

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JESUS MONCALEANO SANCHEZ
Alcalde Municipal

VIGENCIA 2.014



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.	4
1. ALCALCE DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	7
2. OBJETIVOS	8
2.1 Objetivos Generales	8
2.2 Objetivos Específicos	8
3. MISIÓN	10
4. VISIÓN	11
5. MARCO NORMATIVO	12
6. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN	15
7. IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN	18
8. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN	20
9. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN	22
10. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2014	23
10.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	23
11. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	26
12. CODIGO ETICA DE LA ENTIDAD	27
12.1 PRINCIPIOS ÉTICOS	27
12.2 VALORES ÉTICOS	27
13. ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE COYAIMA	30
13.1 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	30
13.2 TRAMITES Y SERVICION	33
13.3 PRIORIZACION DE TRAMITES A INTERVENIR	35
14. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	36
15. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	39
16. INICIATIVAS Ó ESTRATEGIAS ADICIONALES PARA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	41



17. SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	43
17.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A DICIEMBRE DE 2013	44
ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	48

INTRODUCCIÓN



En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, apoyados en la expedición de la Ley 1474 de 2.011 denominada el Estatuto Anticorrupción el cual establece que todas las entidades públicas del país y especialmente aquellas, que como la Administración Municipal de Coyaima, están encargadas de velar por la protección del tesoro público y por el correcto proceder de la función pública, enfocados en la lucha contra la corrupción, es por ello que las directrices y los mecanismos básicos son la principal herramienta para la consolidación de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública. En éste documento se presenta el “**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**” vigencia 2014, basados en la Prevención, Control y Seguimiento de los eventos de corrupción que se puedan presentar, en donde se vincula de manera activa a la ciudadanía con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley Colombiana, de igual forma se presentaran las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se demanda de talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo 2.012 – 2.015 “**TODOS POR COYAIMA**”.

Este Plan, estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el



Decreto 2482 de 2012 que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos, generando alarmas y elaborando los mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

2. Estrategia antitrámites. Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los



resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control, buscando la transparencia de la gestión de la administración municipal.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y los servicios que presta la Administración Municipal.



1. ALCALCE DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

La implementación de un diseño acorde a las funciones que realicen en la Administración, teniendo en cuenta que ellos deben ir encaminados por Las necesidades de la sociedad, el presente Plan debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, con la ejecución de los procesos y procedimientos que desarrollo la Alcaldía Municipal de Coyaima, para mantener estándares de calidad y transparencia.



2. OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Adoptar el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Administración Municipal de Coyaima Tolima vigencia 2014, conforme con los lineamientos del Decreto 2641 de 2012 estableciendo las estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano reglamentario de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer las instituciones democráticas y promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.



- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción



3. MISION

La Administración Municipal de Coyaima, es una entidad territorial comprometida en la gestión pública, con la satisfacción de las necesidades de la comunidad Coyaimuna, buscando soluciones en procura del bienestar, el mejoramiento de la calidad de vida de todos, la reconstrucción del municipio, su saneamiento financiero y fiscal y la generación de una fuente de desarrollo, de vida, de identidad cultural, de respeto, donde prime la participación ciudadana y procesos institucionales con una gerencia social y los más altos valores de integridad personal que recupera la CREDIBILIDAD en su administradores.



4. VISION

Para el 2.020 el Municipio de Coyaima será un territorio con alto desarrollo integral, con una comunidad educativa, educadora y saludable, con desarrollo social y económico, participativo, con altos estándares de calidad de vida, articulado con las políticas de orden regional, departamental y nacional, en un solo sentir que permita que las generaciones futuras nazcan, crezcan y se desarrollen, en un ambiente emprendedor con los más claros valores sociales, morales y éticos, y que a su vez sean capaces de perpetuando.



5. MARCO NORMATIVO

La Administración Municipal de Coyaima, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia, art. 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 270 de 1996, Estatuto de la Administración de Justicia.
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.



- Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 909 de 2004, Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Decreto 2170 de 2002, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.



- Decreto 734 de 2012, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 y en general todo lo que tiene que ver con la contratación en la administración pública.
- Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1551 de 2012, Por lo cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Decreto 2641 de diciembre 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 2482 de diciembre 2012 (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión).
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 (Lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea y se reglamenta parcialmente las leyes 1341 de 2009 (masificación de Gobierno en Línea) y 1450 de 2011).



6. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

- Identificar las determinantes causales que dan inicio a actos de corrupción, de igual forma identificar la ineficiencia y negligencia en los procesos administrativos con el fin de generar mecanismos contribuyan al mejoramiento funciones interadministrativas.
- Proponer, estructurar y poner en marcha los planes y demás mecanismos que apoyen los valores institucionales como la ética, eficiencia innovación tecnológica y transparencia con el fin luchar integralmente contra la corrupción.
- Ejecutar proyectos que vinculen las diferentes entidades estatales con el propósito de proporcionar a la población la información necesaria acerca de la gestión pública mediante dispositivos electrónicos para la realización de trámites en línea y demás procesos que vinculan al ciudadano con plataformas virtuales.
- Desarrollar planes, proyectos medidas que afloren la utilización de dispositivos electrónicos con el fin de apresurar los procedimientos administrativos obteniendo competitividad y calidad del servicio, que mediante indicadores de gestión permitan evaluar y medir dichas eficiencias.



- Generar sistemas que usen la información contable y presupuestal, permitiendo establecer rangos de gestión, para evaluar y calificar la eficiencia administrativa.
- Dirigir mecanismos que propicien el efectivo control interno disciplinario y de gestión con el fin de evaluar la efectividad de los procesos administrativos y en caso tal de estos sean negativos establecer nuevos métodos que permitan mejorar el desempeño municipal.
- Implementar junto con los organismos de control, técnicas que identifiquen procesos erróneos o procesos que no cumplan los principios institucionales especialmente con el de transparencia y de tal forma castigar a sus propiciadores.
- Desarrollar mecanismos que fortalezcan la veeduría cívica en los diferentes órdenes.
- Implementar herramientas que permitan dar conocer las políticas del Municipio de Coyaima en temáticas de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
- Llevar a cabo programas que incentiven la educación, concientización, fundamentación de valores y principios de una cultura de responsabilidad social y defensa del bien público, orientado a todos los sectores del Municipio de Coyaima.



- Formular sistemas que generen una evaluación, seguimiento y control en los procesos contractuales llevados a cabo por cualquier entidad estatal.
- Generar un sistema de quejas y reclamos, que permita evaluar la gestión de las funciones de los empleados públicos, además de las medidas correctivas que dichos casos merezcan para realizar los seguimientos respectivos.
- Promover el seguimiento de procesos mediante la rendición de cuentas periódicamente ante las entidades de control, proporcionando información acerca de efectividad de los procesos, así como los resultados y metas alcanzadas.

7. IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación Colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- **Abuso de poder:** es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.
- **Falencia y/o debilidades:** se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- **Marcos legales:** debilidad en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica.
- **Impunidad:** excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- **Corrupción política:** es inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.



- **Corrupción administrativa pública:** Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.
- **Corrupción corporativa:** Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.
- **Corrupción privada:** tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.

8. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN

- Violación de controles internos, que conllevan a la creación de beneficios personales, familiares o grupales.
- La Debilidad de los organismos de control financiero, se presenta por la falta de personal técnico idóneo y de mecanismos e instrumentos que permitan la prevención los fraudes o detectarlos.
- Ineficacia de los marcos normativos o legales que previenen, controlan y sancionan la corrupción administrativa.
- Carencia de información y ausencia de espacios organizados que permitan realizar una rendición de cuentas de los funcionarios públicas, así como la participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- Degradación moral y falta de ética en el cumplimiento del ejercicio de las funciones públicas, debido a que se accede a éste tipo posiciones para agigantar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, hecho que muestra que la trasgresión de las normas no conduce a una condena penal.



- La complicidad en los diferentes sectores en los que se evidencie la corrupción.
- En el ámbito electoral, la continuidad se ve involucrada en el uso de fondos o rubros públicos para el desarrollo de las campañas electorales, así como la ausencia de mecanismos que fiscalicen la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.
- En el ámbito legislativo, las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores se convierten en una constante.

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

- Construcción de obras públicas
- Procesos de Contratación
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Compras y suministros
- Vinculación de Personal de libre nombramiento



9. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Las modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

Peculado: se define según el código penal en el capítulo de delitos contra la administración pública como el **"abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo"**, de igual forma puede consistir en el desfaldo o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.

Concusión: delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.



10. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

La Administración Municipal de Coyaima, ente gubernamental local que se encuentra comprometido con la vigilancia, la innovación tecnológica, la culturización de los ciudadanos en contra de la corrupción y las trabas administrativas que generan procesos lentos y negligentes, asimismo se garantiza el ejercicio correcto, legal y diligente de la función pública; fundamentada en la participación de gestión administrativa que garantice una prestación transparente del servicio al ciudadano. Por lo tanto nuestra entidad ha generado estrategias orientadas al desarrollo de la gestión pública de manera transparente, unida a una prestación del servicio al ciudadano y a la participación activa de la comunidad siguiendo los lineamientos trazados con los planes y programas existentes.

Acorde a lo anterior y en cumplimiento a lo estipulado en el capítulo sexto “**Políticas Institucionales y Pedagógicas**” de la Ley 1474 de 2011 “**Estatuto Anticorrupción**”, en lo que respecta al Municipio de Coyaima, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014:

10.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS



La Administración Municipal de Coyaima Tolima ha establecido herramientas internas y externas que optimizan los procesos administrativos transparentes contando con instrumentos como:

La Administración cuenta con un esquema de Control Interno, en el cual se encuentra determinado por procesos y técnicas de implementación, al cual lo soportan el mapa de riesgos por procesos (Anexo 1), en el cual se identifican los riesgos asociados a cada proceso su causa, acciones, indicadores y políticas de manejo, adicionalmente se ha asignado personal para el monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Se ha implementado audiencias públicas para realizar la rendición de cuentas y de esta forma reavivar la participación comunitaria que contribuya a la mejora continua en busca de una administración libre de corrupción.

Se estará atenta a los lineamientos trazados por El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en el 2014 con el Propósito de seguir los nuevos lineamientos que se tracen.

La alcaldía cuenta con una página web www.coyaima-tolima.gov.co, en la cual se informa a la comunidad sobre los proyectos, planes, programas y demás actividades que esté realizando, con el fin de involucrar a los pobladores en sus actividades y demostrar la transparencia de cada uno de ellos.

Compra de Pólizas de cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global y de transporte que



protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección.

La Administración Municipal de Coyaima además de las políticas trazadas pretende fortalecer:

- Los procesos de contratación, a través de capacitaciones orientadas a la actualización de normas relacionadas, de igual forma con pólizas de garantía como cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, de acuerdo al tipo de contrato con el fin cubrir a la entidad estatal por los posibles perjuicios que sobrevengan del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.
- Fortalecer el sistema de control interno en la entidad con la implementación de un sistema de gestión.
- Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías.
- Publicación de todos los actos administrativos, trámites y contratos que genere la alcaldía, a través del portal único de contratación www.contratos.gov.co.



11. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos Obsoletos ▪ Desactualización de Manuales ▪ Se requieren de nuevos sistemas de información. ▪ Se debe actualizar los software periódicamente ▪ Debilidad en el Sistema de control Interno. ▪ No se cuenta con un área para Atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia y experiencia del Personal Directivo. ▪ Personal competente en el proceso de contratación. ▪ Se cuenta con página Web, implementación de Gobierno en Línea. ▪ En proceso Capacitaciones a los funcionarios en distintas disciplinas de la administración pública.
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas normas en materia de control de la corrupción. ▪ Funcionarios comprometidos y con ganas de servir a la Comunidad. ▪ Credibilidad, transparencia, visibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva Administración. ▪ Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiestan sus Quejas, inquietudes y reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cambios constantes en la legislación. ▪ Demasiadas cargas laborales ▪ Procesos judiciales debidamente ejecutoriados de vigencias anteriores y que afectan las finanzas del municipio y alto índice de endeudamiento. ▪ Presiones e intrigas políticas y administrativas. ▪ Mejoramiento de la imagen de la entidad con políticas de transparencia

12. CODIGO ETICA DE LA ENTIDAD

12.1 PRINCIPIOS ÉTICOS

Son las reglas o normas que orientan la acción de un ser humano de cómo debe relacionarse con los demás y con el entorno, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Los principios éticos de la Administración Municipal de Coyaima son:

- La confianza de la comunidad con el Municipio, es el propósito fundamental del servicio público.
- El interés comunitario prevalece sobre el particular.
- El buen uso y destino de los recursos públicos garantizan la calidad de vida de la comunidad.
- El servidor público debe rendir cuentas a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos públicos encomendados y los resultados de su gestión.
- La Democracia Participativa, el Control Social es complemento fundamental en la vigilancia de la gestión fiscal.
- La sostenibilidad y conservación ambiental es uno de los criterios orientadores del gasto público.
- Los bienes públicos están destinados exclusivamente al servicio de la comunidad y en beneficio de la misma

12.2 VALORES ÉTICOS



Aquellas formas de ser y actuar de las personas, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana: Respeto, Lealtad, Justicia, Servicio, Responsabilidad, Participación, Transparencia y Eficiencia, honestidad, justicia, eficiencia, integridad.

Transparencia: la Administración municipal promueve procesos permanentes de información de resultados y la utilización de los recursos públicos. Divulga ampliamente su gestión contractual y el cumplimiento de su Plan de Gobierno.

Respeto: La administración municipal cumple sus compromisos y obligaciones contractuales con las comunidades beneficiadas, propiciando espacios de participación ciudadana.

Honestidad: Consciente de su función pública, el Municipio de Coyaima trabaja por generar confianza con sus comunidades, reconociendo los errores y equivocaciones, y buscando siempre cumplir con sus compromisos y obligaciones pactadas.

Eficiencia: La administración municipal mediante la incorporación de procesos, ejercicios de planificación, operando de manera efectiva el banco de programas y proyectos alcanza sus objetivos. Para el logro de los objetivos del Gobierno Municipal, los Servidores Públicos se comprometen a conseguir los mejores beneficios optimizando el uso de los recursos disponibles a favor del bienestar de toda la comunidad.



Servicio: La Administración Municipal fortalece el sistema de quejas y reclamos, mejora el sistema de información para los usuarios, atiende a la comunidad de manera adecuada y busca siempre dar una respuesta a sus necesidades.

Participación: La Administración Municipal promueve las audiencias públicas como herramienta central para acercarse a los ámbitos locales. Fortalece los procesos para las convocatorias públicas y desarrolla mecanismos de retroalimentación, información y divulgación con diferentes sectores del Municipio.

Justicia: La Administración Municipal, promueve la equidad en la inversión social es el eje de las relaciones con sus sistemas de interacción. Se desarrollan procesos justos en los concursos de méritos y en las convocatorias públicas, de igual forma las acciones de los Servidores Públicos se orientan hacia la generación de bienes y servicios públicos de calidad suministrados de forma equitativa, buscando el beneficio de los ciudadanos más vulnerables.

Integridad: La Administración Municipal se compromete a dar cumplimiento a lo pactado. Integra el ámbito ético a todas sus decisiones administrativas. Converge el decir y el actuar en un entorno de rectitud y entereza.



13. ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE COYAIMA

13.1 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Estrategia: Simplificación de procedimientos internos. Con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la Alcaldía del Municipio de Coyaima pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Estrategia: Implementación del Código de Ética y Buen Gobierno. El cual se socializara con los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente adquiriendo el compromiso de mantener permanentemente una conducta intachable, tanto en sus actividades diarias como en su conducta personal, en el que se represente los principios y valores que hace parte de la Entidad.

Estrategia: Mejora procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la alcaldía municipal.

Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción. Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, la administración municipal de Coyaima aplicará la misma en todas sus



dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, así como el fortalecimiento en la Ley 734 de 2002 "Código único Disciplinario".

Estrategia: Recepción de Documentos. Es un mecanismo que se fortalecerá en la Alcaldía permitiendo con un registro sistemático de los oficios que se envía entre los deferentes despachos - cada dependencia archiva un copia - la entrega de dicha documentación es rápida para que los funcionarios reciban la información y actúen oportunamente.

Estrategia: Implementación de Trámites. La entidad pondrá en línea los siguientes trámites:

- Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través de la Página Web www.coyaima-tolima.gov.co en el Link de quejas y reclamos, de igual forma se actualiza de forma permanente e incluye los informes de los planes, programas y proyectos que serán desarrollados y que se están desarrollando en la administración municipal.
- Sisben en línea para garantizar la información oportuna al usuario.
- Publicación en nuestro sitio web documentos importantes para la fácil consulta del ciudadano.



- Establecer sistemas de comunicación interna que garantice que todos los empleados estén al tanto de las actividades que se desarrollen en la administración y puedan orientar de forma veraz a los usuarios.
- Atención al público de forma atenta, eficaz, eficiente y veraz en las instalaciones ubicada en la carrera 3 con calle 3 Esquina Palacio Municipal.
- Atención al público de forma atenta, eficaz, eficiente y veraz por vía telefónica en la línea (2)278475 de la Alcaldía Municipal.
- Se elimina la **autenticación de copias** simples expedidas por los notarios. Las copias simples que expidan los notarios de los documentos que reposan en los respectivos protocolos no requieren de autenticación, salvo que el interesado así lo solicite.
- Se elimina el Requisito de las **Declaraciones Extrajuicio**. Ninguna autoridad administrativa o de cualquier índole podrá exigir declaración extrajuicio como requisito para una actuación administrativa. Basta tan sólo la afirmación efectuada por el particular, la cual se entiende por mandato del art. 7º del Decreto realizada bajo la gravedad de juramento.
- Se suprime el requisito de **huella dactilar** en todo documento, trámite o actuación administrativa. A partir de la expedición del Decreto se elimina el requisito de huella dactilar en todo documento, trámite, procedimiento o actuación administrativa que deba adelantarse ante la administración pública y ante particulares que ejercen una función administrativa.



- Se establece la gratuidad y disposición en medio electrónico de **formularios oficiales para declaraciones y realización de pagos**. A partir de 2014 todos los formularios requeridos por disposiciones legales serán gratuitos y deberán estar publicados en la Página Web y desde allí podrán imprimirse.

13.2 TRÁMITES Y SERVICIOS

La Administración Municipal de Coyaima para la vigencia 2014 empezara a inscribir los trámites y servicios en el aplicativo SUIT que es el Sistema Único de Información de Trámites, fue creado por la Ley 962 de 2005 como único instrumento de difusión de los requisitos que exige la administración pública en los diferentes niveles, para la realización de trámites que ofrece la entidad. Adicionalmente el Decreto Ley 019 de enero del 2012 en su artículo 40, menciona que: ***“para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos –SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal. El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.”***

De acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo del Municipio de Coyaima, tiene a cargo el rol de Administrador de Trámites ante el



SUIT y al interior de la entidad se designaron líderes, las dependencias que aportan mayor número de trámites y servicios: Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo, Secretaria General y de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Coordinación de Salud, Coordinación de Educación, Unidad de Gestión y Desarrollo Para la Prosperidad Social, Inspección de Policía, Comisaria de Familia con quienes se desarrollaron las siguientes actividades:

- ✓ Se solicitó a cada una de las Secretarías y Coordinaciones, elaborar un inventario de los formatos o formularios que se utilizan en las dependencias para la prestación del servicio a los clientes externos, así como los utilizados para el desarrollo de las actividades de carácter interno.
- ✓ Con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP se solicitara la creación de la clave y usuario, así como la capacitación en el uso del aplicativo SUIT Vr. 3.0.
- ✓ Una vez desarrollada la capacitación y bajo la coordinación de un profesional asignado por el DAFP, se realizara el acompañamiento a cada una de los representantes de la secretarías y coordinaciones, en donde se revisaron los trámites y servicios actualizados, así como su ingreso en la plataforma del SUIT 3.0.

No.	NOMBRE DEL TRAMITE	RESPONSABLE
1	Certificado de Permiso de Ocupación	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
2	Licencias Urbanísticas	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo



3	Licencias de Construcción	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
4	Licencia de intervención y ocupación del espacio publico	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
5	Permiso de Publicidad Exterior Visual	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
6	Corrección y Actualización de Datos SISBEN	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
7	Encuesta SISBEN	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
8	Inclusión SISBEN	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
9	Desvinculación SISBEN	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
10	Certificado de Estratificación Socioeconómica	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
11	Certificado Uso de Suelo	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
12	Certificado de Paramento	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
13	Certificado de Nomenclatura	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo
14	Permiso para Eventos y Espectáculos al Publico	Secretaria General y De Gobierno
15	Permiso para el transporte de Semovientes	Secretaria General y De Gobierno
16	Autorización Juegos Promocionales de Suerte o Azar	Secretaria General y De Gobierno
17	Licencia de Intervención y Ocupación del espacio Público	Secretaria General y De Gobierno
18	Permiso para ventas ambulantes y/o estacionarias	Secretaria General y De Gobierno
19	Permiso Cabalgatas	Secretaria General y De Gobierno
20	Permiso puesto de ventas estacionarias en las fiestas	Secretaria General y De Gobierno

21	Certificación de residencia y/o supervivencia	Secretaria General y De Gobierno
22	Marcas de Ganado	Secretaria General y De Gobierno
23	Certificación Industria y Comercio	Secretaria de Hacienda
24	Cancelación Industria y Comercio	Secretaria de Hacienda
25	Impuesto Predial Unificado	Secretaria de Hacienda
26	Novedades de Industria y Comercio	Secretaria de Hacienda
27	Acuerdos de Pago	Secretaria de Hacienda
28	Paz y Salvo Municipal	Secretaria de Hacienda

13.3 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, la Administración Municipal de Coyaima identificó y priorizó la necesidad imperiosa de la implementación de un Sistema de Gestión Documental para la Administración Municipal, como parte de la estrategia de mejorar la atención al ciudadano, pues si bien es cierto, no es un trámite como tal, si influye en el desarrollo de todos los trámites y los actos administrativos diarios.



14. RENDICION DE CUENTAS

Entendida como una expresión de control social, esta estrategia comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la Administración Municipal de Coyaima Tolima, buscando su transparencia para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Existen razones políticas y otras de carácter legal para explicar la obligación de la Administración Municipal para realizar el informe de gestión de la vigencia 2013 y la correspondiente rendición pública de cuentas a la ciudadanía:

- Desde el punto de vista político es la siguiente:

El poder político surge a partir de la elección libre y voluntaria del ciudadano, quien por medio del sufragio o voto universal elige a las autoridades que le representarán en los asuntos de gobierno; Por lo tanto, los gobiernos locales tienen, dentro de otras responsabilidades propias de sus cargos, la de responder directamente ante el ciudadano por las acciones u omisiones a las que haya a lugar. Es así como esta forma de control se extiende de los funcionarios electos a miembros no electos de las entidades estatales. Cuando el jefe del organismo público es designado para dirigir dicho organismo, comparte la responsabilidad política con el gobernante electo por los compromisos definidos en el programa de gobierno y comparte además, la responsabilidad de dar cumplimiento a la Constitución Política, las leyes y a garantizar los derechos y libertades de los ciudadanos. La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las



distintas dependencias de la administración de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que esta obligación, “es de suma importancia puesto que es una concreción de derechos constitucionales fundamentales y de principios que rigen la función pública. En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20 C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el control del poder político” (artículo 40 C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.), así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa” (artículo 209 C.P.).

- Desde el punto de vista jurídico:

Con fundamento en los mandatos constitucionales hay normas que ordenan a las entidades responder ante los ciudadanos por las obligaciones asignadas:

- 1) Sobre Audiencias Públicas la Ley 489 de 1998, en el artículo 33, capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública se establece que la administración podrá convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.



- 2) En desarrollo de la Ley 489 de 1998, se expidió el decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, “la democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”. Como parte de esta política, el DAFP formuló orientaciones para que las entidades realicen por lo menos una vez al año audiencias.

- 3) Complementariamente hay disposiciones generales para la administración pública sobre el Sistema de Gestión de Calidad, sobre el cual en el literal d) artículo 5, de Ley 872 de 2003 y el artículo 3 del decreto 4110 de 2004, obliga a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema. Asimismo en el decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.



15. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Municipal de Coyaima Tolima y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Dentro de este proceso, la Administración Municipal dio apertura a nuevos canales de comunicación con la ciudadanía, resaltando con especial énfasis la incursión de los medios virtuales, como Gobierno en Línea, permitiendo un nivel de interacción más frecuente con los Coyaimunos.

Acciones específicas para generar la cultura de la atención al ciudadano son las siguientes:

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Contamos con una Coordinación a las Juntas de Acción Comunal, así como una Asesora de Asuntos Indígenas en la entidad
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.



- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 1. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
 2. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 3. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 4. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 5. Horarios y puntos de atención.
 6. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
 7. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

16. INICIATIVAS Ó ESTRATEGIAS ADICIONALES PARA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- Programa de gestión y administración documental.
- Implementación del sistema de gestión de calidad a través de la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009.
- Formular un plan de modernización tecnológico en la administración Municipal, tendientes a lograr niveles altos de eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.
- Capacitación y actualización de las herramientas necesarias y adecuadas en cada una de las dependencias, para aumentar el rendimiento, la capacidad de gestión y mejorar la prestación de los servicios que ofrece la administración.
- Implementación del sistema de alertas tempranas.
- Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
- Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP.



- Adopción e implementación del manual Anti trámites para el Municipio. Mediante acto administrativo.
- Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
- La instalación y uso de los buzones de quejas y sugerencias
- Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía, de un programa radial para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

17. SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con lo definido en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, **“La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”** le corresponde a la Dirección de Control Interno, publicando en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas:

- ✓ Abril 30
- ✓ Agosto 31 y
- ✓ Diciembre 31

17.1 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO A DICIEMBRE DE 2013

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	METAS	ACTIVIDADES REALIZADAS A ABRIL 30	ACTIVIDADES REALIZADAS A AGOSTO 31	ACTIVIDADES REALIZADAS A DICIEMBRE 27	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Mapa de riesgos de corrupción	1	Identificación de los posibles riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad.	Capacitación de algunos funcionarios para la elaboración del PAAC			Secretarios y coordinadores de la Administración Municipal.	Documento publicado en el sitio web www.coyaima-tolima.gov.co (abril 30 de 2013)
			Identificación de los posibles riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad.				



	2	Elaboración de manera participativa el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	Elaboración de manera participativa el mapa de riesgos de corrupción de la entidad en el PACC 2013.				
Estrategia Antitrámites	1	Simplificación de procesos internos.					
	2	Socialización del código de ética y buen gobierno					
	3	Mejora de procesos internos de comunicación					
	4	Aplicación del estatuto anticorrupción.	Aprobación y adopción del PAAC vigencia 2013 mediante Resolución No. 035 de 2013.			Secretarios de Despacho y funcionarios de la Administración Municipal	Documento publicado en el sitio web www.coyaima-tolima.gov.co (abril 30 de 2013)
	5	Recepción de documentos		Elaboración de plan de Acción de Archivo, en el cual se plantea la implementación de la ventanilla única.	Se da inicio a la implementación de la unidad de correspondencia en la entidad con el software MERCURIO.	Comité de Archivo Municipal	
	6	Implementación de tramites en línea	La implementación de trámites y servicios en el sitio web de la entidad, así como la presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través de la Página Web www.coyaima-tolima.gov.co en el Link de quejas y reclamos.	Consultas, peticiones, quejas y reclamos a través de la Página Web www.coyaima-tolima.gov.co en el Link de quejas y reclamos.		Comité GELT, encargado de actualización página web.	En espera de las instrucción por parte del operador de Gobierno en Línea para la implementación de los trámites y servicios.
	7	Adopción e implementación del manual Antitrámites.					
Estrategia de Rendición de Cuentas	1	Audiencias públicas de rendición de cuentas	Realización de audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2012. Se convocó a toda la comunidad Coyaimuna.			Secretaría General y de Gobierno	Audiencia pública realizada el 26 de abril de 2013 en la Casa de La Cultura Municipal.



Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano			Realización y entrega de revista "Informe de gestión 2012" a la comunidad en general.	Elaboración y entrega de periódico de informe de gestión semestre A de 2013. Edición No. 1 - Julio 2013.	Elaboración y entrega de periódico de informe de gestión semestre B de 2013. Edición No. 2 - Noviembre - Diciembre de 2013.	Secretarios y Coordinadores	Revista entregada a los asistentes de la audiencia pública de rendición de cuentas.
			Actualización del sitio web www.coyaima-tolima.gov.co	Actualización del sitio web www.coyaima-tolima.gov.co		Secretarios, coordinadores, responsables de las actividades y contratista encargado de la página web.	
			Presentación y Actualización de la página web www.todosporcoyaima.com	Actualización de la página web www.todosporcoyaima.com	Actualización de la página web www.todosporcoyaima.com	Secretarios, coordinadores y responsables de las actividades	Se realizó la presentación de la página a la comunidad en general el día 26 de abril de 2013.
	1	Apertura de nuevos canales de comunicación con la ciudadanía.	Presentación y Actualización de la página web www.todosporcoyaima.com	Actualización de la página web www.todosporcoyaima.com		Secretarios, coordinadores y responsables de las actividades	
	2	Generar la cultura de la atención al ciudadano					
	3	Procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes de la comunidad. Se encuentra disponible un link de contáctenos, quejas y reclamos a través de la Página Web www.coyaima-tolima.gov.co .	Dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes de la comunidad. Se encuentra disponible un link de contáctenos, quejas y reclamos a través de la Página Web www.coyaima-tolima.gov.co .	Dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes de la comunidad.	Secretarios y coordinadores	
	4	Medir la atención al ciudadano con relación con los trámites y servicios que presta la entidad.					
	5	Identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada					

		y oportuna.					
	6	Capacitaciones que permitan mejorar la prestación del servicio, en transparencia y contratación.		Se está gestionando con la Cámara de Comercio y la Esap para capacitar al personal en atención al cliente.		Secretario General y de Gobierno	
Otras	1	Programa de gestión documental		Elaboración de plan de Acción de Archivo, en el cual se plantea la implementación de la ventanilla única y tablas de retención documental.	Se da inicio a la elaboración de las tablas de retención documental y al proceso de implementación de la unidad de correspondencia en la entidad con el software MERCURIO.	Comité de Archivo Municipal	
	2	Implementación del sistema de gestión de calidad según norma NTCGP 1000:2009.			Se dio una charla de sensibilización del sistema de gestión de calidad según norma NTCGP 1000:2009.	Secretario General y de Gobierno	
	3	Formular un plan de modernización tecnológica		Compra de Equipos de cómputo para algunas dependencias de la administración municipal.	Compra de Equipos de cómputo para las Secretaría de Hacienda y de Planeación Municipal.	Almacenista General	
	4	Implementación del sistema de alertas tempranas					
	5	Fortalecimiento de los procesos contractuales y revisión del manual de contratación.		Aplicación transitoria del Decreto 734 de 2012.		Jefe de contratación	Mediante Resolución No. 095 de 2013 se da aplicación transitoria al Decreto 734 de 2012.
	6	Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP		Publicación de la contratación a través de la página web del SECOP.	Publicación de la contratación a través de la página web del SECOP.	Jefe de contratación	
	7	La instalación de buzones de quejas y sugerencias.					



TODOS POR COYAIMA



ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



ENTIDAD	ALCALDIA MUNICIPAL DE COYAIMA								
DEPENDENCIA	SECRETARIA DE PLANEACION, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO								
MISION	La Administración Municipal de Coyaima, es una entidad territorial comprometida en la gestión pública, con la satisfacción de las necesidades de la comunidad Coyaimuna, buscando soluciones en procura del bienestar, el mejoramiento de la calidad de vida de todos, la reconstrucción del municipio, su saneamiento financiero y fiscal y la generación de una fuente de desarrollo, de vida, de identidad cultural, de respeto, donde prime la participación ciudadana y procesos institucionales con una gerencia social y los más altos valores de integridad personal que recupera la CREDIBILIDAD en su administradores.								
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad De Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
Subproceso: INVERSION PUBLICA Procurar el desarrollo económico y social a través de la aplicación de las diferentes herramientas de planeación, como son: el Plan de Desarrollo, el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI), el Banco de Programas y Proyectos, entre otros, que permitan a la administración priorizar y satisfacer las necesidades de sus conciudadanos con especial énfasis en los más necesitados.	1. Falta de supervisión de las disponibilidades presupuestales. 2. Falta de sistematización del Banco de Proyectos. 3. Falta de estudios de factibilidad y conveniencia.	1 2 3	Funcionario que prioriza inversiones innecesarias, no enmarcadas en los diferentes Proyectos Que los funcionarios lleven a cabo formas ilegales para aumentar sus ingresos Ineficiencia en la ejecución física y financiera de los proyecto.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Verificar que todas las solicitudes de disponibilidad de inversión sean revisadas por el profesional del Banco de Programas y Proyectos	Profesional Universitario	Nro de disponibilidades revisadas/Nro de disponibilidades otorgadas X 100
Subproceso: SISBEN: Identificar a potenciales	Falta de controles en la supervisión						1. Presentar al Secretario de Planeación un Estudio Técnico de cargas		1. Estudio Técnico de cargas laborales

ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



<p>beneficiarios para que se incluyan a los diferentes programas sociales del estado de acuerdo a los puntos de cortes de estos programas.</p>	<p>de la información</p>	<p>4</p>	<p>Recibir o pedir dádivas por manipular y alterar la información registrada en SISBEN, para beneficiar a particulares</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el Riesgo</p>	<p>laborales para establecerla necesidad de crear cargos para mejorar los controles en el SISBEN. 2. Realizar una supervisión aleatoria mensual a los registros del Sisben verificar información y Requisitos.</p>	<p>Administrador del Sisben</p>	<p>Presentado. 2. No. de fichas revisadas con inconsistencias/ No. de fichas digitadas</p>
<p>Subproceso: PLANEACION Formulación y seguimiento a la planeación institucional</p>	<p>1. Baja prioridad en la formulación y presentación de los planes en las dependencias. 2.Acumulación de tareas y cargas laborales en la fecha indicada para la formulación y presentación de los planes. 3.Desconocimiento del Marco Legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.</p>	<p>5 6</p>	<p>Se realizan los planes con bajísima participación de funcionarios Funcionario que prioriza inversiones innecesarias, no enmarcadas en los diferentes programas y proyectos</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el Riesgo</p>	<p>1. Recordar la entrega de planes en forma oportuna mediante el uso de Medios de divulgación. 2. Recordatorios en el Correo electrónico institucional. 3. Lista de chequeo (por dependencias y estado de revisión) 4. Orientaciones para la planeación institucional</p>	<p>Secretario de Planeación, Infraestructura y Desarrollo (Directivo)</p>	<p>Nº Personas capacitadas/Nº de procesos desarrollados X100</p>



ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



<p>Subproceso: ASEGURAMIENTO EN SALUD (SALUD)</p> <p>1. Verificar el cumplimiento de la normatividad del Sistema de Información.</p> <p>2. Realizar seguimiento del derecho a la libre elección de EPSS para la Afiliación de la población afiliada al Régimen Subsidiado en salud.</p> <p>3. Apoyar y velar por el adecuado manejo y control de las fuentes de recursos que financian el subsidio a la demanda en salud.</p> <p>4. Promover la afiliación, vigilar y controlar la prestación de servicios de salud en el Régimen Contributivo y realizar seguimiento a la operación del Régimen subsidiado para garantizar el acceso de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud bajo los principios de</p>	<p>1. Ausencia de mecanismo de seguimiento y control al personal</p> <p>2. Deficiente información a la comunidad sobre los procesos de la entidad</p>	<p>7</p>	<p>Solicitar o recibir prevendas para agilizar o gestionar informes de auditoría médica, auditoría del Régimen Subsidiado de salud, certificaciones y/o visitas a establecimientos de comercio y visitas e informes de prestadores de servicios de salud</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el Riesgo</p>	<p>1. Solicitar informes mensuales de la actividades al funcionario asignado para verificar cumplimiento de los requisitos</p> <p>2. Publicar en página Web y en medios masivos de comunicación los trámites y servicios que presta la dependencia y los términos establecidos.</p> <p>3. Difundir al personal la normatividad aplicable y sanciones.</p>	<p>Coordinador Salud</p>	<p>1. No. Informes de visitas recibidos/No. de Informes de visitas realizadas</p> <p>2. No. de informes de auditoría recibidos/No. de auditorías realizadas</p> <p>3. Publicaciones de trámites y servicios en página Web y Medios de comunicación/ Total de publicaciones realizadas</p> <p>4. No. de personal capacitado en normatividad y sanciones /No. total Talento Humano</p>
---	---	----------	--	----------------	-------------------	-------------------------	---	--------------------------	--

ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia.									
<p>Subproceso: COBERTURA EDUCATIVA (EDUCACION)</p> <p>Ejecutar estrategias diseñadas para el desarrollo de la política de cobertura educativa con el fin de satisfacer las necesidades educativas de la comunidad</p>	<p>1. Falta de herramientas tecnológicas para el control y la verificación de la permanencia de los estudiantes en las Instituciones Educativas con cupos.</p> <p>2. Debilidad en los controles establecidos basados en la documentación presentada que puede ser falsa</p>	8	<p>No reportar irregularidades en la asistencia de los estudiantes durante las visitas de supervisión en las instituciones educativas en contratación</p>	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>Verificar con los soportes de asistencia y notas a los estudiantes ausentes durante la visita.</p>	<p>Coordinador Educación</p>	<p>Número de estudiantes ausentes con registros de asistencia y notas/ Número de estudiantes ausentes durante la visita</p>
<p>Subproceso: SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>Atención al ejercicio del Derecho Constitucional de Petición</p>	<p>1.Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p>2. Desorganización al interior de la dependencia.</p> <p>3. No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente.</p>	9	<p>Recibir o pedir dádivas por manipular y alterar la información registrada para beneficiar a particulares</p>	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta.</p> <p>2. Llamada preventiva alertando elVencimiento.</p> <p>3. Uso del Correo electrónico</p>	<p>Secretario de Planeación, Infraestructura y Desarrollo</p>	<p>Respuestas positivas/Solicitudes realizadas*100</p>

ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



	<p>4. Falta de idoneidad del funcionario o/y contratista en cuanto al tema objeto de la petición.</p> <p>5. Carga Laboral Excesiva.</p> <p>6. Fallas en la revisión periódica del sistema de Seguimiento a la Respuesta de derechos de Petición</p>						<p>Institucional alerta al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento.</p> <p>4. Plantilla de seguimiento y control Derechos de Petición.</p>	<p>(Directivo)</p>	<p>Nº de solicitudes resueltas/ Nº de solicitudes radicadas</p>
--	---	--	--	--	--	--	---	--------------------	--

ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



ENTIDAD	ALCALDIA MUNICIPAL DE COYAIMA								
DEPENDENCIA	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO								
MISION	La Administración Municipal de Coyaima, es una entidad territorial comprometida en la gestión pública, con la satisfacción de las necesidades de la comunidad Coyaimuna, buscando soluciones en procura del bienestar, el mejoramiento de la calidad de vida de todos, la reconstrucción del municipio, su saneamiento financiero y fiscal y la generación de una fuente de desarrollo, de vida, de identidad cultural, de respeto, donde prime la participación ciudadana y procesos institucionales con una gerencia social y los más altos valores de integridad personal que recupera la CREDIBILIDAD en su administradores.								
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad De Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo De Control				
Subprograma: CONTRATACION ESTATAL Garantizar la legalidad, planeación, estructuración, ejecución y liquidación del proceso contractual	1. Falta de verificación y control de los requisitos técnicos y legales de los estudios previos y pliego de condiciones 2. No existen criterios definidos para la asignación de supervisores y para el número de contratos asignados por supervisor en el Manual de Contratación	1	Estudios previos o de factibilidad manipulables por personal interesado en el proceso de contratación, direccionamiento de pliego de condiciones hacia un grupo en particular para obtener un beneficio personal.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Conformar un Comité Técnico para la revisión de estudios previos, pliegos de condiciones, términos de referencia y selección de la modalidad de contratación. 2. Actualizar el Manual de Contratación en lo referente a las modificaciones de las normas contractuales vigentes. 3. Elaborar un manual de interventoría, definiendo los criterios para la	Jefe de Contratación	Nº de personal no idóneo/Nº de personal contratado
		2	Designar supervisores que no cuentan con conocimiento suficiente para desempeñar las funciones.						
		3	Asignar la supervisión de						



ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



		4	varios contratos a un solo funcionario. Mediante pronunciamiento y decisiones favorece intereses particulares y puede perfilar a un futuro contratista.				asignación de supervisores y el número de contratos a supervisar.		
		5	Fraccionamiento técnico						
<p>Subprograma DESPACHO SECRETARIA</p> <p>Observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales</p>	<p>1. Desconocimiento o inaplicación de la norma.</p> <p>2. No tener acompañamiento policivo en las actividades realizadas.</p> <p>3. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder las quejas, reclamos o sugerencias y las consecuencias del incumplimiento</p> <p>4. Desorden administrativo.</p>	6	Mediante pronunciamiento y decisiones favorece intereses particulares	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta.</p> <p>2. Disposición de Buzones de Sugerencias.</p> <p>3. Disposición de Formato Único de PQRS</p> <p>4. Planilla de Seguimiento y Control PQRS.</p> <p>5. Acta de Apertura de Buzón</p>	Secretario General y de Gobierno (Directivo)	Nº seguimientos realizados/ Nº seguimientos programados*100
		7	Recibir o pedir dádivas por manipular y alterar la información registrada para beneficiar a particulares						

ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



<p>todos los procesos de la entidad para su normal ejecución permitiendo que cuenten con la infraestructura, los bienes y equipos en condicione de seguridad y disponibilidad.</p>	<p>bienes recibidos. 2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias.</p>		<p>activos del municipio.</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Evitar el Riesgo</p>	<p>2. Pólizas de seguro. 3. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén.</p>	<p>Almacenista Municipal</p>	
--	--	--	-------------------------------	----------------	-------------------	-------------------------	--	------------------------------	--



ANEXO No.1 MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



ENTIDAD	ALCALDIA MUNICIPAL DE COYAIMA								
DEPENDENCIA	SECRETARIA DE HACIENDA								
MISION	La Administración Municipal de Coyaima, es una entidad territorial comprometida en la gestión pública, con la satisfacción de las necesidades de la comunidad Coyaimuna, buscando soluciones en procura del bienestar, el mejoramiento de la calidad de vida de todos, la reconstrucción del municipio, su saneamiento financiero y fiscal y la generación de una fuente de desarrollo, de vida, de identidad cultural, de respeto, donde prime la participación ciudadana y procesos institucionales con una gerencia social y los más altos valores de integridad personal que recupera la CREDIBILIDAD en su administradores.								
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad De Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo De Control				
Subprograma: GESTION TRIBUTARIA. Optimizar la gestión dentro de los procesos de liquidación, determinación, fiscalización y cobro de los tributos administrados por la Secretaría de Hacienda, con el fin de asegurar la consecución de los recursos económicos para la ejecución del plan de desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.	1. Inexistencia de controles necesarios para la identificación, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición	1	Pérdida o uso indebido de los documentos objeto de cobro y fiscalización de los Impuestos administrados por Secretaría de Hacienda en detrimento de los ingresos y para la obtención de un beneficio particular.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Implementación de software especializado en el manejo de documentos y expedientes aplicando las normas pertinentes a la materia	Secretario de Hacienda (Directivo)	Numero de recibos pagados/ número de recibos facturados
	2. Inexistencia de tecnología avanzada en el manejo de archivo.	2	Que los funcionarios lleven a cabo formas ilegales para aumentar sus ingresos				2. Pólizas de manejo.		
	3. Manejo de altas sumas de dinero en efectivo.	3	Desviación de recursos.				3. Conciliaciones bancarias mensuales		
	4. No realizar el registro presupuestal a los compromisos adquiridos								