Guía Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá. p. 108

MEDELLÍN, T.,Pedro. El Retorno a la Política. La Gubernamentalización del Gobierno. TM Editores – PNUD – Alcaldía de Bogotá – CIDER. Bogotá. 1998.

MORGAN, Gareth. Imágenes de la Organización. Ed. Alfa Omega. México. 1.991.





Municipio de Isnos  
Plan de desarrollo 2012- 2015  
**“Unidos por la recuperación de Isnos como debe ser”**

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

INVENTARIO GENERAL DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS			
Descripción del trámite o procedimiento	Tramite o procedimiento	Genera Ineficiencia	Genera Corrupción

**Análisis DOFA:**

La matriz DOFA - Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, nos provee un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección del proyecto productivo, no obstante ser una evaluación subjetiva, nos ayuda a comprender, la decisión inicial de inversión y a discutir y tomar decisiones.



Municipio de Isnos  
Plan de desarrollo 2012- 2015  
**“Unidos por la recuperación de Isnos como debe ser”**

El objetivo es analizar la posibilidad de riesgos de corrupción, basados en los procesos misionales y de apoyo a la gestión administrativa:

**Tabla 1. Matriz de análisis DOFA – Plan anticorrupción y servicio al ciudadano**

**Isnos – Huila 2.013**

	<b>FORTALEZAS - F</b>	<b>DEBILIDADES - D</b>
	1. Apoyo interinstitucional a la gestión  2. Personal y funcionarios idóneos con alta capacidad técnica  3. Disponibilidad de acceso a TICs	1. Inexistencia de una política de gestión de la calidad y de una cultura del control interno  2. Información dispersa y a veces inaccesible para los mismos funcionarios  3. Inexistencia de manuales de procedimientos  4. Inexistencia de un sistema de PQR  5. Incongruencia entre la ejecución presupuestal y el alcance de metas establecidas en el Plan de desarrollo
<b>OPORTUNIDADES - O</b>	<b>ESTRATEGIAS - FO</b>	<b>ESTRATEGIAS - DO</b>
1. Existencia de un marco legal y procedimental (Leyes, decretos, guías)  2. Disponibilidad de asistencia técnica en otros niveles de gobierno	1. El plan se debe formular y ejecutar como un producto interinstitucional y con una amplia socialización  2. Los procesos y actividades del gobierno municipal se harán con total coordinación y haciendo uso de las TICs en lo que sea posible	1. Formular y aplicar la política de gestión de la calidad  2. Documentar los procedimientos y cumplir con el MECI, con las TICs generar actividades que induzcan la cultura de CI.



Municipio de Isnos  
Plan de desarrollo 2012- 2015  
**“Unidos por la recuperación de Isnos como debe ser”**

<p>3. Disponibilidad de Tecnologías de la Información y la comunicación - TIC</p> <p>4. Seguimiento y evaluación por parte de las entidades de control</p> <p>5. Control social y político (Veedurías ciudadanas y Concejo Municipal)</p>	<p>3. Usar las TICs para la socialización de la ejecución del Plan de Desarrollo</p>	<p>3. Establecer el proceso Plan – Ejecución - Evaluación</p> <p>4. Implementar el SPQR con el uso de las TICs</p>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS - A</b></p> <p>1. Fuerzas políticas y políticos que intervienen en la gestión</p> <p>2. Intereses de grupos y personas en los programas y proyectos de inversión</p> <p>3. Trámitología e intereses de funcionarios en otros niveles de gobierno</p> <p>4. Normatividad en constante reglamentación y cambio</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS - FA</b></p> <p>1. Diseñar y ejecutar con el equipo de gobierno, los procesos y procedimientos en la ejecución del Plan de Desarrollo</p> <p>2. Capacitar a la ciudadanía sobre su deber en el control social</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESTRATEGIAS - DA</b></p> <p>1. Implementar los procesos establecidos en la política de gestión de la calidad</p> <p>2. Facilitar el acompañamiento social a la ejecución del Plan de Desarrollo</p>

Se presenta los cuatro tipos de estrategias: estrategias de fuerzas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fuerzas y amenazas y estrategias de debilidades y amenazas.

- a) Las estrategias FO
- b) Las estrategias DO
- c) Las estrategias FA
- d) Las estrategias DA