



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOYACA
MUNICIPIO DE BERBEO
Nit 800099390-5
"SOMOS EL CAMBIO; HECHOS Y NO PALABRAS"



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

DANIEL LOPEZ VALLEJO
Alcalde Municipal

SOMOS EL CAMBIO; HECHOS Y NO PALABRAS 2020-2023"

Berbeo, Enero de 2021

INTRODUCCION



La estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el 2021, será una realidad perméate de todos los procesos de la Administración del municipio de Berbeo, pues concentrara todo un grupo de metodologías diseñadas a través del estudio del contexto y de las circunstancias específicas del funcionamiento de la entidad, que permitirán medir y mitigar los riesgos, desarrollando todas aquellas actividades que impidan que se generen las situaciones que esta política pretende prevenir. Como Alcalde de esta entidad del orden territorial, es mi deber generar un marco no solo conceptual sino real de lucha contra la corrupción al interior de la Alcaldía, partiendo de la base del autocontrol y del mejoramiento continuo, reconociendo las fallas y errores para así generar acciones de mejora, orientado a la eficacia, eficiencia y efectividad en cada una de las labores adelantadas.

Los actos de corrupción en la Administración Municipal son inaceptables e intolerables, por lo que como Alcalde estaré en cabeza del desarrollo de esta este Plan como medida preventiva de dicho fenómeno, pero de la misma forma como parámetro de medida frente a situaciones que pueda perjudicar la nuestras actividades y funciones legalmente atribuidas. De igual forma, presento una estrategia que sintetiza todo el esfuerzo de la administración en el desarrollo de política anti trámites en benefició no solo del buen funcionamiento de la entidad sino del generar un mejor resultado a la ciudadanía, en búsqueda del bienestar social.



Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	1
I. DOCUMENTOS PRELIMINARES.....	4
1. MISIÓN	4
2. VISIÓN.....	4
3. MAPA DE PROCESOS	5
4. ESTRUCTURA ORGANICA	6
5. OBJETIVOS	7
5.1. OBJETIVO GENERAL	7
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
II. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE SU MANEJO	9
LAS CAUSAS O LA FUENTE DE LOS RIESGOS	9
POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	10
CUADRO 1°. VALORACIÓN DEL RIESGO	11
POLÍTICA GENERAL.....	17
CUADRO 2. MAPA DE RIESGOS	17
III. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	29
Proceso para la Racionalización de Trámites:.....	29
CUADRO 3. LISTADO ANTITRAMITES	31
IV. RENDICION DE CUENTAS.....	45
1. Planeación:	46
2. Ejecución:.....	47
V. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	49
CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO.....	50
DEBILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	50
DERECHOS DEL CIUDADANO	50
DEBERES DEL CIUDADANO.....	51
POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BERBEO	51
ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCION AL CIUDADANO	¡Error! Marcador no definido.
1. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ; ¡Error! Marcador no definido.	
ACCIONES PARA LA FUNCIONALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	¡Error! Marcador no definido.
PUNTO DE ATENCIÓN DE PQR	¡Error! Marcador no definido.
VI. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	65
VII. BIBLIOGRAFIA	81
VIII. ANEXOS	81



PLAN ANTICORRUPCIÓN

I. DOCUMENTOS PRELIMINARES

1. MISIÓN

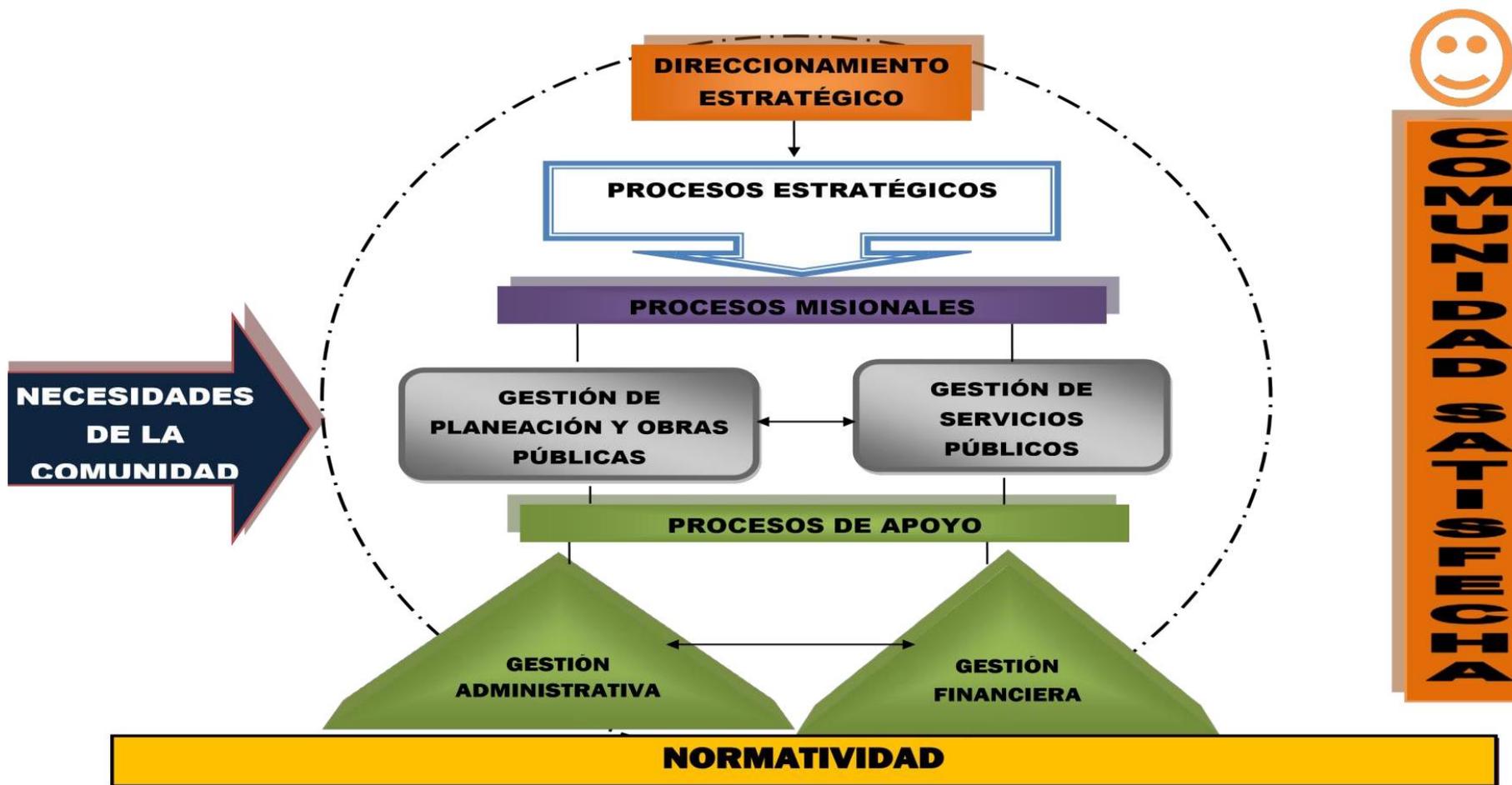
Ser un municipio con una estructura social fuerte que realice un trabajo mancomunado en el mejoramiento eficaz y eficiente de los servicios públicos, mediante un gobierno justo y transparente, el cual promueve la participación comunitaria, el desarrollo integral, cubriendo cada uno de los sectores de agua potable y saneamiento básico, vivienda, salud, educación, turismo, recreación, cultura, atención a grupos vulnerables, niñez, infancia, adolescencia, juventud y víctimas de conflicto armado, reduciendo las brechas de pobreza multidimensional de los habitantes del municipio de Berbeo.

2. VISIÓN

En el año 2030 Berbeo se consolidará como centro de desarrollo turístico, económico y social en la provincia de Lengupá, fortalecido con la presencia de un sector productivo y competitivo, el cual hará uso de estrategias productivas amigables con el ambiente, aprovechando de manera óptima sus recursos, en especial los humanos mediante un tejido social consolidado, con oferta turística y ambiental, actividades que construyen piezas fundamentales de la productividad y bienestar del territorio, liderado por una administración eficaz y eficiente que contribuya a los ciudadanos a vivir en un entorno con condiciones de equidad y bienestar social, para afrontar los retos del futuro.

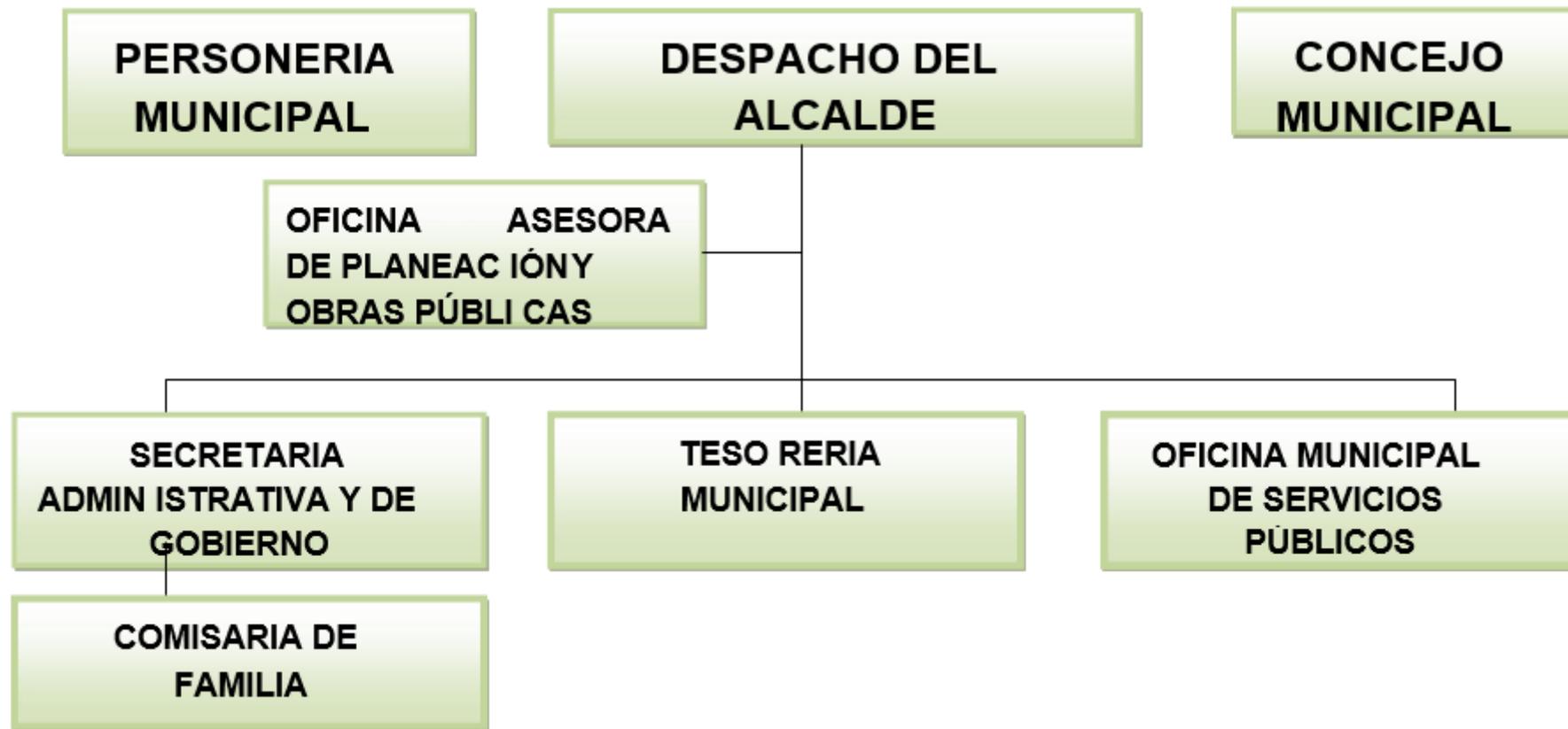


3. MAPA DE PROCESOS





4. ESTRUCTURA ORGANICA





5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Construir de forma participativa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Berbeo, en cumplimiento de Ley 1474 de 2011, artículos 73, 76 y su Decreto Reglamentario 2641 de 2012.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el mapa de riesgos de corrupción y las estrategias de control y seguimiento.
- Determinar estrategias de racionalización de trámites.
- Identificar los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Determinar la estrategia para adelantar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Determinar los mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Alcance

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano será aplicado por cada una de las dependencias de Alcaldía Municipal de Berbeo para el año 2021.

Fundamento legal

Ley 1757 de 2015 de Participación Ciudadana: Esta Ley pretende promover, proteger y garantizar el derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político; fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano; contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia; prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos y fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.

Ley 1755 de 2015 Derechos de Petición: Esta norma contempla los fundamentos y lineamientos jurídicos a los cuales tiene derecho todo ciudadano para hacer peticiones a las autoridades públicas, derecho que está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante este derecho, el ciudadano podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Ley 1712 de 2014: De acceso a la información: El objeto de esta ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Se basa en el principio de máxima publicidad porque toda información bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no puede ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Otros principios allí señalados: transparencia, buena fe, facilidad para ejercer el derecho de



acceso, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad, divulgación proactiva y responsabilidad.

Decreto 103 de 2015: Reglamentación parcial de la Ley 1712 de 2014.

Ley 1581 de 2012: De Protección de Datos: Esta ley estatutaria está dirigida a desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma ley. Los principios y disposiciones contemplados en esta ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. La norma establece los derechos del titular de los datos, los procedimientos a seguir, los responsables de ejecutarla, ejercer vigilancia y las sanciones correspondientes en caso de acciones u omisiones frente a la misma ley. Con base en esta ley también se han expedido los decretos 2578 y 2609, así como el acuerdo 004 de 2013 AGN por el cual se reglamentan esos decretos y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las tablas de retención documental y de valoración documental.

Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción: El Estatuto Anticorrupción se enfoca en los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y en la efectividad del control de la gestión pública. Contiene medidas administrativas, penales, disciplinarias y preventivas para combatir la corrupción, particularmente en lo que a la contratación pública se refiere. Define los organismos responsables de luchar contra la corrupción y la responsabilidad que le atañe a cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, De igual manera, las políticas de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

Decreto 2641 de 2012: Reglamentación de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Decreto Ley 019 de 2012: Antitrámites. Tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Trata asuntos en sus artículos 5º y 8º concernientes al derecho que tiene el ciudadano para presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes verbales, por escrito o por cualquier otro medio. A su vez, el deber de las autoridades para responder en el tiempo estipulado, así como el de brindarle información por cualquiera de los medios a su alcance. Esta ley está ligada con la Ley 962.

Ley 962 de 2005 Antitrámites: 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. Para el componente Rendición de Cuentas establece la responsabilidad de ofrecer al ciudadano, a través de medios impresos o electrónicos; medio telefónico o por correo, información sobre: las normas básicas que determinan su competencia; las funciones de sus distintos órganos; los servicios que presta; las regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas sus actuaciones frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias



responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso; la localización de las dependencias, horarios de atención, entre otros.

Ley 1341 de 2009: Esta norma define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".

Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de la Administración Pública: Esta norma establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública (art. 18), la democratización de la Administración Pública (art. 32), las audiencias públicas (art. 33), el control social (art. 34) y las veedurías ciudadanas (art. 35).

Ley 190 de 1995: Para preservar la moralidad en la Administración Pública y erradicar la corrupción administrativa: Con este fin, la norma establece lineamientos para controlar el reclutamiento de los servidores públicos con base en el Sistema Único de Información de Personal SUIP que para el 2010 se ha convertido en el SIGEP. Estos aplicativos contienen información del personal: servidores públicos y contratistas; las declaraciones de bienes y rentas así como la actividad económica privada de quienes desempeñan los cargos. Finalmente, la norma modifica el Código Penal para caracterizar aquellos actos de corrupción en contra del patrimonio del Estado.

II. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE SU MANEJO

Un **Mapa** es una representación gráfica que evidencia las características, las especificaciones y los elementos que integran un lugar o un objeto específico, el **Riesgo** es un hecho o una circunstancia con probabilidad real de ocurrencia que tiene la potencialidad de producir daño o alterar los resultados previstos y sobre los cuales se puede actuar para minimizar su impacto.

Su utilidad práctica consiste en la apreciación temprana de los riesgos institucionales que rodean los distintos procesos y prevenir sus efectos con el diseño y aplicación de estrategias de gestión conducentes y pertinentes para este propósito. Por lo tanto, el Mapa de Riesgos se convierte en un instrumento de aplicación periódica que permite institucionalizar una sana práctica de administración preventiva de los riesgos.

LAS CAUSAS O LA FUENTE DE LOS RIESGOS

Las causas son aquellas circunstancias de tiempo, modo y lugar que facilitan la generación de los riesgos. Las causas provienen de:

- **Causas de los Procesos y Sistemas:** Son aquellos relacionados con la forma de hacer las cosas, dentro de estos encontramos: la información, la metodología, los procedimientos y la tecnología.
- **Causas del Recurso Humano:** Son aquellos relacionados con el personal considerado en función de lo que aporta a la Entidad.
- **Causas de Recursos Físicos y Financieros:** son aquellos relacionados con la disponibilidad de elementos, bienes o dinero, necesarios para atender



un requerimiento.

- **Causas de la Organización y la Planeación:** Hacen referencia al trabajo de la Dirección que consiste en planear la estructura de la institución y decidir cómo debe organizarse el trabajo y sus responsables.
- **Causas del Entorno:** Son aquellos que provienen del medio ambiente o circunstancias externas.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Las Políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de cada uno de ellos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmiten la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias para el adecuado desarrollo de cada una de las funciones de los servidores de la entidad, estas Políticas deben ser definidas por la alta dirección de la entidad.

DOCUMENTO CONTROLADO



CUADRO 1°. VALORACIÓN DEL RIESGO

SECTOR FINANCIERO

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
Incumplimiento de principios básicos y procedimientos en la elaboración y ejecución del presupuesto y la gestión financiera.	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	
Los estados financieros no son utilizados como herramienta básica para la toma de decisiones.		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 políticas y procedimientos en el manejo de recaudos, facturación y cartera.	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
			Existe(n) herramienta(s) de control.	X	



La falta de recaudo de recursos propios para el auto sostenimiento del Municipio.		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	

SECTOR ADMINISTRATIVO Y DE GOBIERNO					
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
CONTROL ES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
Incumplimiento a respuestas de Derechos de Petición, requerimientos o presentación de informes.	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 coordinación en el control a la Seguridad y Convivencia Ciudadana.		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	
			Existe(n) herramienta(s) de control.		X



Incumplimiento de políticas para la organización de la movilidad.		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
Los funcionarios se sienten poco valorados, falta sentido de pertenencia, no existen incentivos laborales.		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
Poca importancia en la capacitación de los Funcionarios.		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
Poca Participación Ciudadana.	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	
Conectividad inadecuada para el cumplimiento de las 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



Pérdida de Archivos y documentos.	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	

SECTOR PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS					
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
Falta fortalecer de sistematización del Banco de Proyectos.		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
Los procedimientos para la revisión de proyectos no están documentados o definidos.		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
			Existe(n) herramienta(s) de control.	X	



No se analiza, ni evalúa la inversión una vez se ejecutan los proyectos.	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	
Personal insuficiente para cubrir las funciones de la dependencia.		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
No se cuenta con información actualizada sobre los Inventarios de bienes muebles e inmuebles de la Entidad.		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 cobertura a todo el Municipio en asistencia Técnica Agropecuaria.	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	
			Existe(n) herramienta(s) de control.	X	



Inadecuada ejecución de las Interventorías a las obras públicas del Municipio.	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	
Pérdida o hurto de elementos, Materiales y equipos de la Alcaldía.		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

DOCUMENTO CONFIDENCIAL



POLÍTICA GENERAL

Para la Alcaldía Municipal de Berbeo el direccionamiento de la Gestión Pública y la prestación de servicios a la Comunidad constituyen el eje central de la entidad, por esta razón se debe garantizar un servicio integral, oportuno, con calidad, con personal idóneo y comprometido con la Misión Institucional.

CUADRO 2. MAPA DE RIESGOS

ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE BERBEO									
MISION: Berbeo como entidad territorial, está comprometida con la satisfacción de las necesidades básicas de su gente, garantizada por las potencialidades con que cuenta en el sentido de establecimiento de proyectos de impacto local y regional, de la participación de la comunidad y del compromiso de trabajo y gestión adquirido por la administración municipal en cabeza del señor Alcalde.									
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
		Nº		DESCRIPCION					TIPO DE CONTROL
DE APOYO	- Falta de Coherencia entre lo planeado y lo ejecutado - Incumplimiento al Plan de compras	1	Incumplimiento de principios básicos y procedimientos en la elaboración y ejecución del	Posible	Preventivo	Evitarlo	Dar aplicabilidad al Estatuto Orgánico de Presupuesto y las normas Presupuestales vigentes.	Tesoro Munic	Cumplimiento del 100% de las normas presupuestales



	<ul style="list-style-type: none"> - Poco seguimiento y control de la Planeación presupuestal 	<ul style="list-style-type: none"> presupuesto y la gestión financiera 					<ul style="list-style-type: none"> ipal 	<ul style="list-style-type: none"> vigentes
	<ul style="list-style-type: none"> - información financiera desactualizada - Cruces de información que no se realizan a tiempo - No presentación oportuna de los informes de Ley 	<ul style="list-style-type: none"> Los estados financieros no son utilizados como herramienta básica para la toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Casi Seguro 	<ul style="list-style-type: none"> Correctivo 	<ul style="list-style-type: none"> Evitarlo 	<ul style="list-style-type: none"> Estados Financieros actualizados como herramienta básica para la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Alcalde, Contador y Tesorero 	<ul style="list-style-type: none"> Número de decisiones para la gestión tomadas con base en los Estados Financieros
	<ul style="list-style-type: none"> - Información desactualizada - falta de acciones - falta de control 	<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de políticas y procedimientos en el manejo de recaudos y cartera 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> Preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> Reducirlo 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de campañas para el pago de los tributos y realizar el cobro coactivo 	<ul style="list-style-type: none"> Tesorero Municipal y Funcionarios de la dependencia 	<ul style="list-style-type: none"> Número de campañas de recaudo por semestre, número de procesos de cobro



									Coactivo adelantados
--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------

- No Cobro de la cartera morosa del Municipio. - Falta de compromiso ciudadano en el pago de los Impuestos.	4	La falta de recaudo de recursos propios para la auto sostenibilidad del Municipio	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	Generar estrategias para el aumento en el recaudo de los recursos propios del Municipio	Tesorero Municipal	Cantidad de dinero recaudado comparado con el año anterior
- Falta de control en la correspondencia - Incumplimiento de funciones de los Servidores Públicos	5	Incumplimiento a respuestas de Derechos de Petición, requerimientos o presentación de informes	Casi Seguro	Preventivo	Evitarlo	Documentación del proceso de trámite de los Derechos de Petición y manejo organizado de la gestión documental	Alcalde Municipal, Secretario de Despacho y Auxiliar Administrativo Despacho	Número de Derechos de Petición recibidos/sobre de Derechos respondidos oportunamente



<ul style="list-style-type: none"> - Falta de canales de comunicación entre las partes - inexistencia de planes y programas de seguridad Ciudadana 	6	Falta de coordinación en el control a la Seguridad y Convivencia Ciudadana	Posible	Correctivo	Evitarlo	Llevar a cabo los Consejos de Seguridad y Orden Público de forma planeada.	Alcalde Municipal, Oficina de planeación y fuerzas Militares y de Policía	Número de Consejos de Seguridad y de Orden Público realizados
<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de normatividad - Falta de capacitación a la ciudadanía - Falta de dirección y control - Irresponsabilidad con el acatamiento de las Normas 	7	Incumplimiento de políticas para la organización de la movilidad	Casi Seguro	Correctivo	Evitarlo	Exigir el cumplimiento del Plan de Movilidad del Municipio	Alcalde Municipal, Oficina de planeación y fuerzas Militares y de Policía	20 controles viales programados/número de controles viales ejecutados



<ul style="list-style-type: none"> - No se reconoce o valora las fortalezas de los funcionarios - No se tiene establecido una política de incentivos - Falta una mejor implementación de los programas de bienestar Laboral 	8	Falta de Incentivos Laborales y Capacitación a los Empleados	Posible	Correctivo	Reducirlo	Elaboración del Plan de Capacitación y del Plan de Bienestar Laboral	Alcalde Municipal, y Oficina de planeación	Número de capacitaciones e incentivos dados durante el semestre
--	---	--	---------	------------	-----------	--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de mecanismos que promuevan la participación ciudadana 	9	Poca Participación Ciudadana	Posible	Preventivo	Reducirlo	Promoción de espacios y eventos para la participación comunitaria	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Cantidad de eventos Comunitarios realizados por semestre
---	---	------------------------------	---------	------------	-----------	---	--	--



Desconocimiento y falta de actualización normativa en Contratación Pública	10	Incumplimiento de las normas de Contratación Estatal	Posible	Preventivo	Reducirlo	Actualización constante del Manual de procesos y procedimientos de Contratación y Capacitación normativa permanente	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Número de capacitaciones en contratación pública
Zona de difícil acceso a cobertura de Internet	11	Conectividad inadecuada para el cumplimiento de las funciones	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	Presentar proyectos al Ministerio de las TICs y entidades competentes	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Número de Proyectos presentados
Falta de infraestructura adecuada, desconocimiento de las normas de archivo	12	Pérdida de Archivos y documentos	Posible	Preventivo	Evitarlo	Adecuación y adquisición de muebles técnicos para el manejo de los archivos y capacitación al personal	Alcalde Municipal, y Funcionarios Alcaldía	Número de metros adecuados para el manejo del archivo - número de capacitaciones en archivística realizadas



MISIONALES	Ausencia de un responsable del manejo del Banco de Proyectos	1 3	Falta de sistematización del Banco de Proyectos	Casi Seguro	Correctivo	Evitarlo	Poner en funcionamiento un Software para el manejo de proyectos en el Municipio.	Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	Número de proyectos sistematizados en el Banco de Proyectos
-------------------	--	--------	---	-------------	------------	----------	--	--	---

	Inexistencia de un Manual para el manejo del Banco de Proyectos del Municipio.	1 4	Los procedimientos para la revisión de proyectos no están documentados o definidos	Casi Seguro	Correctivo	Evitarlo	Estandarización de los procedimientos del Banco de Proyectos.	Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	Número de procedimientos estandarizados
	Falta de Planeación en la ejecución de los Proyectos.	1 5	No se analiza, ni evalúa la inversión una vez se ejecutan los proyectos	Posible	Preventivo	Evitarlo	Realizar Consejos de Gobierno y Consejos Comunitarios para el análisis y seguimiento a los Proyectos de Inversión Municipal.	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Consejos de Gobierno y Comunitarios realizados para el seguimiento a la Inversión



Falta de recursos Presupuestales.	16	Personal insuficiente para cubrir las funciones de las dependencias	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	Realizar un estudio técnico de cargas laborales para determinar el personal requerido para las diferentes áreas	Alcalde Municipal, y Oficina de planeación	Número de cargos nuevos creados
Manejo manual de los Inventarios del Municipio, lo que no permite su control.	17	No se cuenta con información actualizada sobre los Inventarios de bienes muebles e inmuebles de la Entidad	Casi Seguro	Correctivo	Reducirlo	Poner en funcionamiento el Software para el manejo de Almacén.	Almacenista Municipal	Actualización y Sistematización del 100% de los Inventarios del Municipio.
Falta de seguridad en las instalaciones	18	Pérdida o hurto de elementos, materiales y equipos de la Alcaldía	Posible	Correctivo	Reducirlo	Reforzar la seguridad de las instalaciones	Alcalde, Oficina de planeación y Almacenista Municipal	Acciones realizadas para fortalecer la seguridad



	Gran extensión rural del Municipio y zonas de difícil acceso.	19 Falta de cobertura a todo el Municipio en Asistencia Técnica Agropecuaria	Posible	Preventivo	Reducirlo	Optimizar la prestación de los servicios de la Epsagro en el Municipio mediante un Plan de Acción.	Alcalde Municipal, Oficina de Planeación, Profesional Universitario y Epsagro	Número de veredas del Municipio/número de veredas asistidas
	Asignación de sobre carga laboral lo que impide el ejercicio de una eficiente Interventoría y Supervisión	20 Inadecuada ejecución de las Interventorías a las obras públicas y Supervisión de los Contratos	Posible	Preventivo	Evitarlo	Aplicación del Manual de Interventorías y selección técnica de los Interventores y Supervisores	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Número de Contratos/ Interventorías y Supervisiones ejecutadas conforme a la Ley



	Falta de organización para la elaboración oportuna de los Informes a los entes de control	2 1	Incumplimiento en el reporte de Informes a los entes de control	Posible	Preventivo	Evitarlo	Elaboración de un Cronograma con los Informes, las fechas, las áreas y los responsables.	Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	Informes requeridos por los entes de control/número de informes presentados correctamente y oportunamente
	No contar con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y un programa de clasificación de los residuos sólidos	2 2	Falta de controles de Calidad en los Servicios Públicos	Posible	Preventivo	Reducirlo	Adelantar acciones de control en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	Número de actividades de control por semestre



- Falta de instrumentos y tecnologías actualizadas - falta de personal capacitado para realizar controles - desconocimiento de normatividad	2 3	Falta de mecanismos de participación de los usuarios en la gestión, administración y fiscalización de los servicios públicos	Posible	Correctivo	Reducirlo	Elegir el Comité de seguimiento a la prestación de los Servicios Públicos.	Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	Reuniones realizadas por el Comité de Servicios Públicos
---	--------	--	---------	------------	-----------	--	---	--

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Actividad 1.1: Verificación de cumplimiento de las políticas sobre administración de riesgos establecidas	Avance de cumplimiento de la política de administración de riesgos	Todas las dependencias	Secretarios de despacho	01/12/2021	25/12/2021	Numero de políticas de administración del riesgo implementadas



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actividad 2.1: Validar y/o actualizar el mapa de riesgos si se requiere de acuerdo a la metodología establecida.	Mapa de riesgos formulado para la vigencia	Oficina de planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez Oficina de planeación	01/01/2021	30/01/2021	Numero de Mapa de riesgos formulados por año
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	Actividad 3.1: Publicar el mapa de riesgos en la página web	Garantizar la consulta oportuna del mapa de riesgos por los interesados	Oficina de planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez	30/01/2021	31/01/2021	Numero de mapa de riesgos publicados en la página web por año
Subcomponente / proceso 4 Monitorio y revisión Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	Actividad 4.1: Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de corrupción	Numero de informes presentados por año Primer informe con corte al 30 de abril, un segundo informe con corte al 31 de agosto, y un tercer informe de seguimiento con corte al 31 de diciembre)	Oficina de planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez	30/04/2021	31/12/2021	Numero de informes por año



III. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Un Trámite es el Conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los Usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

Proceso para la Racionalización de Trámites:

Identificación de Trámites: se realizó el Inventario de Trámites de acuerdo con la Estructura Orgánica, de las dependencias de la Alcaldía Municipal; estableciendo un inventario total de 49 trámites, los cuales se relacionan en el formato del listado de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Priorización de Trámites: Se realizó un análisis a cada uno de los trámites existentes y se determinó cuáles deben ser revisados y mejorados, a fin de que sean más eficientes

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 2. Racionalización de Trámites							
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Subcomponente 1. Identificación de trámites	Actividad 1.2: Continuar con el registro de tramites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento administrativo de la Función Pública.	Cumplimiento en su totalidad de la Inscripción de los tramites solicitados por el DAFP a través de la plataforma SUIT	Secretaria de Planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/02/2021	31/12/2021	Número de trámites inscritos en el SUIT



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Componente 2. Racionalización de Trámites

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Subcomponente 2 Priorización de trámites	Actividad 2.1: Se validara la efectividad de los trámites que se desarrollan en la Alcaldía Municipal.	Validación de los tramites de la Alcaldía Municipal	Despacho de la Alcaldía Secretaría de Planeación	Daniel López Vallejo Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/11/2021	31/12/2021	Tramites validados
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actividad 3.1: Mantener actualizada la página web los planes y programas Municipales y demás información de interés general.	Actualización de la página web Municipal	Secretaria de Planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/01/2021	31/12/2021	Cumplimiento gobierno en línea
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Actividad 4.1: Publicar en la página web información comprensibles para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Información de fácil lectura para la comunidad.	Despacho del Alcalde, todas las dependencias	Daniel López Vallejo, secretarios de despacho	01/01/2021	31/12/2021	Cumplimiento gobierno en línea
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Actividad 5.1: Seguimiento a solicitudes de acceso a información.	Verificar si la comunidad al solicitar tramites de la Alcaldía Municipal se presenta algún tipo de dificultad.	Secretarias de despacho	Secretarios de Despacho	03/07/2021	29/07/2021	Numero de informes de seguimiento de solicitudes presentados por año



Racionalización de Trámites: El objetivo es aplicar estrategias efectivas de simplificación, reduciendo los requisitos para los trámites y el tiempo de los mismos, automatización a través de la sistematización de trámites que permita la tecnología y optimizar para mejorar los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.

La Racionalización es un instrumento para garantizar la igualdad de oportunidades y servicios para todos, garantizando los derechos de los Ciudadanos y el cumplimiento de las obligaciones de los Servidores Públicos.

En aplicabilidad del Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y teniendo en cuenta que todas las actuaciones de los Funcionarios de la Alcaldía Municipal deben basarse en la eficiencia, la equidad, la eficacia, la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia, moralidad, en cumplimiento de los fines del Estado, este decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas; previo análisis de cada uno de los trámites que existen en las diferentes áreas de la Alcaldía Municipal y acatando el Decreto anti trámites se determina suprimir la exigencia de los siguientes requisitos:

- Pago de Formularios.
- Declaraciones Extra juicio.
- Documentos que reposen en la Entidad.
- Pagos anteriores.
- Rechazar solicitudes por errores de citas, ortografía, mecanografía o aritmética.
- Huella dactilar.
- Presentaciones personales para aprobar la fe de vida, supervivencia.
- Autenticaciones.
- Denuncias por pérdida de documentos.
- Certificado Judicial.
- Publicación diario de Contratación.

CUADRO 3. LISTADO ANTITRAMITES



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOYACA
MUNICIPIO DE BERBEO
Nit 800099390-5



"SOMOS EL CAMBIO; HECHOS Y NO PALABRAS"

LISTADO DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad:	ALCALDIA MUNICIPAL			
Municipio:	BERBEO			
Departamento:	BOYACÁ			
Nivel:	CENTRAL			
Categoría:	6			
Año de Vigencia:	2021			
Nombre de la persona que diligencia el inventario:	ING. Carlos Henry Rincón Rodríguez			
Cargo:	SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS			
Indique el nombre del administrador de trámites:				
Teléfono fijo:				



Documento	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Correo electrónico:	alcaldia@berbeo-boyaca.gov.co		

Nota: De la lista de trámites que se presenta a continuación seleccione "SI o NO" para aquellos trámites que realiza la entidad y adicionalmente seleccione "SI o NO" si esté se encuentra publicado en el SUIIT. (Los nombres han sido estandarizados por el DAFP, por lo tanto si la entidad identifica el trámite con otro nombre debe seleccionar el nombre estandarizado). En caso de ejecutar otros trámites que no se encuentren en el listado, relaciónelos en la parte final "Otros trámites". Al terminar de diligenciar debe enviar esta hoja de Excel al correo soportesuit@dafp.gov.co para recibir asesoría en el registro de la información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIIT

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Realiza do por la entidad	Publicado en el SUIIT
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		
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo Grado		
10	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado		
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado		
IMPUESTOS			
12	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	
13	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI	
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI	
15	Cancelación del registro de industria y comercio	SI	
16	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI	
17	Impuesto predial unificado	SI	



18	Exención del impuesto predial unificado	SI	
19	Impuesto de delineación	SI	
20	Impuesto a la publicidad exterior visual	SI	
21	Impuesto de espectáculos públicos	SI	
22	Registro de importadores, productores y distribuidores de productos gravados con impuestos al consumo		
23	Impuesto al consumo de productos de origen nacional		
24	Declaración del impuesto al consumo de productos extranjeros		
25	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo		
26	Impuesto de Registro		
27	Devolución de impuesto de registro		
28	Impuesto sobre vehículos automotores		
29	Devolución o compensación de impuesto sobre vehículos automotores		
30	Condonación del impuesto de vehículos		
31	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	SI	
32	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	SI	
33	Impuestos sobre premios de loterías		
34	Exención del impuesto de espectáculos públicos	SI	



35	Impuesto de rifas	SI	
36	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	SI	
37	Impuesto a Juegos permitidos	SI	
38	Impuesto de degüello de ganado menor	SI	
39	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes	SI	
40	Sobretasa a la gasolina motor	SI	
41	Contribución por valorización	SI	
42	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	SI	
43	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	SI	
EDUCACIÓN			
44	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano		
45	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano		
46	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media		
47	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos		
48	Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales		
49	Seguro por muerte para docentes oficiales		



50	Pensión de jubilación para docentes oficiales		
51	Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales		
52	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales		
53	Pensión de invalidez para docentes oficiales		
54	Pensión post-mortem para docentes oficiales		
55	Sustitución pensional para docentes oficiales		
56	Reliquidación pensional para docentes oficiales		
57	Cesantías parciales para docentes oficiales		
58	Cesantías definitivas para docentes oficiales		
59	Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales		
60	Ascenso en el escalafón docente		
61	Auxilio funerario para docentes oficiales		
62	Ampliación del servicio educativo		
63	Cambio de municipio de un establecimiento privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano		
64	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo oficial o privado		
65	Cambio de propietario de instituciones educativas promovidas por particulares		
66	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano		
67	Registro de firmas de rectores, directores y secretarías de establecimientos educativos		
68	Cambio de sede de un establecimiento educativo privado		



69	Actualización de la licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal		
70	Clasificación en el régimen a un establecimiento educativo privado		
71	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado		
72	Autorización de calendario académico especial		
73	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial		
74	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título		
VIVIENDA			
75	Matrícula de arrendadores		
76	Asignación de nomenclatura		
77	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	SI	
CATASTRO			
78	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)		
79	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)		
80	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)		
81	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)		
82	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)		
83	Rectificación de áreas y linderos		



84	Auto estimación del avalúo catastral (Autoevalúo)		
85	Certificado catastral		

SALUD

86	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud		
87	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud		
88	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud		
89	Apertura de los centros de estética y similares		
90	Certificado sanitario		
91	Licencia de funcionamiento de equipos de rayos X		
92	Carné de protección radiológica		
93	Licencia de funcionamiento para las Unidades de Radioterapia		
94	Licencia de funcionamiento para equipo de emisores de radiaciones ionizantes		
95	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo		
96	Licencia sanitaria de funcionamiento para empresas aplicadoras de plaguicidas		
97	Carné aplicador de plaguicidas		
98	Refrendación del carné de aplicadores de plaguicidas		
99	Licencia de funcionamiento para aceleradores lineales		
100	Licencia de funcionamiento para áreas de medicina nuclear, laboratorio de inmunoanálisis e investigación con fines médicos		



101	Inscripción para el ejercicio de las profesiones de la salud		
102	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial		
103	Cancelación para el manejo de medicamentos de control especial		
104	Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud		
105	Renovación de la inscripción de prestadores de servicios de salud		
106	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud		
107	Habilitación o renovación de plazas para el servicio social obligatorio		
108	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas del servicio social obligatorio		
109	Habilitación de servicios farmacéuticos a instituciones prestadoras de servicios de salud		
110	Credencial de expendedor de drogas		
111	Apertura de establecimientos farmacéuticos		
112	Autorización sanitaria favorable de la calidad del agua para consumo humano		
113	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos		
114	Carné de manipulador de alimentos		
115	Autorización sanitaria en transporte de residuos especiales		
116	Concepto sanitario para establecimientos farmacéuticos que ya se encuentran inscritos		
LICENCIAS			



117	Licencia de inhumación		
118	Licencia de exhumación		
119	Licencia para la cremación de cadáveres		
120	Licencia de urbanización		
121	Licencia de parcelación	SI	
122	Licencia de subdivisión	SI	
123	Licencia de construcción	SI	
124	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	SI	

DEPORTES

125	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores		
126	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos		

PROPIEDAD HORIZONTAL

127	Inscripción de la propiedad horizontal		
128	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal		
129	Registro de extinción de la propiedad horizontal		

PERMISOS Y AUTORIZACIONES



130	Registro de la publicidad exterior visual	SI	
131	Permiso para espectáculos públicos	SI	
132	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	SI	
133	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas		
134	Permisos de ocupación vial	SI	
135	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	SI	
136	Permiso para la ocupación del espacio público	SI	
137	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados	SI	
138	Determinantes para la formulación de planes parciales		
139	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial		
140	Determinantes para el ajuste de un plan parcial		
141	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado		
142	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio		
143	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación		
144	Formulación del proyecto de plan de implantación		
145	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización		
146	Formulación del proyecto de plan de regularización		
147	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada		



148	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas		
149	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo		
150	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	SI	
151	Permiso para la operación de rifas		
152	Prórroga de rifas menores	SI	
153	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	SI	
154	Registro de perros potencialmente peligrosos	SI	
155	Registro de marcas de ganado	SI	
156	Auxilio funerario	SI	
157	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo		
158	Tornaguía de reenvíos		
159	Tornaguía de Tránsito		
160	Tornaguías de movilización		
161	Legalización de tornaguías		
162	Anulación de tornaguía		
163	Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva		
CERTIFICACIONES			
164	Certificado de estratificación	SI	
165	Certificado permiso de ocupación	SI	



166	Certificado de residencia	SI	
167	Concepto del uso del suelo	SI	
FUNDACIONES O INSTITUCIONES DE UTILIDAD COMÚN			
168	Reconocimiento de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
169	Reforma de estatutos de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
170	Inscripción de dignatarios de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
171	Registro de libros de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
172	Cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
173	Certificación de personería jurídica y representación legal de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común		
TRÁNSITO			
174	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito		
175	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques		
176	Traspaso de propiedad de un vehículo		
177	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo		



178	Cancelación de la matrícula de un vehículo		
179	Re matrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición Documentada		
180	Cambio de características de un vehículo		
181	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo		
182	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal		
183	Cambio de un servicio de un vehículo automotor		
184	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias Anteriores		
185	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo		
186	Licencia de conducción		
187	Duplicado de la licencia de conducción		
188	Certificado de tradición de un vehículo automotor		
189	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística		
TRANSPORTE			
190	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación		
191	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público		

IV. RENDICION DE CUENTAS

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 136 de 1994, artículo 91, modificado por el artículo 29 literal e numerales 1 y 2 de la Ley 1551 de 2012, la Ley 489 de 1998, modificada por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y en ejercicio de las labores públicas la Alcaldía de Berbeo, direccionada por el



Alcalde Municipal y su equipo de trabajo han tomado como propio liderar el proceso de Rendición de Cuentas no solo por dar cumplimiento a la Ley sino como política pública municipal, con el fin de dar a conocer a la Comunidad la gestión realizada e involucrar a los ciudadanos en el aporte al desarrollo del Municipio.

La Rendición de Cuentas se contempló como Proyecto en el Plan de Desarrollo Municipal "Para que el Desarrollo no se Detenga 2012-2015", y en un ejercicio coordinado se estructuró de la siguiente forma:

- 1. Planeación:** Para la planeación de la Rendición de Cuentas, se conforman mesas técnicas por sectores para establecer los parámetros a utilizar para realizar cada uno de los informes de tal forma que hubiera uniformidad y no se limitaran a realizar exposiciones de carácter magistral sino que por el contrario el componente más importante de la Rendición de Cuentas sea contar con la participación de la Comunidad, se estandariza un formato y se establece partir de las líneas base de cada programa y proyecto del Plan de Desarrollo, garantizando espacios de diálogo constructivo entre la Administración y la Ciudadanía, con el fin de hacer un balance de los avances y dificultades con base en lo planteado en el Plan de Desarrollo.

En esta etapa se determinaron los actores que forman parte de la Rendición de Cuentas:

- Comunidad Urbana y Rural del Municipio.
- Presidentes e Integrantes Juntas de Acción Comunal.
- Concejo Municipal.
- Veedurías Ciudadanas.
- Personero Municipal.
- Comunidad Educativa.
- Comandante de Policía.
- Registrador Municipal.
- Juez Municipal.
- Notario Municipal.
- Gerente Banco Agrario.
- Párroco.
- Funcionarios Centro de Salud.
- Funcionarios Alcaldía Municipal.



- Medios de Comunicación.
- Integrantes Consejo Territorial de Planeación.
- Madres Comunitarias.
- Gremios y Empresarios.
- Organizaciones Sociales y Civiles.

Una vez analizadas las diferentes formas de Rendir Cuentas y con base en la guía del DNP, se optó por utilizar el modelo Rendición de Cuentas Vertical Social, definiendo la forma de convocatoria se determinó los medios de divulgación y publicidad a través de Invitación Escrita, de la Emisora local y de perifoneo, medios efectivos que llegan a la Comunidad.

Se determinaron las responsabilidades al equipo de trabajo de tal forma que cada uno asumiera su rol que lo correspondiera, determinar los alcances y retos.

Definir los recursos a utilizar, cronograma de ejecución y organización logística del evento, memorias del evento, seguimiento y evaluación.

2. Ejecución: Para la ejecución de la Rendición de Cuentas se elige un moderador, se definieron los tiempos de intervención y se estructura de la siguiente forma:

- Instalación de la Rendición de Cuentas
- Sector Financiero
- Planeación y Obras Públicas
- Programas Sociales
- Servicios Públicos
- Sector Administrativo y de Gobierno
- Sector Agropecuario
- Sector Cultura

Al finalizar la intervención de cada uno de los sectores, se da espacio para las preguntas, dudas y recomendaciones de los asistentes, el objetivo primordial es realizar una Rendición de Cuentas dinámica, con lenguaje sencillo y claro para que le interese a toda la Comunidad, donde el factor más importante es



mostrar el nivel de avance en el cumplimiento de cada uno de los Programas y Municipal.

Proyectos plasmados en el Plan de Desarrollo

Finalmente se consolidó un documento formal de la audiencia de Rendición de Cuentas estableciendo los compromisos por parte de la Administración Municipal.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 3. Rendición de cuentas							
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actividad 1.1: Planear, organizar y consolidar el informe de rendición de cuentas de la vigencia en cumplimiento a los requerimientos legales.	Adelantar el proceso de rendición de cuentas de acuerdo a los requerimientos legales	Despacho del Alcalde Secretarios de despacho	Daniel Lopez Vallejo Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	Entre noviembre – diciembre de 2021.	Entre noviembre – diciembre de 2021	Numero de procesos de rendición de cuentas en el año.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Actividad 2.1: Adelantar audiencia Pública de rendición de cuentas, como el espacio de participación entre el servidor público y la comunidad.	Adelantar audiencia pública de rendición de cuentas de acuerdo a los requerimientos legales, para Lograr la participación activa de la comunidad y de organizaciones sociales en el proceso de rendición de cuentas	Despacho del Alcalde Secretaria de despacho	Fabio Figueroa Jiménez Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	Entre noviembre – diciembre de 2021	Entre noviembre – diciembre de 2021	Numero de audiencias de rendición de cuentas adelantadas en el año. .
Subcomponente 3	Actividad 4.1: Publicar en la	Informe de rendición	Despacho del	Daniel Lopez	Tres días	Tres días	Numero de



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3. Rendición de cuentas

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	página web del Municipio, el informe de rendición de cuentas dentro de los tres días siguientes a adelantada la audiencia de rendición de cuentas,	de cuentas publicado en la página web municipal	Alcalde Secretaria de despacho	Vallejo Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	siguientes a adelantada la audiencia de rendición de cuentas	siguientes a adelantada la audiencia de rendición de cuentas	Informes sobre rendición publicados en la página web Municipal.
	Actividad 4.2: Aplicar encuesta de satisfacción de la comunidad en el proceso de rendición de cuentas.	Aplicar la encuesta de satisfacción de la comunidad en el proceso de rendición de cuentas.	Despacho del Alcalde Secretaria de despacho	Daniel Lopez Vallejo Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	En la audiencia pública de rendición de cuentas	En la audiencia pública de rendición de cuentas	Número de Personas que participan en el proceso de rendición de cuentas.

V. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Un punto de partida dentro de la gestión del servicio en el sector público es la conceptualización del ciudadano dentro de varias perspectivas, entendiéndose como ciudadano personas naturales: niños, mujeres, hombres, jóvenes, adultos mayores.

- a. El Ciudadano que demanda bienes y servicios.
- b. El Ciudadano que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades (salud, vivienda, educación, transporte, seguridad, etc.)
- c. El Ciudadano que ayuda a gestionar para su comunidad.



d. El Ciudadano de un producto o servicio suministrado por la Entidad.

CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO

Presenta un alto nivel de exigencia en términos de la calidad del servicio, participa en los procesos de planeación de las entidades y del mejoramiento del servicio, exige un trato personalizado, en algunos casos solicita productos y servicios para sus necesidades específicas sin considerar las de los demás, conoce y aplica los recursos de Ley.

DEBILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Algunos Funcionarios públicos no se comprometen en temas de servicio al ciudadano. Falta de preocupación por identificar y conocer las necesidades de los Ciudadanos. Ineficaz promoción de los servicios. Tiempos de espera altos.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- ✓ Conocer y obtener información correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
- ✓ Ser informado de manera precisa y oportuna acerca de los requisitos del servicio y la atención.
- ✓ Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio.
- ✓ Presentar sus consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta adecuada y oportuna a las mismas.
- ✓ Presentar Derechos de petición, Acciones de tutela, etc.
- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ✓ Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios.
- ✓ Exigir la reserva de su información.
- ✓ Recibir oficialmente las disculpas de la entidad en caso de presentarse errores por la Alcaldía.



DEBERES DEL CIUDADANO

- ✓ Conocer los requisitos del servicio.
- ✓ Respetar al servidor que lo atiende.
- ✓ Solicitar sus peticiones dentro del marco de la Ley de forma respetuosa.
- ✓ Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- ✓ Seguir los procedimientos de atención establecidos por la Alcaldía para cada trámite.
- ✓ Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- ✓ Respetar el orden de atención dentro de las oficinas de la Alcaldía.

POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE BERBEO

En cuanto al portafolio de servicios la Alcaldía Municipal garantiza los derechos constitucionales como son el acceso a la salud, vivienda, servicios públicos, cultura, deporte y los demás servicios son los que hacen referencia a los trámites que presta cada uno de las oficinas acorde con su responsabilidad misional.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4. Atención al ciudadano							
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico Subcomponente 2 Fortalecimiento de	Actividad 2.1: La página web institucional permanecerá con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.	Mantener la página web Municipal actualizada	Secretaria de Planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/01/2021	31/12/2021	Porcentaje cumplimiento gobierno en línea



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4. Atención al ciudadano

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
los canales de atención							
Subcomponente 3 Talento Humano	Actividad 3.1: Fortalecer la atención al ciudadano mediante jornadas de capacitación sobre el tema y resaltar por parte de los Secretarios de despacho continuamente en los funcionarios la importancia de prestar un servicio amable, efectivo y oportuno a la comunidad	Que no se presente ningún tipo de inconformidad de la comunidad sobre la atención brindada por los funcionarios.	Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	01/01/2021	31/12/2021	Número de inconformidades de la comunidad sobre la atención brindada por los funcionarios.
	Actividad 3.3: Evaluar el desempeño laboral de los funcionarios públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Evaluación de desempeño laboral de funcionarios de nivel asistencia en la que se califique la atención al ciudadano.	Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	Alcalde Municipal Secretarios de Despacho	15/02/2021 Y 15/08/2021	15/02/2021 Y 15/08/2021	Numero de EDL adelantadas por año.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Actividad 4.1: Respuesta oportuna a las PQRS recibidas mediante el buzón físico y la recepción mediante formato en cada una de las dependencias de la administración	Seguimiento al cumplimiento en la respuesta a PQRS	Despacho de la Alcaldía	Alcalde Municipal Secretarios de despacho	01/01/2021	31/12/2021	Informe de dependencias sobre Respuesta a PQRS por parte de la Alcaldía
Subcomponente 5	Actividad 5.1: Verificación de que	Atención oportuna y	Alcalde	Alcalde	01/01/2021	31/12/2021	Número de



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 4. Atención al ciudadano							
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Relacionamiento con el ciudadano	se preste una atención oportuna y amable por parte de los funcionarios, para lo cual se verificara entre otras la puntualidad, la permanencia en el sitio de trabajo y el trato respetuoso considerado y diligente	amable por parte de los funcionarios de la administración	Municipal Secretarios de Despacho	Municipal Secretarios de Despacho			inconformidades por parte de la comunidad sobre atención por parte de los funcionarios

Componente 5. Transparencia y Acceso de la Información: A continuación se relacionan las estrategias y acciones para el fortalecimiento de este componente en la vigencia 2021.

Objetivo: Determinar los mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 5. Transparencia y Acceso de la Información							
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Subcomponente 1 Lineamientos de	Actividad 1.1: La Alcaldía Municipal continuara publicando	Información mínima publicada en el sitio web	Secretaria de Planeación		01/01/2021	31/12/2021	Cumplimiento estrategia gobierno



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Componente 5. Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
Transparencia Activa	la información mínima en el sitio web, de acuerdo con los parámetros legales establecidos y por la Estrategia de Gobierno en abierto.	de la Alcaldía, de acuerdo con los parámetros legales establecidos y por la Estrategia de Gobierno en Línea.		Carlos Henry Rincón Rodríguez			abierto
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actividad 2.1: Se revisara y hará seguimiento a los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, ya que el acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.	Respuesta oportuna a solicitudes de acceso a información	Secretaria de Planeación	Carolina Del Pilar Mojica Mojica	01/01/2021	31/12/2021	Cumplimiento estrategia gobierno abierto
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actividad 3.1: Se publicará oportunamente en la página web los planes y programas Municipales y demás información de interés general.	Actualización de la página web Municipal	Secretaria de Planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/01/2021	31/12/2021	Cumplimiento estrategia gobierno en línea
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Actividad 4.1: Publicar en la página web información comprensibles para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de	Información de fácil lectura para la comunidad.	Despacho del Alcalde, secretarios de despacho	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/01/2021	31/12/2021	Cumplimiento gobierno en línea



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 5. Transparencia y Acceso de la Información							
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable		Fecha Programada		Seguimiento
			Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Indicador
	discapacidad.						
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Actividad 5.1: Elaborar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta, número solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Adelantar un informe de seguimiento solicitudes de acceso a información	Secretaría de Planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/12/2021	31/12/2021	Numero de informes de seguimiento de solicitudes presentados por año

7. "Estrategias Conpes 167 de 2013"¹: Las estrategias mencionadas anteriormente se trabajaron en cumplimiento a las estrategias sobre el Conpes 167.

Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
1. Mejorar el acceso y la calidad de la información pública para	Mecanismos para el seguimiento a la iniciativa de Gobierno en	Implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las fases de	Incrementar en 90% el avance de la estrategia de gobierno en línea, como	Despacho del Alcalde Secretaría de Planeación	Alcalde Municipal Secretaría de Planeación	01/12/2021	30/11/2021	Resultado	Porcentaje de avance de la estrategia Gobierno en línea

¹ Alcaldía Municipal de Berbeo Boyacá, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE IMPLEMENTACION PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020-2023 (CONPES 167 Y LEY 1474 DE 2011), pág. 3



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
la prevención de la corrupción.	abierto	Gobierno en línea en cumplimiento al artículo 2.2.9.1.3.1 del del Decreto 1078 de 2015, como herramienta de prevención contra la corrupción	estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública						
	Implementación ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública en el nivel territorial	Publicar la información de interés general (estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento, información sobre contratación pública, información establecida en la Estrategia de Gobierno en	Información mínima publicada en el sitio web de la Alcaldía, de acuerdo con los parámetros legales establecidos y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Secretaria de Planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez Secretarios de Despacho	Cada vez que se generen o actualicen los documentos mencionados	Cada vez que se generen o actualicen los documentos mencionados	Resultado	Porcentaje de información de interés publicada en la página web Municipal



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
		Línea...) en el sitio web, de acuerdo con los parámetros legales establecidos y por la Estrategia de Gobierno en Línea.							
	Continuar con de lenguaje claro para el ciudadano en temas relevantes en la lucha contra la corrupción	Las divulgaciones, la información en formatos comprensibles, en los cuales la forma y tamaño permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Información divulgada en formatos comprensible para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Despacho del Alcalde	Alcalde Municipal Secretarios de despacho	01/01/2021	31/12/2021	Resultado	Número de solicitudes sobre la información publicada en la página web Municipal



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
	Promoción de la publicación de datos abiertos en las entidades públicas	Se revisara y hará seguimiento a los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, ya que el acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.	Adelantar un informe de seguimiento solicitudes de acceso a información	Secretaria de Planeación	Secretarios de Despacho	15/12/2021	15/06/2021	Producto	Numero de informes de seguimiento de solicitudes presentados por año
	Fortalecimiento del IGA como instrumento de medición del cumplimiento	Se implementara mecanismo de seguimiento a los resultados del IGA, para que se implemente las	Reunión de seguimiento anua a los resultados del ITA para establecer acciones de	Despacho del Alcalde Secretaria Gobierno Secretaria de planeación Tesorería	Alcalde Municipal Secretarios de despacho	Cada año Al recibir el resultado ITA	Máximo 20 días después	Producto	Numero de reuniones sobre el análisis resultado ITA por año



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
		acciones de mejora a los componentes que demuestren resultados bajos	mejora						
	Aumentar el acceso a la información pública para prevenir la corrupción	Habilitar un espacio en la página web del Municipio para que se informe sobre posibles actos corrupción	Espacio web habilitado para que se informe sobre los posibles actos de corrupción y demás información de interés general.	Despacho del Alcalde Secretaria Gobierno Secretaria de Planeación Tesoreria	Alcalde Municipal Secretarios de despacho	01/04/2021	30/12/2021	Producto	Numero de espacios web en el que se informe de posibles actos de corrupción
2. Hacer más eficientes las herramientas de gestión pública para la prevención de la corrupción.	implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el marco del Decreto 1499 de 2017	fortalecer la oficina de control Interno como estrategia para el fortalecimiento de las herramientas de gestión pública y la prevención de la corrupción	Oficina de control Interno en funcionamiento como estrategia para el fortalecimiento de las herramientas de gestión pública y la prevención de la corrupción	Despacho del Alcalde	Alcalde Municipal	01/02/2021	30/07/2021	Producto	Numero de estrategias creadas para fortalecer la oficina de control Interno en funcionamiento



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
	Mecanismos de transparencia en el acceso a empleos públicos	Cuando se requiera nombramiento de cargos de libre nombramiento y remoción se publicara la invitación de aspirantes a presentar hojas de vida	Invitaciones pública para el ingreso a cargos de libre nombramiento y remoción	Despacho del Alcalde	Alcalde Municipal	01/01/2021	31/12/2021	Producto	Numero de invitaciones públicas para ingreso a cargos de LNR
	Acciones sobre la transparencia en la contratación pública	Publicación de la contratación en la página web Municipal y en el SECOP	100% de la contratación publicada en la página web Municipal y en el SECOP	Secretaría Gobierno	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/01/2021	31/12/2021	Producto	Porcentaje de la contratación publicada en la página web Municipal y el SECOP
	Mejoramiento de los instrumentos para la prevención de la corrupción en trámites administrativos	Cumplimiento de la inscripción de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Inscripción del 100% de los tramites solicitados por el DAFP a través de la plataforma SUIT	Secretaría Gobierno	Carlos Henry Rincón Rodríguez	01/01/2021	31/12/2021	Producto	Número de trámites inscritos en el SUIT



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
	Mejorar la incidencia del control interno en la prevención de la corrupción	Fortalecer la oficina de control Interno o quien haga sus veces y vincular profesional que cumpla con los requisitos y amplio conocimiento en temas como estatuto Anticorrupción, la actualización del MECI, la promoción de auditorías entre otras medidas	Jefe de control interno con manejo idóneo en te temas como estatuto Anticorrupción, la actualización del MECI, la promoción de auditorías entre otras medidas	Despacho del Alcalde Oficina de planeación con funciones de CI	Alcalde Municipal Oficina de planeación con funciones de CI	01/002/2021	31/12/2021	Producto	Numero de Planes y sistemas de gestión implementados por la Oficina de CI
	Implementación de estrategias sectoriales para prevenir la corrupción, en cumplimiento del artículo 73	Formular e implementar en cada una de las vigencias estrategias sobre mapa de riesgos de corrupción.	Formular antes de 31 de enero de cada vigencia estrategias sobre mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de planeación con funciones de control interno	Carlos Henry Rincón Rodríguez Oficina de planeación con funciones de CI	30/03/2021	31/01/2021	Producto	Numero de estrategias sobre mapa de riesgos de corrupción por año.



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
	del Estatuto Anticorrupción	Presentar anualmente tres (3) informes sobre el avance de cumplimiento de la estrategia de los componentes del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Publicar tres (3) informes anuales sobre el avance de cumplimiento de la estrategia de los componentes del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Oficina de planeación con funciones de control interno	Carlos Henry Rincón Rodríguez Oficina de planeación con funciones de control interno	30/03/2020	31/12/2023	Producto	Numero de Informes sobre el avance de cumplimiento de la estrategia de los componentes del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. .
3. Fortalecer el control social para la prevención de la corrupción.	Mejorar los procesos de rendición de cuentas para lograr organizaciones sociales más activas y con mayor capacidad de incidencia	Adelantar 1 proceso anual de rendición de cuentas a la ciudadanía, como estrategia para aumentar la incidencia del control social en la prevención de la corrupción.	Adelantar el proceso de rendición de cuentas de acuerdo a los requerimientos legales	Despacho del Alcalde Secretaria Gobierno Tesorería Secretaria de Planeación	Alcalde Municipal Secretarios de despacho	Para esta vigencia se realizar en el mes de diciembre.	Para esta vigencia se realizar en el mes de Diciembre	Producto	Numero de procesos de rendición de cuentas adelantados por año. .



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
		Publicar en la página web cada año 1 informe de gestión, como estrategia para aumentar la incidencia del control social en la prevención de la corrupción	Informe de rendición de cuentas publicado en la página web municipal	Despacho del Alcalde Secretaría Gobierno Tesorería Secretaría de Planeación	Alcalde Municipal Secretarios de despacho	Tres días siguientes a adelantada la audiencia de rendición de cuentas	Tres días siguientes a adelantada la audiencia de rendición de cuentas	Producto	Numero de Informes sobre rendición de cuentas adelantados por año.
	Mejorar el acceso y la calidad de la información pública para prevenir la corrupción.	La página web institucional permanecerá con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía y sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.	Actualización de la página web Municipal	Secretario de planeación	Carlos Henry Rincón Rodríguez Secretario de planeación	01/04/2021	31/12/2021	Producto	Porcentaje cumplimiento gobierno en línea



Objetivo Especifico (Conpes 167)	Estrategias	Acción	Meta o producto	Responsable		Fecha Ejecución		Seguimiento	
				Dependencia	Nombre y cargo del Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de indicador	Indicador
4. Mejorar la promoción de la integridad y la cultura de la legalidad.	Estrategia de promoción de la cultura de la legalidad y la integridad en los funcionarios públicos	Se trabajara cada año jornadas de capacitación dirigida a los funcionarios públicos sobre la cultura de la legalidad.	Funcionarios capacitados sobre la cultura de la legalidad.	Alcalde Municipal Secretario de planeación	Alcalde Municipal Secretario de planeación	01/08/2021	31/12/2023	Producto	Número de Funcionarios capacitados sobre la cultura de la legalidad.
	Incorporar los temas de integridad y cultura de la legalidad	Promoción y prevención sobre contenidos anticorrupción y sobre cultura de la legalidad a través de la emisora y la página web Municipal	Comunicados semestrales a través de la página web Municipal y la emisora sobre plan anticorrupción y sobre cultura de la legalidad	Alcalde Municipal Oficina de planeación	Alcalde Municipal Oficina de planeación	01/02/2021	31/12/2023	Producto	Numero de comunicados por año sobre contenidos anticorrupción y sobre cultura de la legalidad
5. Desarrollar herramientas para luchar contra la impunidad de los actos de corrupción.	Diseñar guía o ruta de atención a queja o denuncia sobre posibles actos de corrupción	Implementar guía sobre ruta de atención a queja o denuncia sobre posibles actos de corrupción	Publicar en la página web guía o ruta de atención sobre posibles actos de corrupción	Alcalde Municipal Oficina de planeación	Alcalde Municipal Oficina de planeación	01/07/2021	31/12/2021	Producto	Numero de guía o ruta de atención sobre posibles actos de corrupción".



VI. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

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			ANOTACIONES	AVANCE
			ene-31	abr-30	ago-31		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. Dar aplicabilidad al Estatuto Orgánico de Presupuesto y las normas Presupuestales vigentes.					Tesorero Municipal	
Mapa de riesgos de corrupción.	2. Estados Financieros actualizados como herramienta básica para la toma de decisiones.					Alcalde, Contador y Tesorero	



Mapa de riesgos de corrupción.	3. Realización de campañas para el pago de los tributos y realizar el cobro coactivo					Tesorero Municipal y Funcionarios de la dependencia	
Mapa de riesgos de corrupción.	4. Generar estrategias para el aumento en el recaudo de los recursos propios del Municipio					Tesorero Municipal	
Mapa de riesgos de corrupción.	5. Documentación del proceso de trámite de los Derechos de Petición y manejo organizado de la gestión documental					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y Auxiliar Administrativo Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	6. Llevar a cabo los Consejos de Seguridad y Orden Público de forma					Alcalde Municipal, Oficina de planeación y	



	planeada.					fuerzas Militares y de Policía	
Mapa de riesgos de corrupción.	7. Exigir el cumplimiento del Plan de Movilidad del Municipio					Alcalde Municipal, Oficina de planeación y fuerzas Militares y de Policía	
Mapa de riesgos de corrupción.	8. Elaboración del Plan de Capacitación y del Plan de Bienestar Laboral					Alcalde Municipal, y Oficina de planeación	
Mapa de riesgos de corrupción.	9. Promoción de espacios y eventos para la participación comunitaria					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	10. Actualización constante del Manual de procesos y procedimientos de Contratación y					Alcalde Municipal, y	



	Capacitación normativa permanente					Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	11. Presentar proyectos al Ministerio de las TICS y entidades competentes					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	12. Adecuación y adquisición de muebles técnicos para el manejo de los archivos y capacitación al personal					Alcalde Municipal, y Funcionarios Alcaldía	
Mapa de riesgos de corrupción.	13. Poner en funcionamiento un Software para el manejo de proyectos en el Municipio.					Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	



Mapa de riesgos de corrupción.	14. Estandarización de los procedimientos del Banco de Proyectos.					Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	
Mapa de riesgos de corrupción.	15. Realizar Consejos de Gobierno y Consejos Comunitarios para el análisis y seguimiento a los Proyectos de Inversión Municipal.					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	16. Realizar un estudio técnico de cargas laborales para determinar el personal requerido para las diferentes áreas					Alcalde Municipal, y Oficina de planeación	
Mapa de riesgos de corrupción.	17. Poner en funcionamiento el Software para el manejo de Almacén.					Almacenista Municipal	



Mapa de riesgos de corrupción.	18. Reforzar la seguridad de las instalaciones					Alcalde, Oficina de planeación y Almacenista Municipal	
Mapa de riesgos de corrupción.	19. Optimizar la prestación de los servicios de la Epsagro en el Municipio mediante un Plan de Acción.					Alcalde Municipal, Oficina de Planeación, Profesional Universitario y Epsagro	
Mapa de riesgos de corrupción.	20. Aplicación del Manual de Interventorías y selección técnica de los Interventores y Supervisores					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	
Mapa de riesgos de corrupción.	21. Elaboración de un Cronograma con los Informes, las fechas, las áreas y los responsables.					Alcalde Municipal, y Secretarios de Despacho	



Mapa de riesgos de corrupción.	22. Adelantar acciones de control en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo					Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	
Mapa de riesgos de corrupción.	23. Elegir el Comité de seguimiento a la prestación de los Servicios Públicos.					Alcalde Municipal, y Jefe Oficina de Servicios Públicos	
Estrategia Antitrámite s.	1. Prohibición del cobro de formularios					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámite s.	2. Prohibición de declaraciones extra juicio					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



Estrategia Antitrámite s.	3. Prohibición de exigir documentos que reposan en la Entidad					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámite s.	4. Prohibición de la exigencia de comprobación de pagos anteriores					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámite s.	5. Prohibición de rechazar o devolver solicitudes por errores de citas, ortografía, mecanografía o aritmética					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



Estrategia Antitrámite s.	6. Suprimir el requisito de imponer la huella dactilar con algunas excepciones					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámite s.	7. Prohibición de la exigencia de presentaciones personales o certificados para probar la fe de vida (supervivencia)					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámite s.	8. Eliminación de autenticaciones y reconocimientos					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



Estrategia Antitrámite s.	9. Eliminación de la exigencia de la denuncia por perdida de documentos					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámite s.	10. Suprimir la exigencia del Certificado Judicial					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia Antitrámite s.	11. Suprimir la publicación en el Diario de Contratación					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	1. Conformación de mesas técnicas por sectores					Alcalde Municipal, Secretarios de	



						Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	2. Estandarización de un formato partiendo de las líneas base de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	3. Invitación a la comunidad en general y los diferentes sectores del Municipio por diferentes medios de comunicación					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



Estrategia de Rendición de Cuentas.	4. Definir los recursos a utilizar, cronograma de ejecución y organización logística del evento, memorias del evento, seguimiento y evaluación.					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	5. Elegir moderador, tiempos de intervención y orden de las exposiciones					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	6. Intervención del público asistente para preguntas, sugerencias, reclamos, aportes y/o quejas					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	



Estrategia de Rendición de Cuentas.	7. consolidar un documento formal de la audiencia de Rendición de Cuentas estableciendo los compromisos por parte de la Administración Municipal.					Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y funcionarios de la Entidad	
Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano.	1. implementar un formato modelo para medir la calidad en la prestación de los servicios a través de encuestas de satisfacción al Ciudadano					control interno	
	2. Instalación de Buzones de sugerencias en el Despacho de la Alcaldía y en la Oficina de Servicios Públicos					control interno	



	3. poner en un sitio visible y de fácil acceso a la Comunidad los derechos y deberes del ciudadano, el listado de trámites y servicios que presta la entidad y el horario de atención al público					control interno	
	4. mejorar los espacios de atención a la población vulnerable del Municipio					Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	
	5. programación de jornadas de Capacitación a los Funcionarios Públicos para que presten una mejor atención a los Ciudadanos y se reconocerán incentivos a aquellos					Alcalde, Oficina de planeació	



	funcionarios que se destaquen por su atención					n	
	6. fortalecer la Página web y los Sistemas de Información del Municipio, para facilitar a la ciudadanía un fácil acceso a la información y a la gestión municipal, contando con el apoyo del Ministerio de las TICS, a través del programa de Gobierno en Línea					Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	
Otras							
Consolidado	Cargo: SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS						
	Nombre: Carlos Henry Rincón Rodríguez						



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOYACA
MUNICIPIO DE BERBEO
Nit 800099390-5
"SOMOS EL CAMBIO; HECHOS Y NO PALABRAS"



del Documento	Firma: ORIGINAL FIRMADO
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno
	Nombre: Carlos Henry Rincón Rodríguez
	Firma: ORIGINAL FIRMADO

DOCUMENTO CONTROLADO



VII. BIBLIOGRAFIA

- Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica – Departamento Nacional de Planeación – Departamento Administrativo de la Función Pública – Oficina de las Naciones Unidas Contra la droga y el Delito, “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, 2012.
- Departamento Nacional de Planeación, “Lineamientos Para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales”, Imprenta Nacional de Colombia, 2011.
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP – Escuela Superior de Administración Pública ESAP “Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y servicios de la administración Pública y Manual del Usuario, SUIT”, Imprenta Nacional de Colombia, 2009.
- Martínez Bermúdez, Rigoberto, “Guía de Servicio al Ciudadano”, Imprenta Nacional de Colombia, 2009.
- Compes 167 de 2013

VIII. ANEXOS

**Anexo N° 1.
 ENCUESTA DE
 SATISFACCION**

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

Señor Usuario solicitamos su colaboración para el diligenciamiento de la presente Encuesta de Satisfacción, cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados y la calidad de los mismos.

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA
DIRECCION DE RESIDENCIA	TELEFONO



A las siguientes preguntas marque con una X en el recuadro de 1, 2, 3, 4 ó 5 entendiendo que: 1. Muy Malo – 2. Malo – 3. Regular – 4. Bueno – 5. Muy Bueno.

PREGUNTAS	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
1. SERVICIO ¿Cómo califica nuestro Servicio?					
2. INSTALACIONES Y RECURSOS ¿Los espacios de atención al cliente están aseados y ventilados?					
3. DURACION DE LA ATENCION ¿La atención que se presta es oportuna y a tiempo?					
4. ATENCION EN LAS OFICINAS					

¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas, encuentra el personal amable, capacitado y respetuoso, dispuesto a colaborarle?					
5. HORARIO DE ATENCION ¿Los Horarios atención al público son puntuales, adecuados y respetados?					
6. ATENCION A PQR ¿La Atención a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es clara y oportuna?					
7. ATENCION A LAS TICS ¿La atención de los medios de Comunicación y de Sistemas es amable, adecuada y eficiente?					
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ¿Ha llenado sus expectativas frente a la atención esperada?					

Carlos Henry Rincón Rodríguez
 Oficina de planeación Municipio de Berbeo

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Luz Adriana Diaz Cordero	Carlos Henry Rincón Rodríguez	Carlos Henry Rincón Rodríguez
CARGO:	Asesora MIPG	Secretario de planeación con funciones de control interno	Secretario de planeación con funciones de control interno