

Política para Administración del Riesgo

OSWALDO MAURICIO ALAPE ARIAS
ALCALDE MUNICIPAL



CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCION	2
OBJETIVO	3
ALCANCE	4
TERMINOLOGIA Y DEFINICION	5
POLITICAS Y CONTROLES	8
METODOLOGIA	10
ACTUALIZACION Y MONITOREO	11
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	12
DIVULGACION	13



INTRODUCCION

La Administración Municipal de Coyaima **"AHORA SI COYAIMA, UN GOBIERNO PARA TODOS 2016 – 2019"** implementa como Política la Administración de los Riesgos para garantizar una gestión pública que responda a las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios y partes interesadas a través de la caracterización de los riesgos por procesos, de su Mapa de Riesgos y del análisis de los mismos y para adelantar el proceso de administración de los riesgos institucionales tomará como metodología la emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Política de Administración del Riesgo comprende el conjunto de elementos de control y sus interrelaciones, para que la institución evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales. La administración del riesgo contribuye a que la Administración Municipal consolide su sistema de control interno y a que se genere una cultura de autocontrol y autoevaluación al interior de la misma.

El presente documento comprende la definición de la política y lineamientos institucionales a emprender, lo que sin duda permitirá encausar el accionar de la entidad hacia el uso eficiente de los recursos y la continuidad en la prestación de los servicios con calidad



El objetivo de la Política de Administración del Riesgo es orientar la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Administración Municipal de Coyaima “**AHORA SI COYAIMA, UN GOBIERNO PARA TODOS 2016 – 2019**”, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

- Formalizar al interior de la Administración Municipal una metodología para administrar los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta la entidad, los cuales son entre otros, de gestión y de corrupción.
- Establecer pautas para la identificación de los factores que representan amenazas u oportunidades para el cumplimiento de los objetivos.
- Fijar las escalas de valoración para la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada factor de riesgo identificado.
- Fijar las reglas para la identificación de las actividades de control que minimicen la ocurrencia e impacto de los factores de riesgo.
- Establecer lineamientos específicos para la administración de los riesgos de corrupción.
- Establecer lineamientos específicos para la administración de los riesgos de los procesos.



- Caracterizar el instrumento para la administración del riesgo (Mapa de riesgos)
- Establecer un mecanismo y periodicidad para la difusión y apropiación de la política de riesgos por parte de todo el equipo de la Administración Municipal



La Política de Administración del Riesgo es un elemento que contribuye al control interno de la entidad, fomentando la cultura del autocontrol al interior de los procesos, la cual debe ser aplicada por todos los líderes y funcionarios de la administración municipal.

El desarrollo de la política de administración del riesgo implica establecer el contexto estratégico que es la base para la identificación del riesgo para cada proceso, los factores internos y externos del riesgo, determinar las posibles causas internas y externas, establecer los efectos, definir el riesgo y consolidar la información en una matriz que permita visualizar la relación de dichos riesgos con los procesos institucionales.



TERMINOLOGIA Y DEFINICION

ACEPTAR EL RIESGO: Decisión informada de aceptar las consecuencia y probabilidad de un riesgo en particular.

CONTROL CORRECTIVO: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

CONTROL PREVENTIVO: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las(s) causa(s) de una conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ADMINISTRACION DE RIESGOS: Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.

ANÁLISIS DE RIESGOS: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y



manejo. Se debe llevar a cabo un uso sistemático de la información disponible para determinar qué tan frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

AUTOEVALUACION DEL CONTROL: Elemento de control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas. Se basa en una revisión periódica y sistemática de los procesos de la entidad para asegurar que los controles establecidos son aun eficaces y apropiados.

COMPARTIR EL RIESGO: Se asocia con la forma de protección para disminuir las pérdidas que ocurran luego de la materialización de un riesgo, es posible realizarlo mediante contratos, seguros, cláusulas contractuales u otros medios que puedan aplicarse.

CONSECUENCIA: Es el resultado de un eventos expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una perdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.

EVALUACION DEL RIESGO: Proceso utilizado para determinar las prioridades de la administración del riesgo comparando el nivel de un determinado riesgo con respecto a un estándar determinado.

EVENTO: Incidente o situación que ocurre en un lugar determinado durante un periodo de tiempo determinado. Este puede ser cierto o incierto y su ocurrencia puede ser única o ser parte de una serie.

FRECUENCIA: Medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.

IDENTIFICACION DEL RIESGO: Elemento del control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad pública, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia, se puede



entender como el proceso que permite determinar que podría suceder, por qué sucedería y de qué manera se llevaría a cabo.

MONITOREAR: Comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo una actividad con el fin de identificar sus posibles cambios.

PERDIDA: Consecuencia negativa que trae consigo un evento.

PROBABILIDAD: Grado en el cual es probable que ocurra un evento, este se debe medir a través de la relación entre los hechos ocurridos realmente y la cantidad de eventos que pudieron ocurrir.

PROCESO DE ADMINISTRACION DE RIESGO: Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración a las diferentes etapas de la administración de riesgo.

REDUCCION DEL RIESGO: Aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento y/o su ocurrencia.

RIESGO: Posibilidad que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencia.

RIESGO INHERENTE: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

RIESGO RESIDUAL: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo.

SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO: Conjunto de elementos de direccionamiento estratégico de una entidad concerniente a la administración del riesgo.



POLITICAS Y CONTROLES

CONTROL DOCUMENTAL

La Administración Municipal a través de la Secretaria de General y de Gobierno es el responsable del control documental, pero la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo tendrá la responsabilidad de actualizar el Mapa de Riesgos y remitirlo al Comité de Control Interno.

Así mismo en su rol de asesorar y acompañar la definición de políticas sectoriales y la elaboración y ejecución de los planes institucionales, la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo debe simultáneamente asesorar y acompañar en el levantamiento de los mapas de riesgo; deberá también elaborar estudios e investigaciones en materia de administración de riesgos, para efectuar la respectiva articulación de los mismos con la planeación del desarrollo municipal.

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

Para el tratamiento de los riesgos se tendrá en cuenta la nueva valoración determinada en el mapa de riesgos por procesos así:

1. La responsabilidad de la identificación, análisis y valoración de los riesgos y su administración es de cada uno de los líderes de los procesos. Cuando se identifique un riesgo que pertenezca a



un proceso transversal, será informado al líder de dicho proceso quien hará seguimiento e implementara las acciones para el manejo del riesgo.

2. Las acciones a ejecutar en el marco del manejo de los riesgos deben tender a la optimización de los procedimientos y el fortalecimiento de los controles.

3. La responsabilidad de las acciones a emprender de los riesgos ubicados en la zona de riesgo extrema, serán definida única y exclusivamente por el comité coordinador de control interno y estarán orientadas a reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.

4. Las acciones a emprender de los riesgos ubicados en la zona de riesgo baja, zona de riesgo moderado y zona de riesgo alta, serán definidas por los líderes de los procesos y estarán orientas a reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.

CLASES DE RIESGOS

El riesgo está vinculado con todo el quehacer de la entidad, durante el proceso de identificación del riesgo, pueden hacer una clasificación del mismo para darle tratamiento indicado, así mismo éste servirá de base para el impacto o consecuencia durante el proceso de análisis del riesgo.

Entre las clases de riesgo que pueden presentarse están:

- **Riesgo Estratégico:** Se asocia en la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
- **Riesgos de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.
- **Riesgos Operativos:** Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.



- **Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.
- **Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
- **Riesgos de Tecnología:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.
- **De Corrupción:** Se asocian a uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Seguridad Digital:** Refiere a la combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de los objetivos institucionales y afectar la autonomía, principios e integridad de la entidad. Incluye aspectos como el ambiente físico y digital, como temas de seguridad de la información



El soporte y la metodología de la Administración del Riesgo están sujetos a las orientaciones que sobre la materia imparte el Departamento Administración de la Función Pública. Los formatos, metodología y herramientas para el manejo de los riesgos serán los establecidos en el procedimiento **Administración de Riesgo**. El mapa o matriz de riesgos será la herramienta conceptual y metodología para la valoración de los riesgos en la Administración Municipal de Coyaima.

Se construirá el mapa de riesgos por cada uno de los procesos de la Alcaldía de Coyaima y se construirá por parte de la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo el mapa de riesgo institucional, el cual contendrá los riesgos con valoración en zona de riesgo externa.





Análisis de los Riesgos: Se realiza el análisis de riesgos, a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto o consecuencias que puede causar su materialización, realizando la calificación y evaluación con el fin de estimar la zona de riesgo inicial –Riesgo inherente:

Calificación de los Riesgos: Se realiza a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo.

La probabilidad de ocurrencia representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede llegar a presentarse y el impacto hace referencia a la magnitud de sus efectos.

En las siguientes tablas se presentan los valores de calificación de la probabilidad y consecuencia para el análisis del riesgo:

VALORES CALIFICACIÓN PROBABILIDAD PARA RIESGOS DE INSTITUCIONALES Y DE CORRUPCIÓN			
DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	NIVEL
RARA VEZ	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales. (poco comunes o anormales)	No se ha presentado en los últimos 5 años.	1
IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.	2
POSIBLE	El evento podría ocurrir en algún momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.	3
PROBABLE	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.	Al menos de 1 vez en el último año.	4
CASI SEGURO	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.	5

VALORES CALIFICACIÓN CONSECUENCIA PARA RIESGOS DE INSTITUCIONALES Y DE CORRUPCIÓN		
DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	NIVEL
RARA VEZ	Muy baja, los efectos causados serían imperceptibles para la entidad y para sus ciudadanos	1
IMPROBABLE	Baja, los efectos causados serían percibidos por la entidad pero no por los ciudadanos	2
POSIBLE	Media, los efectos causados serían percibidos por la entidad y por los ciudadanos socios	3
PROBABLE	Alta, además de ser percibidos, los efectos causarían una pérdida media de capacidad institucional para cumplir con sus funciones	4
CASI SEGURO	Muy Alta, los efectos causados generarían una pérdida alta de capacidad institucional para cumplir con sus funciones y se verían afectados los ciudadanos, socios.	5



Para determinar el impacto de los riesgos de corrupción se diligenciará esta tabla teniendo en cuenta que para este caso serán siempre de impacto negativo.

Formato para determinar el Impacto de los riesgos de Corrupción				
No.	Factor	Pregunta: Si el Riesgo de corrupción se materializa podría...	Respuesta	
			Si	No
1	Recursos	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
2	Estrategia	¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?		
3		¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		
4		¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
5	Imagen - Reputación	¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?		
6		¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
7		¿Afectar la imagen regional?		
8		¿Afectar la imagen nacional?		
9	Ciudadanía	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?		
10		¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
11	Operacional - Organizacional	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
12		¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
13	Legales	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?		
14		¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
15		¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
16		¿Dar lugar a procesos fiscales?		
17		¿Dar lugar a procesos penales?		
18	Información	¿Generar pérdida de información de la Entidad?		
Total			0	0

Respuestas Afirmativas: (Cantidad de respuestas)

Respuestas Negativas: (Cantidad de respuestas)

Contabilizaremos la cantidad de respuestas negativas y positivas y estas se clasificaran de la siguiente manera:

Moderado: De 1 A 5 preguntas con respuesta afirmativa, genera un impacto Moderado.

Mayor: De 6 a 11 preguntas con respuesta afirmativa, genera un impacto Mayor

Catastrófico: De 12 a 18 preguntas con respuesta afirmativa, genera un impacto Catastrófico.



Riesgos Corrupción Impacto

Probabilidad	Impacto		
	Moderado (5)	Mayor (10)	Catastrófico (20)
Raro (1)	5 Baja	10 Baja	100 Moderada
Improbable (2)	10 Baja	20 Moderada	100 Alta
Posible (3)	15 Moderada	30 Alta	100 Extrema
Probable (4)	20 Moderada	40 Alta	100 Extrema
Casi seguro(5)	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema

Riesgos Institucionales Impacto

Probabilidad	Impacto				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	Baja	Baja	Moderada	Alta	Alta
Improbable (2)	Baja	Baja	Moderada	Alta	Extrema
Posible (3)	Baja	Moderada	Alta	Extrema	Extrema
Probable (4)	Moderada	Alta	Alta	Extrema	Extrema
Casi Seguro (5)	Alta	Alta	Extrema	Extrema	Extrema

Valoración de los Riesgos: La valoración de los riesgos se realiza con base en la evaluación de los mismos y la valoración de los mecanismos de control existentes, teniendo en cuenta si estos disminuyen o no los niveles de posibilidad de ocurrencia y/o impacto, con el fin de establecer prioridades para su manejo. Los controles pueden ser correctivos, que afectan el impacto de los riesgos o preventivos, que afectan la probabilidad de ocurrencia.

- Controles Preventivos: Evitan que un evento suceda.

Ejemplo, Requisito de un login y password en un sistema de información es un control preventivo. Éste previene (teóricamente) que personas no autorizadas puedan ingresar al sistema.

- Controles Detectivos: Permiten registrar un evento después de que éste ha sucedido.

Ejemplos: Omisión de una firma para efectuar un pago deben ser dos copias falta una (1)

- Controles Correctivos: Éstos no prevén que un evento suceda, pero permiten enfrentar la situación una vez se ha presentado.

Para la evaluación de los controles existentes se debe tener en cuenta la siguiente escala de calificación:




Controles de Riesgos de Proceso y Corrupción						
Descripción del riesgo	Naturaleza del control			Criterios para la evaluación	Evaluación	
	Preventivo	Detectivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
				¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?	15	0
				¿Está(n) definido(s) el(los) responsable(s) de la ejecución del control y del seguimiento?	5	0
				¿El control es automático?	15	0
				¿El control es manual?	10	0
				¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?	15	0
				¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control?	10	0
				¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	30	0
Total					100	0

El resultado de los controles de la tabla anterior debe dar como resultado una nueva calificación que debe disminuir la probabilidad de que ocurra el evento y que se establece de la siguiente forma:

Si el total de los controles es de 0 a 50 debe disminuir a 0

Si el total de los controles es de 51 a 75 debe disminuir a 1

Si el total de los controles es de 76 a 100 debe disminuir a 2



ACTUALIZACION Y MONITOREO DE LOS RIESGOS

La actualización del Mapa de Riesgos se deberá hacer cada año al inicio de la vigencia y el monitoreo de los riesgos se deberá realizar trimestralmente y generar el informe de autoevaluación, el cual deberá ser socializado por el líder del proceso y remitido a la Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo y oficina de Control Interno, junto con las actas de la socialización, en cumplimiento del procedimiento establecido.

Cuando se identifique un nuevo riesgo o se determine la valoración del riesgo en zona de riesgo extrema, producto de un proceso de autocontrol o de auditoria interna, se implementaran de manera inmediata las acciones pertinentes y se comunicara al Comité de Coordinación de Control Interno, para el respectivo aval de actualización del mapa de riesgos por procesos e institucional.



EVALUACION Y SEGUIMIENTO

La evaluación y seguimiento al levantamiento de los mapas de riesgos será de responsabilidad de la oficina de Control Interno, quien deberá realizar el examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la administración de riesgos, cumplen las disposiciones de las políticas, planes y acciones preestablecidos y si se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos. Además actuara como eje central de coordinación del monitoreo y reporte de riesgos y posibles desviaciones, sin comprometer su independencia y objetividad, así mismo y por lo menos una vez al año, comunicara al Comité Coordinador de Control Interno los resultados del seguimiento y evaluación a las políticas y al procedimiento de administración del riesgo, junto con las propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

La evaluación de los riesgos, se obtiene realizando un cruce de la posibilidad de ocurrencia con el impacto, como se indica a continuación en la siguiente matriz:



Probabilidad	Impacto		
	Moderado (5)	Mayor (10)	Catastrófico (20)
Raro (1)	5 Baja	10 Baja	100 Moderada
Improbable (2)	10 Baja	20 Moderada	100 Alta
Posible (3)	15 Moderada	30 Alta	100 Extrema
Probable (4)	20 Moderada	40 Alta	100 Extrema
Casi seguro (5)	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema

Riesgos de Corrupción

Probabilidad	Impacto				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	Baja	Baja	Moderada	Alta	Alta
Improbable (2)	Baja	Baja	Moderada	Alta	Extrema
Posible (3)	Baja	Moderada	Alta	Extrema	Extrema
Probable (4)	Moderada	Alta	Alta	Extrema	Extrema
Casi Seguro (5)	Alta	Alta	Extrema	Extrema	Extrema

Riesgos Institucionales

La evaluación del riesgo se realiza de acuerdo a los resultados que se obtengan en la matriz, teniendo en cuenta la valoración del riesgo residual:

- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Baja, permite a la entidad asumirlo, debido a que se encuentra en un nivel que puede controlado, sin necesidad de tomar otras medidas de control adicionales a las que se poseen.
- Si el riesgo se ubica en las Zonas Moderada o Alta, se deben tomar medidas de control adicionales a las actuales las cuales deben llevar a disminuir la probabilidad o la consecuencia o ambas para llevar en lo posible los riesgos a la zona baja.
- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Extrema, se deben eliminar la (s) causa (as) que genera el riesgo e implementar controles preventivos para evitar la probabilidad de ocurrencia y disminuir el impacto.



A fin de establecer e implementar la cultura y el compromiso necesario que aseguren que la administración del riesgo se convierta en parte integral de la planeación de los procesos, se desarrollaran capacitaciones y se realizara las publicaciones que sean necesarias para lograr la sensibilización e interiorización de los funcionarios hacia el tema de la administración del riesgo.



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

Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Política de Administración de Riesgos	1	Revisión de la política de administración del riesgo.	Política de Administración de Riesgos revisada y/o modificada.	Lideres de los procesos	31/01/2019
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Secretaria de Planeacion, Infraestructura y Desarrollo Municipal	03/01/2019
Consulta y Divulgación	1	Socialización al interior de las secretarías y el alcalde municipal	Acta de Socialización	Lideres de los procesos	22/01/2019
Monitoreo Y Revisión	1	Realizar monitoreo previo a los seguimientos por parte de las secretarías	Mapa de riesgos de corrupción con el monitoreo hecho con los responsables	Secretaria de Planeacion, Infraestructura y Desarrollo Municipal	30/04/2019
	2	Realizar el programa de auditorías de control interno de conformidad con la Ley 87 del 93 enfatizando la gestión contractual y la gestión financiera	Informes de Auditoría de Gestión	Oficina de Control Interno	30/04/2019 - 30/08/2019 - 31/12/2019
Seguimiento	1	Realizar seguimientos durante la Vigencia a los riesgos de corrupción identificados	Informe a la dirección y respectiva publicación del seguimiento del Mapa Riesgos de Corrupción	Oficina de Control Interno	30/04/2019 - 30/08/2019 - 31/12/2019



Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
Nº	NOMBRE DEL SERVICIO, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Administrativa	Fortalecer los puntos de Atención al Ciudadano con personal de apoyo en cada uno de las secretarías donde se realicen más de 5 tramites	El Ciudadano lo realiza de manera personal en las Instalaciones de la Alcaldía Municipal para verificar el estado del tramite de sus Peticiones o para radicarlos.	Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden a estos puntos en busca de un servicio o tramite a través de personal con experiencia en el tema	Mejora la atención al usuario y se amplían servicios	Secretaria General y de Gobierno	30/04/2019	31/12/2019
2	Gestión de las PQRS	Tecnologica	Mecanismos de seguimiento al estado de trámite	El Ciudadano lo realiza de manera personal en las Instalaciones de la Alcaldía Municipal para verificar el estado del tramite de sus Peticiones o para radicarlos.	Promoción, divulgación y formación de la Ciudadanía para tener acceso mas facil y rapido.	Acceso a la información en tiempo real, menor tiempo de espera, menos costos en papelería y transportes hasta la Alcaldía Municipal.	Secretaria de Planeacion, Infraestructura y Desarrollo	30/04/2019	31/12/2019



Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente / Procesos	Nº	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Información de calidad y en Lenguaje Comprensible	1	Diseñar una estrategia de divulgación por los diferentes medios de comunicación (pendones, vallas, tarjetas de invitación)	Estrategia de divulgación implementada	Secretaria General y de Gobierno	02/01/2019 a 27/02/2019
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1	Desarrollar eventos de discusión, retroalimentación, construcción y evaluación con los diferentes actores sobre procesos de participación y el ejercicio de los derechos	2 eventos de discusión, retroalimentación, construcción y evaluación con los diferentes actores sobre procesos de participación y el ejercicio de los derechos	Secretaria de Planeacion, Infraestructura y Desarrollo	04/02/2019
	2	Fomentar la discusión y participación a través de las redes sociales institucionales	Nuevos canales de información y retroalimentación entre el Municipio y los ciudadanos	Secretaria de Planeacion, Infraestructura y Desarrollo	04/02/2019
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1	Crear espacios de capacitación y sensibilización para servidores públicos y ciudadanos sobre la función de lo público	Apropiación de la gestión pública por parte de los funcionarios	Secretaria General y de Gobierno - Coordinación de Talento Humano	06/02/2019
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1	Realizar informe general de la rendición de cuentas	Documento oficial para informar sobre la evaluación del proceso a la comunidad	Secretaria de Planeacion, Infraestructura y Desarrollo	01/04/2019
	2	Publicar a través de los diferentes medios los resultados del informe	Información puntual y conforme a lo dispuesto en la ley	Secretaria de Planeacion, Infraestructura y Desarrollo	15/04/2019



Componente 4: Mecanismo de mejoramiento de atención al ciudadano					
Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Fortalecer el punto de atención al ciudadano y ventanilla única con personal de apoyo	Orientar y brindar apoyo a los ciudadanos que acuden a estos puntos en busca de un servicio o trámite a través de personal con experiencia en el tema	Secretaría General y de Gobierno	02/01/2019 a 31/12/2019
Fortalecimiento de los canales de atención	1	Designación de Enlaces en las diferentes dependencias de la Administración Municipal	Designar un responsable en cada Dependencia de la Administración, quien deberá entregar informes, reportes, seguimiento de las peticiones, entre otras situaciones que se presenten relacionadas con el avance del proceso	Todas las Secretarías de la Administración Municipal	02/01/2019 a 31/12/2019
Talento Humano	1	Capacitaciones relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias, ética y valores del servidor público, derecho de petición.	Ejecutar el Plan de Capacitación de la Vigencia.	Secretaría General y de Gobierno - Coordinación de Talento Humano	02/01/2019 a 31/12/2019
Relacionamiento con el ciudadano	1	Encuestas de percepción de satisfacción y buen servicio del ciudadano	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal	Secretaría General y de Gobierno	02/01/2019 a 31/12/2019
Normativo y procedimental	1	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos de la Administración Municipal	Realizar visitas a las diferentes dependencias de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicadas por los ciudadanos para cumplir con los parámetros establecidos en la ley 1755 del 2015	Secretaría General y de Gobierno	02/01/2019 a 31/12/2019



Componente 5: Mecanismo de Transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia activa	1	Adecuación de la página Web Institucional conforme a los lineamientos de Ley 1712 de 2014. Además de Revisión periódica de los contenidos de la Pagina Web de la Alcaldía Municipal, para lograr mantener actualizada la información que se publica.	Actualizar la página una vez al mes	Secretaria General y de Gobierno	02/01/2019 a 31/12/2019
Lineamientos de Transparencia pasiva	1	Diseño, adopción y divulgación del procedimiento para la Atención de Peticiones, que permitan establecer la forma y la ruta para dar respuestas objetivas, veraces, completas, motivadas y actualizadas.	Fijar responsabilidades y lograr estandarizar el proceso de Peticiones.	Secretaria General y de Gobierno	02/01/2019 a 31/12/2019
Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	1	Implementar TRD actualizadas y Diseñar el esquema de publicación de la Información, que permitan un conocimiento global sobre la Información de la Alcaldía Municipal, que incluya el mínimo de información publicada conforme a la Ley 1712 de 2014.	TRD Actualizadas, convalidadas y publicadas	Secretaria General y de Gobierno	02/01/2019 a 31/12/2019
Criterio diferencial de accesibilidad	1	Diseñar, acoger y operativizar criterios Institucionales de accesibilidad para la atención y suministro de Información a las Personas en situación de Discapacidad, tanto en los espacios físicos y electrónicos, como acciones y señalización para su atención personalizada y diferencial. Generar compromiso de atención y respuesta con la Coordinación Municipal de Asuntos Étnicos y el Enlace de Discapacidad, llevando control y registro de solicitudes con criterio Diferencial.	Acoger y Operativizar la atención y suministro de Información a las Personas en situación de Discapacidad, tanto en los espacios físicos y electrónicos, como acciones y señalización para su atención personalizada y diferencia	Secretaria General y de Gobierno, Secretaria de Gestion y Desarrollo Social	02/01/2019 a 31/12/2019
Monitoreo del Acceso a la información públi	1	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Aplicación de las Observaciones incluidas en los informes de seguimiento al PAAC por parte de la Oficina de Control Interno.	Información actualizada y publicada en el portal institucional.	Todas las dependencias de la Administracion Municipal	02/01/2019 a 31/12/2019



Componente 6: Iniciativa Adicional: Código de Etica y Buen Gobierno					
Subcomponente / Procesos	N°	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Código de Etica y Buen Gobierno	1	Jornadas de trabajo de los diferentes procesos de la entidad para estudiar el código de ética de la entidad.	Seguimientos y actualización al documento de Código de Etica y Buen Gobierno de la entidad según se requiera.	Secretaria General y de Gobierno - Coordinación de Talento Humano	02/01/2019 a 31/12/2019