

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016



MUNICIPIO DE APARTADÓ - ANTIOQUIA

Eliécer Arteaga Vargas
Alcalde Municipal

Juan David Cartagena Álzate
Secretario de Planeación y Ordenamiento Territorial



PRESENTACIÓN

Mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Así las cosas, ponemos a consideración de todos nuestros públicos de interés, el presente plan anticorrupción, con el cual pretendemos alcanzar de manera más eficiente y transparente nuestros propósitos trazados para el periodo administrativo 2016 – 2019.

El presente documento esta sujeto a los ajustes que realice la administración, acorde con el Decreto 124 de enero 26 de 2016.

Eliécer Arteaga Vargas
Alcalde
Apartadó - Antioquia



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| TABLA DE CONTENIDO..... | 3 |
| I. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 5 |
| 1. MUNICIPIO DE APARTADÓ | 5 |
| 1.1. POBLACIÓN | 5 |
| 1.2. INFORMACIÓN SOCIOECONÓMICA | 6 |
| 1.3. INFORMACIÓN GEOESTRATÉGICA..... | 8 |
| 2. SOPORTE LEGAL..... | 9 |
| 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 10 |
| 3.1. OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN..... | 11 |
| 3.1.1. Objetivo General..... | 11 |
| 3.1.2. Objetivos Específicos..... | 11 |
| 3.2. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 11 |
| II. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO | 13 |
| 1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... | 13 |
| 2. POSIBLES CAUSAS DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 16 |
| 3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 17 |
| 4. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. | 18 |
| 5. MAPA DE RIESGOS | 18 |
| 6. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 62 |
| DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA..... | 63 |
| III. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ..... | 64 |
| 1. LINEAMIENTOS GENERALES..... | 65 |
| 1.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES..... | 65 |
| 1.2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR. | 66 |
| 1.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..... | 67 |
| 1.4. INTEROPERABILIDAD | 69 |
| IV. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ | 72 |
| V. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ..... | 75 |
| 1. FOMENTO A LA VOCACIÓN DE SERVICIO EN LAS CONDUCTAS DEL SERVIDOR PÚBLICO..... | 76 |
| 2. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO. | 76 |
| 3. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS..... | 77 |



*Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano*



**Enamorados de
Apartadó**
¡Primero lo social!

| | |
|--|----|
| 4. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS..... | 78 |
| ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA..... | 81 |
| VI. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN..... | 83 |
| 1. TRANSPARENCIA ACTIVA..... | 83 |
| 2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA..... | 84 |
| 3. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 85 |
| 4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD..... | 85 |
| 5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA..... | 86 |
| 6. CANALES DE ATENCIÓN..... | 86 |
| VII. SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE APARTADÓ..... | 87 |



I. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. MUNICIPIO DE APARTADÓ

El Municipio de Apartadó tiene una extensión de 55.098,98 hectáreas y abarca dentro de su jurisdicción territorios comprendidos en las unidades Vertiente, Piedemonte, Abanico Aluvial y Llanura de inundación, correspondiendo la primera a la Serranía de Abibe y la última al sector del Río León que capta las aguas superficiales que recorren el municipio. Cuenta con cuatro corregimientos: Churidó, El Reposo, San José de Apartadó y Puerto Girón.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el año 2015 habitamos el municipio un total de 178.257 personas generando gran biodiversidad cultural. La mayor concentración de población de Apartadó se encuentra en el área urbana debido al dinamismo económico que se ha estructurado y la oferta de servicios tanto locales como regionales que en el momento se presenta.

El municipio en los últimos años y gracias a su posición estratégica respecto a la subregión ha tenido un rápido desarrollo que lo ha convertido en el principal centro administrativo, financiero y comercial entre los municipios del eje central del Urabá por su actividad comercial y su infraestructura. Está rodeado de inmensas plantaciones bananeras y plataneras, las mismas que representan el principal renglón de la economía de la región.

El Municipio de Apartadó tiene un área de expansión de 1.241 hectáreas; esta área casi triplica el área urbana actual que es de 512 hectáreas. En la zona de expansión de Apartadó se contemplan 9 planes parciales que presentan diferencias con los de Carepa y Chigorodó, pues contemplan otros usos como vivienda suntuaria, zona industrial, zona franca y servicios especializados. El plan parcial Mateguadua, localizado en el extremo occidental del municipio, corresponde a vivienda suntuaria.

1.1. POBLACIÓN

Como se dijo anteriormente, para el año 2015 según el DANE habitamos en el municipio un total de 178.257 personas de las cuales el 86.55% (154.284) habitamos en el área urbana y en los centros poblados.



Tabla 1. Población del Municipio de Apartadó.

| | |
|--------------------------------------|---------|
| Total población en el municipio 2015 | 178.257 |
| Total población en cabeceras 2015 | 154.284 |
| Total población resto 2015 | 23.973 |
| Total población hombres 2015 | 90.140 |
| Total población mujeres 2015 | 88.117 |
| Población (>15 ó < 59 años) 2015 | 106.013 |
| Población (<15 ó > 59 años) 2015 | 72.244 |

Habitan en el municipio según el DANE un total de 824 personas indígenas y un total de 54.057 personas negras, mulatas o afrocolombianas y contamos con dos resguardos indígenas.

1.2. INFORMACIÓN SOCIOECONÓMICA

De acuerdo con la última versión del Anuario Estadístico de Antioquia, los índices de Pobreza y miseria en el Municipio de Apartadó son de 24,53% y 9% respectivamente. La concentración de pobreza e inequidad en el Municipio de Apartadó se ubica en los barrios el obrero (la chinita), la paz, el concejo, la alborada, veinte de enero, primero de mayo y la playa. De estos barrios los que presentan un nivel considerable de concentración de pobreza son el Concejo, la Alborada y Veinte de Enero dado que al interior de estos barrios se encuentran algunos sectores donde se han instalado los asentamientos informales más recientes.

El sustento económico de estas familias se soporta en un abanico bastante amplio que va desde, los subsidios del estado por desplazamiento, el comercio informal en el centro del municipio, el reciclaje, la extracción de materiales del río, hasta todas aquellas actividades complementarias (formales e informales) que produce la agroindustria del Banano.

El Municipio de Apartadó se encuentra certificado e Educación y tiene una cobertura bruta en educación media de 52% (Diciembre 2.013) y una tasa de deserción escolar en la educación media igual al 4,48% sobre el 3,25% promedio del departamento. En el año 2.014, el municipio ocupó los últimos lugares en el país en calidad educativa según el Índice Sintético de Calidad Educativa del Ministerio del ramo con una calificación de 4, en una escala de 1 a 10.

Para el año 2.015 el municipio se encuentra certificado en agua potable por el Ministerio de Vivienda con una cobertura en acueducto urbana de 95,3% y alcantarillado 81,6% según Aguas de Urabá en su reporte 2.014.



Según el DANE, en el Municipio de Apartadó existe un déficit de vivienda igual al 40,83% con un esfuerzo bajo en las acciones para disminuirlo.

Referente a temas para la construcción de PAZ, se encuentra que en año 2.013 el municipio tubo un total de 36 homicidios respecto a 27 como promedio en la subregión, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Indicadores de seguridad y paz en el Municipio de Apartadó con corte Diciembre 2.013.

| Indicador | Municipio | Departamento | Subregión |
|---------------------------------------|-----------|--------------|-----------|
| Número Homicidios promedio | 36 | 372 | 27 |
| Número Secuestros promedio | 2 | 3 | 1 |
| Número de hurtos promedio | 291 | 1870 | 113 |
| Homicidios promedio / Población *1000 | 0 | 0 | 0 |
| Secuestros promedio / Población *1000 | 0 | 0 | 0 |
| Hurtos promedio / Población *1000 | 0 | 1 | 0 |

El Municipio de Apartadó presenta actualmente 342 viviendas en áreas de amenaza por inundación, pues es el municipio con mayor relación a los dos lados del río. Las áreas susceptibles a inundación por lluvias corresponden a zonas puntuales ubicadas en la zona sur-oeste de la cabecera urbana. La reducción de la amenaza de inundación por aguas lluvias requiere una optimización en el sistema de drenaje y alcantarillado de aguas lluvias.

Por otro lado, la socavación en Apartadó es crítica; 4,2 km. (55%) de las riberas en el área urbana se encuentran afectadas por este fenómeno, lo cual denota la urgencia de recuperar las coberturas vegetales y realizar otras intervenciones sostenibles como la bioingeniería en áreas de retiro con el fin de reducir esta amenaza.

El DNP con corte a Diciembre de 2.014 ha definido los entornos de desarrollo para los municipios del país integrando todas sus dimensiones, a continuación se presenta el del Municipio de Apartadó, teniendo en cuenta que:

Dimensión Urbana: 0 representa al municipio en Colombia con la menor dinámica urbana y 100 al municipio con la mayor.

Dimensión Económica: 0 representa al municipio en Colombia con menores capacidades económicas y 100 al municipio con mayores.

Dimensión Calidad de Vida: 0 representa al municipio en Colombia con las peores condiciones de calidad de vida en el promedio de sus habitantes y 100 al municipio con las mejores.



Dimensión Ambiental: 0 representa al municipio en Colombia con menor afinidad en temas ambientales y 10 al municipio con mayor.

Seguridad: 0 representa al municipio en Colombia más inseguro y 100 al municipio más seguro.

Dimensión Institucional: 0 representa al municipio en Colombia con mayores limitaciones en el desempeño de la institucionalidad pública y 100 al que más es eficiente en dicho empleo.

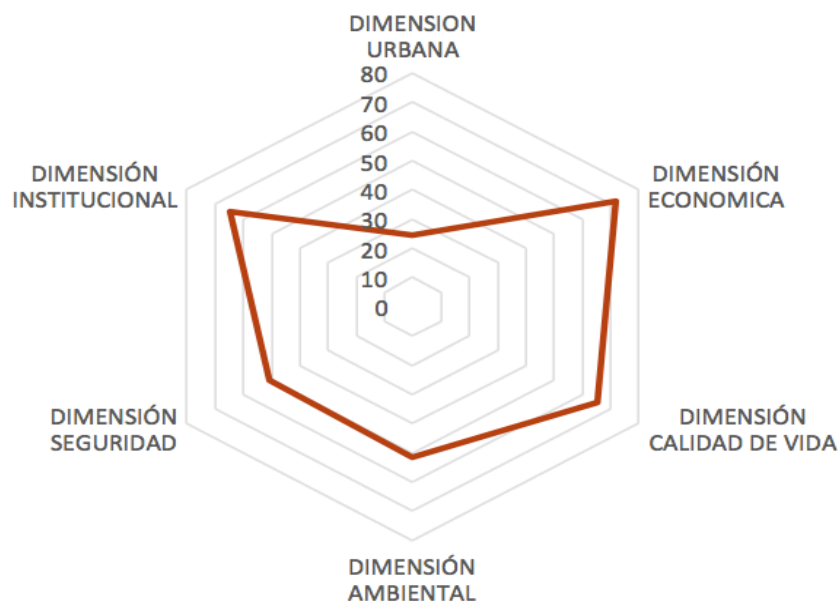


Ilustración 1. Calificación entornos de desarrollo Municipio de Apartadó según el DNP 2.014.

1.3. INFORMACIÓN GEOESTRATÉGICA

De acuerdo con el DANE, las tres actividades económicas más importantes en el municipio son: Cultivo de productos agrícolas (61%) , seguido por actividades de servicios a las empresas excepto servicios bancarios con un 25% y por último el sector comercio con un 14%.

De acuerdo con el Modelo de Desarrollo Económico Local del Municipio (2010), Apartadó se caracteriza por tener un sector primario dedicado a la vocación agrícola concentrada en la producción tradicional exportadora del banano, seguido del plátano y la ganadería, así como productos de economía campesina como el cacao, el aguacate, la yuca, el maíz y la piscicultura.

A pesar de ser muy urbanizado y considerarse la capital de la subregión, las actividades agrícolas y pecuarias en Apartadó continúan teniendo un rol



fundamental en la producción y la generación de ingresos alrededor de la cabecera municipal.

Tabla 3. Cultivos principales y potenciales 2013

| Rubro | Área producción | Área total | Volumen producción (Toneladas) | Rendimiento promedio (Ton/Ha) | Empleo | Promedio empleo hectárea | de por |
|--------------------------------|-------------------------------|------------|---------------------------------|---|---------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Banano de exportación | 8.962,53 | 8.962,53 | 312.767,74 | 34.897,26 | 6.274 | 0,70 | |
| Plátano monocultivo | 589,00 | 569,00 | 6.259,00 | 11.000,00 | 302 | 0,53 | |
| Cacao | 1.454,00 | 1.399,00 | 699,50 | 500,00 | 504 | 0,36 | |
| Aguacate | 192,00 | 192,00 | 3.264,00 | 17.000,00 | 157 | 0,82 | |
| Ganadería (2011) | Suma total de bovinos: 10.322 | | Promedio de bovinos % leche: 30 | | Promedio de bovinos % carne: 30 | | Promedio de bovinos % DP: 40 |
| Plantaciones forestales (2011) | Total: 3.556 | | | Roble (1.176), Teca (631) y Melina (563). | | | |


Fuente: Perfil productivo Municipio de Apartadó.

La actividad agroindustrial con enfoque exportador del banano genera alrededor de 6000 empleos, que cuentan con ciertas garantías debido a la lucha constante que a lo largo de los años ha logrado el Sindicato de Trabajadores, SINTRAINAGRO. Esta actividad está estructurada por las diferentes comercializadoras y los propietarios de las fincas representan a los demandantes de mano de obra, al igual que las actividades comerciales, financieras, hoteleras y otros servicios.


A partir del informe de caracterización del Mercado Laboral en Urabá, 2013 (Observatorio del mercado de trabajo de Antioquia -ORMET-, 2013), la TGP es de 64,65% y la desocupación es de 29,31% (1,68 puntos superior a la tasa de la región).

2. SOPORTE LEGAL


El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Apartadó para la vigencia 2016 encuentra su soporte legal en la siguiente normatividad:

 Constitución Política de Colombia, 1991, Arts. 23, 90, 122- 29, 183, 184, 209 y 270.

 Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

 Ley 80 de 1993 - Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

 Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).




 Ley 136 de 1994 – Organización y funcionamiento de los municipios.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!

-  Ley 190 de 1995 - Moralidad en la administración pública.
-  Decreto 2232 de 1995 - Formulario único de bienes y rentas.
-  Ley 489 de 1998, artículo 32 Sistema de Desarrollo Administrativo, Democratización de la Administración Pública.
-  Ley 599 de 2000 - Código Penal – Delitos contra la administración Pública.
-  Ley 610 de 2000 - Responsabilidad fiscal- servidores públicos.
-  Ley 678 de 2001 - Acción de Repetición.
-  Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario.
-  Ley 819 de 2003 - Responsabilidad y transparencia fiscal.
-  Ley 850 de 2003 - Veedurías Ciudadanas.
-  Ley 909 de 2004– Empleo público, carrera administrativa y gerencia pública
-  Ley 1150 de 2007 - Eficiencia y transparencia en la contratación Pública.
-  Ley 1437 de 2011, arts. 67-69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
-  Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
-  Decreto 4326 de 2011 - Divulgación Programas de la Entidad.
-  Decreto 4632 de 2011 - Moralización y Lucha contra la Corrupción.
-  Decreto 4637 de 2011 - Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.
-  Decreto 0019 de 2012 - Anti trámites.
-  Decreto 2461 del 17 de diciembre de 2012 - Construcción del plan anticorrupción.
-  Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Alcaldía de Apartadó busca lograr un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Con la expedición de la ley 1474 de 2011, el gobierno nacional dictó normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actores de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Desde nuestro programa de gobierno “Enamorados de Apartadó” proyectamos la línea: Apartadó, Bien Gobernada; desde la que implementaremos un modelo de gobernabilidad que fomente un ambiente de seguridad, convivencia y cultura ciudadana, bajo un esquema administrativo eficiente en el que se gaste poco y se invierta mucho, que permita a los apartadoseños participar como



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



veedores en el manejo transparente de los recursos públicos, brindando así confianza y credibilidad a los ciudadanos. Para ello, trabajaremos desde los sectores Desarrollo Comunitario y Fortalecimiento Institucional.


En este orden de ideas las propuestas, estrategias y acciones contempladas en el presente plan serán base para inclusión de nuestro Plan de Desarrollo “Obras para la PAZI”.


3.1.OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN


3.1.1. Objetivo General

Orientar a la Administración Municipal de Apartadó en la formulación de políticas y acciones para prevenir los actos de corrupción y fortalecer los mecanismos de interacción y atención a la comunidad para la racionalización de trámites al interior de la Entidad, la rendición de cuentas e informes de gestión y mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, en la prestación de nuestros servicios.

3.1.2. Objetivos Específicos

 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.

 Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.

 Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

3.2.ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

De Conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el Decreto 2641 de 2012, se tendrán como elementos de la estructura del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano los siguientes:

La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de metodología para la elaboración de este instrumento basada en cuatro componentes principales. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es **INACEPTABLE E INTOLERABLE** y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



II. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO



En este componente se establecen los riesgos de corrupción de la administración de Apartadó, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.



Para la administración municipal de Apartadó, se identifican los siguientes riesgos de corrupción:

Instigación: Incitar pública o directamente a otras personas a cometer un determinado delito.

Cohecho: El cohecho es entendido como el soborno, o la aceptación de un soborno o "promesa remuneratoria" por parte de un servidor público, para realizar actividades, retardar u omitir un acto propio de su cargo, u ofrecer remuneración para el cumplimiento u omisión de las actividades de otros funcionarios públicos (CP Art. 405-407).

Concusión: Por concusión se entiende la acción realizada por un funcionario público en abuso de su cargo, para inducir a otra persona a dar o prometer a el mismo o a una tercera persona, el pago de dinero u otra utilidad indebida. (CP Art 404).

Encubrimiento: Tener conocimiento de la misión encargada a alguien para realizar un acto que merece castigo por la ley, y sin haberlo acordado previamente se ayude a eludir la acción de la autoridad o entorpecer la investigación correspondiente; además de adquirir, poseer, convertir o transferir bienes muebles o inmuebles, que tengan su origen en un delito, o realizar cualquier otro acto para encubrir su origen ilícito.

Falsedad: Cuando un servidor público en el desarrollo de sus funciones, al escribir o redactar un documento público que pueda servir de prueba, consigne una falsedad o calle total o parcialmente la verdad. Cuando bajo la gravedad de juramento ante la autoridad competente se falte a la verdad o se calle total o parcialmente. Falsificar documento privado, sellos y/o estampillas oficiales, o usarlos fraudulentamente.

Fraude: Inducir a cometer un error, a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley; así como evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas en resoluciones judiciales. También se considera fraude obtener mediante maniobras engañosas que un ciudadano o un extranjero vote por determinado candidato, partido o corriente política.

Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien - sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley o a las de un contrato en perjuicio de otro.



Prevaricato: Por prevaricato se entiende la resolución, dictamen o concepto emitido por un funcionario público cuando este sea contrario a la ley, o la omisión de un acto propio de sus funciones. (CP Art 403-415).

Peculado: Por peculado se entiende el hurto, apropiación, uso indebido y aplicación diferente de los bienes del estado o de empresas o de instituciones en que este tenga parte, o de bienes o fondos parafiscales o particulares por parte de los funcionarios públicos que se encuentren encargados de su administración o custodia (CP Art. 397-403A).

Presiones indebidas: Fuerza o coacción que se hace sobre una persona o colectividad para que actúe de cierta manera ilícita o injusta.

Prestación ilegal de servicios: Desempeñar labores destinadas a satisfacer necesidades del público, o hacer favores en beneficio de alguien, de forma contraria a lo que la ley exige.

Tráfico de influencias: Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario.

Celebración Indebida de Contratos: La celebración indebida de contratos toca varios temas puesto que no tiene una única definición.


Como primera medida, está relacionada con la violación del régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades por parte de funcionarios públicos que participen en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato. Segundo, tiene que ver con el interés indebido en la celebración de contratos, es decir, con el interés del funcionario público de sacar provecho de alguno de los contratos en que deba intervenir por razón de su cargo o funciones. Tercero, refiere a la celebración de contratos por parte de algún funcionario público sin que éstos cumplan con los requisitos legales. Y finalmente los acuerdos restrictivos de la competencia, que son los procesos de licitación pública, subasta, selección o concurso concertados de forma tal que se altere ilícitamente el procedimiento contractual. (CP. Art. 408-410A).


Abuso de autoridad: Se define desde varios puntos. **Primero**, el abuso de autoridad por acción arbitraria e injusta de un funcionario público con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas. **Segundo**, el abuso de autoridad por omisión de denuncia que es causado por un servidor público que teniendo el conocimiento de la comisión de una conducta punible no da cuenta a la autoridad respectiva. **Tercero**, la revelación de un secreto, la





utilización de algún asunto sometido a secreto, y la utilización indebida de información privilegiada por parte de un servidor público en provecho propio o de un tercero. **Cuarto**, el asesoramiento ilegal por parte de un funcionario público. **Quinto**, la participación en política entendida como la utilización que un funcionario público haga del poder que se le ha conferido por el cargo que ocupa, para favorecer o perjudicar electoralmente a un candidato, partido o movimiento político. Y finalmente, el empleo ilegal de la fuerza pública para consumir actos arbitrarios o injustos o para impedir el cumplimiento de una orden legítima de otra autoridad. (CP. Art. 416-424).


2. POSIBLES CAUSAS DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

 Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.


 La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.


 La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.

 La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.

 La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.

 La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.

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

 En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.



3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la Entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados; para la consolidación de las políticas de Administración de Riesgos se deben tener en cuenta todas las etapas anteriormente desarrolladas en el ejercicio de la administración del riesgo.

Las políticas identifican las opciones para tratar manejar los riesgos basadas en la valoración de los riesgos descritos que permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmiten su posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los funcionarios de la Administración Municipal.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:






Evitar el Riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el Riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.


Para el manejo de los riesgos se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de los procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. La selección de las acciones más conveniente debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, institucional, financiera y económica.

Para estos efectos se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla:



-  Los objetivos que se esperan lograr.
-  Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo.
-  Los riesgos que se van a controlar.
-  Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y,
-  El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

4. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

 Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado, para lo cual la administración municipal hará seguimiento a los mapas de riesgos por lo menos tres (03) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

5. MAPA DE RIESGOS

Es de anotar que aunque la Administración Municipal de Apartadó cuenta con el formato F-ADM-DO-19 en el que se encuentra el mapa de riesgos, este se deberá actualizar y/o modificar como parte del cumplimiento del presente plan tomando como referente el siguiente mapa de riesgos para el cual se toman los siguientes procesos y objetivos.

Tabla 4. Objetivos de los procesos identificados en la Administración Municipal de Apartadó

| Proceso | Objetivo |
|---------------------------------|---|
| Direccionamiento organizacional | Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión integral. |
| Planificación y desarrollo | Registrar y gestionar los recursos para los programas y proyectos de inversión municipal de manera tal que permitan concretar y darle coherencia a los planes de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo. |
| Administración financiera | Planear, efectuar, controlar y evaluar el sistema financiero de acuerdo con la normatividad vigente para proveer los recursos necesarios hacia el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. |
| Comunicación pública | Asesorar y apoyar la consolidación de una identidad corporativa a nivel interno y externo, y un clima adecuado, donde se garantice la difusión de la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la Administración Municipal posibilitando el cumplimiento de sus objetivos; comprende desde la identificación de necesidades de comunicación hasta la evaluación de la eficacia de las comunicaciones internas. |



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!

| Proceso | Objetivo |
|--|---|
| Gestión del talento humano | Administrar el talento humano competente para el normal desarrollo de los planes, programas, proyectos y servicios de la Administración Municipal, con el establecimiento y ejecución de políticas, estrategias y actividades conforme a la Constitución y la ley |
| Gestión de infraestructura | Asegurar el mantenimiento y la disponibilidad de la infraestructura, y la adecuación del ambiente de trabajo necesario para la gestión de los procesos y la prestación del servicio; comprende desde la identificación de necesidades de mantenimiento y adecuación, hasta asegurar la disponibilidad de la infraestructura para el uso. |
| Compras y contratación | Asegurar la adecuada planeación y provisión de los bienes, insumos y servicios necesarios para la gestión de los procesos de la Administración Municipal; comprende desde la conformación del comité asesor de contratación y la identificación de necesidades de recursos hasta la realización de los procesos de interventoría y reevaluación de los proveedores y tiene como responsable al Comité Asesor de Contratación. |
| Gestión de la información | Administrar la información a través de las herramientas tecnológicas que permitan su organización, control, estandarización y conservación para la mejora en la prestación del servicio. |
| Apoyo jurídico | Adelantar acciones para prevenir el daño antijurídico y ejercer representación judicial de las acciones interpuestas en contra y a favor del municipio. |
| Administración de impuestos y contribuciones | Permitir una adecuada administración de la liquidación, facturación y cobro de los impuestos y contribuciones del Municipio |
| Seguridad y convivencia ciudadana | Controlar y prevenir situaciones que generen riesgo en la seguridad de la comunidad, garantizando un ambiente propicio para la convivencia armónica |
| Infraestructura pública | Construir y mantener las obras públicas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, comprende desde la identificación de las necesidades y la planificación del mantenimiento hasta la verificación de la disponibilidad para el uso de la infraestructura pública. |
| Gestión para el bienestar social | contribuir al mejoramiento del bienestar social y la calidad de vida de las personas o grupos vulnerables facilitando el acceso a programas de apoyo social |
| Gestión de trámites | Atender los trámites que la comunidad debe o requiere efectuar en función de un beneficio o cumplimiento de un deber y comprende desde la identificación de las necesidades o recepción de solicitud de la comunidad hasta el seguimiento y entrega de informes. |
| Formación | Brindar capacitación a la comunidad con el fin de que adquieran conocimientos, destrezas o habilidades para realizar actividades o mejorar su desempeño; |
| Asesoría y/o asistencia | Brindar información, atención y acompañamiento a la comunidad, para el manejo de situaciones específicas respecto a alguno de los campos del bienestar social o de la calidad de vida |



Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!

| Proceso | Objetivo |
|--|---|
| Gestión de la cobertura del servicio educativo | Garantizar las condiciones técnicas y administrativas requeridas para hacer eficiente, eficaz y efectivo el acceso y la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo |
| Atención al ciudadano | Recibir, tramitar y responder en el menor tiempo y con la calidad requerida, las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad y demás partes interesadas |
| Mejora continua | Determinar, recopilar y analizar los datos necesarios para demostrar la idoneidad y eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua |
| Evaluación independiente | Garantizar el examen autónomo y objetivo del Sistema de Gestión Integral de la Administración Central |



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



Cuadro 1. Riesgos identificados para el proceso de Direccionamiento Organizacional.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|--|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de Influencias | Cuando se utilizan influencias derivadas del ejercicio del cargo y del ejercicio político, para obtener beneficio propio o de un tercero, en el desarrollo de las actividades de ordenamiento y regulación del territorio, o dar un trato preferente de manera indebida en la atención y agilidad de los trámites y servicios derivados de la aplicación de las mismas actividades. | Presiones políticas. Falta de seguimiento y control al servidor público. Falta de sentido de pertenencia con la institución. Intereses políticos y particulares. Falta de ética. | Pérdida de imagen institucional. Detrimento patrimonial. Falta de credibilidad en la institución. Afectación de los recursos disponibles. | Posible | Informe de Gestión. Activación de controles. Documentar procedimientos. |
| Abuso de autoridad | Un servidor publico con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, se extralimita en las decisiones institucionales en beneficio propio o de un tercero. | Presiones políticas Intereses políticos y particulares Falta de ética | Pérdida de imagen institucional Detrimento patrimonial Falta de credibilidad en la institución Afectación de los recursos disponibles | Posible | Manuales de funciones. Segregación de actividades. Asignación clara de autoridad y responsabilidad. Control jurídico a la expedición de actos administrativos y conceptos técnicos. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------------------------------|---|---|--|--------------|----------------------------------|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Uso indebido de la información | Cuando un servidor con ocasión de sus funciones y del ejercicio político, utiliza información privilegiada para obtener beneficio propio o de un tercero. | Presiones políticas. Falta de sentido de pertenencia con la institución. Intereses políticos y particulares. Falta de ética. | Pérdida de imagen institucional. Detrimento patrimonial. Falta de credibilidad en la institución. Afectación de los recursos. | Posible | Políticas de Operación aplicadas |

Cuadro 2. Riesgos identificados para el proceso de Planificación y Desarrollo.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|--|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de Influencias | Cuando se utilizan influencias derivadas del ejercicio del cargo y del ejercicio político, para obtener beneficio propio o de un tercero, en el desarrollo de las actividades de ordenamiento y regulación del territorio, o dar un trato preferente de manera indebida en la atención y agilidad de los trámites y servicios derivados de la aplicación de las mismas actividades. | Presiones políticas. Falta de seguimiento y control al servidor público. Falta de sentido de pertenencia con la institución. Intereses políticos y particulares. Falta de ética. | Pérdida de imagen institucional. Detrimento patrimonial. Falta de credibilidad en la institución. Afectación de los recursos disponibles. | Posible | Informe de Gestión. Activación de controles. Documentar procedimientos. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------|---|--|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Fraude | Inducir a un servidor público a cometer error para obtener acto administrativo contrario a la ley. Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja propia o para un tercero en detrimento de lo público. | No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. Debilidad en los procedimientos de control. | Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial. | Posible | Documentación del proceso. Evaluaciones antes de control. Comités institucionales. Verificación de requisitos para acceder a los servicios. Socialización y sensibilización a servidores. |

Cuadro 3. Riesgos identificados para el proceso de Administración Financiera.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|----------|--|--|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Falsedad | Cuando un servidor público en el desarrollo de alguna de las actividades propias del proceso consigna información falsa en documentos probatorios, altera o modifica documentos legales. | No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. Debilidad en los procedimientos de control. | Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial. | Posible | Documentación del proceso. Evaluaciones antes de control. Comités institucionales. Verificación de requisitos para acceder a los servicios. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|---|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de influencias | Cuando un servidor público utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio en la agilidad de pagos. | No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. Debilidad en los procedimientos de control.. | Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial. | Posible | Documentación del proceso. Evaluaciones antes de control. Comités institucionales. Verificación de requisitos para acceder a los servicios. |

Cuadro 4. Riesgos identificados para el proceso de Comunicación Pública.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|----------|---|---|------------------------|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Falsedad | Cuando un servidor público en el desarrollo de sus funciones, al escribir o redactar un documento público, consigne una falsedad. | Desconocimiento al procedimiento interno para generar información. Interés personal o de un tercero. | Falta de credibilidad. | Posible | Control de calidad de los insumos informativos que salen de las dependencias, a través de las revisiones, verificaciones, corrección y visto bueno por parte de los profesionales de las Comunicaciones. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------------------|--|-----------------------------------|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Abuso de autoridad | Utilizar información privilegiada o sometida a secreto en provecho propio o de un tercero. | Interés personal o de un tercero. | Inestabilidad en el desarrollo de los procesos. | Posible | No todos manejan la totalidad de la información de los procesos. Asignación de responsabilidades puntuales. |

Cuadro 5. Riesgos identificados para el proceso Gestión del Talento Humano.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|----------|---|-----------------------------------|------------------------|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Falsedad | Cuando un servidor público falsifica papelería necesaria para su vinculación con la administración. | Interés personal o de un tercero. | Falta de credibilidad. | Posible | Verificación de documentación del personal contratado en la administración. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|--|---|--|--------------|---------------------------------------|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de Influencias | Se podría presentar influencias de un servidor público derivadas de su cargo para que se generen procesos evaluativos a favor o en contra de otro funcionario. | Falta de ética y reconocimiento de valores personales e institucionales | Perdida de Imagen Procesos legales en contra del servidor y en contra de la misma institución | Posible | Aplicación Código Único Disciplinario |

Cuadro 6. Riesgos identificados para el proceso Gestión de Infraestructura.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|-----------|---|---|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Concusión | Posible ofrecimiento por parte de un servidor público a otro servidor de dadas para lograr cambios en el estado del inventario de la cartera de bienes muebles. Para bienes inmuebles el posible ofrecimiento de dadas para afectar la información legal de áreas y linderos de un bien inmueble, en beneficio propio o de terceros. | Falta de controles administrativos Falta de actualización y control de los niveles de acceso al sistema dependiendo de las funciones que desempeña el servidor | Detrimiento Patrimonial Perdida de Imagen Procesos legales en contra del servidor y en contra de la misma institución | Posible | Establecimiento de niveles que restringen el acceso al sistema de información. Capacitación a los servidores públicos sobre los deberes y derechos que se adquieren al momento de su vinculación con énfasis en el aspecto legal y sus consecuencias. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|---|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de Influencias | Se podría presentar influencias de un servidor público derivadas de su cargo para que se genere documentación de bienes muebles o inmuebles en forma indebida, en favor propio o de terceros. | Falta de ética y reconocimiento de valores personales e institucionales | Detrimento Patrimonial Pérdida de Imagen Procesos legales en contra del servidor y en contra de la misma institución. | Posible | Aplicación Código Único Disciplinario |
| Prevaricato | Posible omisión deliberada en el inventario y aseguramiento de los bienes propios del estado. | Falta de controles Falta de información Falta de formación del servidor público, en temas específicos de su área. Falta de ética y reconocimiento de valores personales e institucionales. | Detrimento Patrimonial Pérdida de Imagen Procesos legales en contra del servidor y en contra de la misma institución. | Posible | Visitas programadas de control e inspección de inventarios. Visita de reconocimiento de los bienes inmuebles. Legalización de los predios . |
| Cohecho | Posible ofrecimiento de beneficios económicos para acelerar la expedición de Paz y Salvos de bienes muebles o certificados de propiedad de bienes inmuebles, para beneficio propio o de un tercero. | Falta de controles Falta de información Falta de formación del servidor público, en temas específicos de su área. Falta de ética y reconocimiento de valores personales e institucionales | Detrimento Patrimonial Pérdida de Imagen Procesos legales en contra del servidor y en contra de la misma institución | Posible | Visitas programadas de control e inspección de inventarios. Visita de reconocimiento de los bienes inmuebles. Legalización de los predios |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



Cuadro 7. Riesgos identificados para el proceso Compras y Contratación.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------------------|--|---|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Presiones indebidas | <p>Podría presentarse fuerza o coacción para que se omita información deliberadamente en la elaboración del plan Anual de Adquisiciones en beneficio propio o de un tercero.</p> <p>Podría presentarse fuerza o coacción para que en el Plan de Supervisión e Interventoría no se identifiquen los supervisores e interventores que garantizarán el desarrollo de los objetos contractuales.</p> | <p>Debido a falencias en la planeación podría no publicarse el 100% del presupuesto a contratar, debido a improvisaciones, a la no aplicación deliberada de la metodología y al cambio injustificado de los proyectos y modalidades para beneficio propio o de un tercero.</p> <p>Debido a la falta de recurso humano que cumpla el rol de supervisor y/o el recurso para contratarlo y a la falta de idoneidad y experiencia de los servidores existentes.</p> | <p>Limitar la publicidad del proceso para favorecimiento propio o de un tercero.</p> | Posible | <p>Se tiene establecido mediante el Comité de Compras que verifica el cumplimiento del Manual de Contratación en la elaboración y ajuste de los Planes Anuales de Supervisión e Interventoría y sus ajustes.</p> <p>Publicación de todos los procesos de contratación en el SECOP.</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|-----------------------------------|--|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Presiones indebidas | Podría presentarse fuerza o coacción para que se reciba el bien o servicio sin que se cumplan las especificaciones técnicas. | | | Posible | Manual de Contratación, Coordinadores e Interventoría, Equipo de Apoyo a la Supervisión. |
| | Podría presentarse fuerza o coacción para que se paguen las facturas sin recibir el bien o servicio. | Falta de ética del servidor público. Presiones indebidas | Demandas, lesión de la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad del Municipio de Apartadó. Falta de ética y responsabilidad de los supervisores e interventores, detrimento patrimonial | | |
| | Podría presentarse fuerza o coacción para que se de cambio del supervisor deliberado en beneficio propio o de un tercero. | Abuso de autoridad | | | |
| Celebración Indebida de Contratos | Podría presentarse que se celebren contratos sin que cumpla con los requisitos legales, se podría dar la escogencia de selección contractual inadecuada deliberadamente en beneficio propio o de un tercero. | Blindar el proceso para volverlo específico con el fin de favorecer a algunos proponentes. Falta de conocimientos y capacitación. Carencia de talento humano o falta de idoneidad en el existente. | Limitar la posibilidad de recibir mejores ofertas y oferentes y por ende se incumplen los objetivos y metas. Perdida de Imagen Procesos legales en contra del servidor y en contra de la misma institución. | Posible | Comité Interno de Compras, en el cual se verifican la justificación y coherencia entre el criterio, la selección y el valor del proceso. Publicación de los procesos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública-SECOP y en la página de la entidad. La capacitación a los supervisores. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------|--|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Fraude | Inducir a un servidor público a cometer error para obtener acto administrativo contrario a la ley. También se considera cuando un servidor público o contratista ofrece beneficios del proceso a cambio de omitir documentación existente o falsa. | No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. Debilidad en los procedimientos de control | Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial. | Posible | Documentación del proceso. Evaluaciones entes de control. Comités institucionales. Verificación de requisitos para acceder a los servicios. Socialización y sensibilización a servidores. |

Cuadro 8. Riesgos identificados para el proceso Gestión de la información.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|--|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Cohecho | Podría presentarse el soborno, o la aceptación de un soborno o "promesa remuneratoria" por parte de un servidor público, para realizar actividades, retardar u omitir un acto propio de su cargo, u ofrecer remuneración para el cumplimiento u omisión de las actividades de otros funcionarios públicos. | Inestabilidad laboral y baja remuneración. Presión o influencia por parte de los proveedores. Falta de identidad institucional. | Deficiente prestación de los servicios. Aumento de las PQR's. Demandas legales por parte otros proveedores. Afectación de los servicios a los usuarios. | Posible | Revisiones aleatorias a los líderes de proceso, a los procedimientos y registros de control Revisión de los contratos de adquisición de bienes y servicios tecnológicos proyectados antes de su suscripción o formulación. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|---|--|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Cohecho | Podría presentarse el soborno, o la aceptación de un soborno o "promesa remuneratoria" por parte de un servidor público, para realizar actividades, retardar u omitir un acto propio de su cargo, u ofrecer remuneración para el cumplimiento u omisión de las actividades de otros funcionarios públicos dentro de los procesos de gestión de la información, gestión de proyectos de implementación de soluciones tecnológicas y sistemas de información, gestión de los recursos tecnológicos de información y comunicaciones, y la gestión de la seguridad informática. | <p>Falta de ética por parte de los servidores.</p> <p>Falta de controles administrativos en los procesos institucionales que permiten la manipulación de información.</p> <p>Intereses particulares.</p> | <p>Deficiente calidad en el bien o servicio adquirido por la entidad</p> <p>Sanciones disciplinarias, fiscales y penales</p> <p>Proyectos en ejecución para las dependencias del Municipio de Apartadó no aptos y además corruptos</p> <p>Pérdida de información</p> <p>Pérdida de imagen institucional</p> | Posible | <p>Revisión de las necesidades de contratación y sus soportes (estudios previos con sus respectivos estudios de mercado) en los comités interdisciplinarios y comité de contratación.</p> <p>Establecimiento de procedimientos y políticas de control de asignación de roles y perfiles de usuarios para acceso a la información y aplicativos.</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|--|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de influencias | Podría darse la utilización indebida de influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario dentro de los procesos de gestión de la información, gestión de proyectos de implementación de soluciones tecnológicas y sistemas de información, gestión de los recursos tecnológicos de información y comunicaciones, y la gestión de la seguridad informática. | <p>Incumplimiento de los controles para el acceso a sistemas de información</p> <p>Falta de ética por parte de los servidores</p> <p>Ofrecimiento de beneficios de todo tipo por parte de proveedores o usuarios externos</p> <p>Intereses para beneficiar a un área o funcionario en particular que esté siendo objeto de la auditoría.</p> | <p>Pérdida de confiabilidad del proceso</p> <p>Pérdida de documentos</p> <p>Perdida de información confidencial</p> <p>Aumento de las PQR's por represamiento o insatisfacción de los servicios al dejarlos represados</p> <p>Desviación de recursos de todo tipo favoreciendo proveedores o entidades externas</p> <p>No contar con un proponente con mayor capacidad de cumplimiento</p> <p>Favorecimiento en contra de la Ley o de los reglamentos o políticas institucionales</p> <p>Falta a la certeza jurídica.</p> | Possible | <p>Seguimiento sistematizado en la realización de trámites y servicios</p> <p>Seguimiento automatizado de la contratación en las etapas precontractual, contractual y de interventoría del contrato</p> <p>Revisión aleatoria de los contratos, servicios, o tramites otorgadas vs los procedimientos, controles y políticas definidos</p> <p>Evaluar el desempeño del auditor verificando el cumplimiento de los principios de comportamiento.</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------------------|--|--|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Abuso de autoridad | Podría presentarse el riesgo de abuso de autoridad por parte de los líderes o funcionarios del proceso TIC, desde varios puntos. Primero, el abuso de autoridad por parte de los líderes del proceso de tecnología de información y las comunicaciones, por acción arbitraria e injusta de un funcionario público con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas. Segundo, la revelación de un secreto, la utilización de algún asunto sometido a secreto, y la utilización indebida de información privilegiada por parte de un servidor público en provecho propio o de un Tercero, el asesoramiento ilegal por parte de un funcionario público. | Muchas personas en la dirección con perfiles de administrador en los sistemas de información. Presión o influencia por parte de los proveedores externos. Poca identidad, sentido de pertenencia institucional o poca ética profesional por parte de los servidores. Por presión o por ofrecimiento de beneficios por parte del líder de la iniciativa. Descuido en la seguridad de la información requerida por los sistemas. | Asignación de concesiones a personas legales o jurídicas que no tienen capacidad de cumplir las obligaciones. Demandas por parte de otros proveedores, instituciones o usuarios. Toma de decisiones inadecuadas. Sanciones disciplinarias, fiscales y penales. Detrimento patrimonial. Pérdida de liderazgo y la confianza por parte del personal. Pérdida de imagen institucional. Pérdida de información confidencial. | Posible | Definición de perfiles para la administración de la información. Control de respuestas a solicitudes registradas en el sistema de gestión documental. Revisiones aleatorias a los entregables registrados vs los soportes físicos. Investigación previa de los posibles oferentes y valoración de su capacidad de cumplimiento (documentación del proceso precontractual). Creación y actualización del Manual de Políticas de Seguridad de la Información. Cumplimiento de los Planes de Auditoría. Seguimiento a compromisos contractuales. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



Cuadro 9. Riesgos identificados para el proceso de apoyo jurídico.

| Riesgo | | | | | |
|--------|--|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
| Fraude | <p>Inducir a un servidor público a cometer error para obtener acto administrativo contrario a la ley. También se considera cuando un servidor público o contratista ofrece beneficios del proceso a cambio de votos a favor de determinado candidato, partido o corriente política.</p> <p>Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja propia o para un tercero en detrimento de lo público.</p> | <p>No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Debilidad en los procedimientos de control..</p> | <p>Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial.</p> | Posible | <p>Documentación del proceso.</p> <p>Evaluaciones antes de control.</p> <p>Comités institucionales.</p> <p>Verificación de requisitos para acceder a los servicios.</p> <p>Socialización y sensibilización a servidores.</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|--|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Cohecho | Retardar contestación de una demanda o entrega de documentos o pruebas dentro del proceso jurídico | Falta de ética de servidor público. Falta de compromiso Institucional. | Detrimento Patrimonial. Perdida de Imagen. Sanción disciplinaria y penal. | Posible | Sistema de información Némesis con control de cargas de trabajo por tema y directrices de Comité de Conciliación |

Cuadro 10. Riesgos identificados para el proceso de administración de impuestos y contribuciones.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------|--|--|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Fraude | Engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja propia o para un tercero frente al pago de determinado impuesto en detrimento de lo público. | No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. Debilidad en los procedimientos de control. | Sanciones, perdida de credibilidad, perdida de imagen, detrimento patrimonial. | Posible | Documentación del proceso. Evaluaciones antes de control. Comités institucionales. Verificación de requisitos para acceder a los servicios, Socialización y sensibilización a servidores. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|--|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de influencias | Cuando un servidor público obtiene beneficio en dinero o intangible, mediante la expedición de acto administrativo, para su propio beneficio y para el otro (conceder exenciones, bajar la tarifa) | Negligencia Actuar de mala fe Falta de políticas y direccionamiento Abuso de autoridad | Sanción disciplinaria, penal Detrimiento patrimonial Pérdida de imagen | Posible | Revisión y aprobación por diferentes instancias |

Cuadro 11. Riesgos identificados para el proceso de seguridad y convivencia ciudadana.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|-----------|---|---|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Concusión | Acción realizada por el servidor público en abuso de su cargo, para inducir al pago de dinero u otra utilidad indebida. | Cultura de la ilegalidad Desconocimiento por parte de la víctima Tolerancia y connivencia con el delito | Pérdida de legitimidad Falta de efectividad en los procesos disciplinarios | Posible | Procesos disciplinarios efectivos y oportunos. Procesos penales. Cultura organizacional-cultura meta. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|---|--|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Cohecho | Cuando un servidor público ante el ofrecimiento de una promesa o una remuneración suministre información confidencial o de uso reservado, tanto en lo referido a procesos contractuales y administrativos como productos asociados a la información y gestión del conocimiento de la Secretaría de Gobierno (bases de datos, desarrollos tecnológicos, informes, análisis). | Cultura de la ilegalidad Desconocimiento de la legislación penal, disciplinaria, el reglamento interno y los protocolos para el manejo de información | Pérdida de legitimidad. Detrimento patrimonial. Apropiación indebida de información y de conocimiento. | Alta | Procesos disciplinarios. Comité interno de contratación. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|----------|---|--------------------------|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Peculado | La apropiación indebida de los bienes que se entregan para funcionamiento de la Secretaría y los que se adquieren para beneficio de los organismos de seguridad y justicia. Utilizar para el desarrollo de actividades personales, no misionales ni ligadas con la función u objeto contractual, los bienes de la Secretaría. | Cultura de la ilegalidad | Pérdida de legitimidad Falta de efectividad en los procesos disciplinarios | Alto | Procesos disciplinarios efectivos y oportunos Procesos penales Cultura organizacional-cultura meta Comité interno de contratación |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



Cuadro 12. Riesgos identificados para el proceso de Infraestructura Pública.

| Riesgo | | | | | |
|----------|---|--|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
| Peculado | Posible apropiación en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones. | Falta de controles Falta de información Falta de formación del servidor público, en temas específicos de su área. Falta de ética y reconocimiento de valores personales e institucionales | Detrimento Patrimonial Pérdida de Imagen Procesos legales en contra del servidor | Posible | Controles en cuanto a los sistemas de información que restringen accesos. Socialización para el buen manejo de los bienes. Código único Disciplinario. Visitas programadas de control e inspección de inventarios. Visita de reconocimiento de los bienes inmuebles. Legalización de los predios. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------------------|---|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Concusión | Posible ofrecimiento de dádivas por parte de un servidor público a otro servidor para lograr cambios o definición de especificaciones y priorización en el diseño y/o ejecución de obras de infraestructura física en favor propio o de terceros. | Conductas corruptas de los servidores, debilidad en los procedimientos, no aplicación de los principios y valores institucionales, no existencia de políticas de operación claras | Detrimento patrimonial. Pérdida de imagen, credibilidad y confianza de la Entidad, investigaciones y sanciones disciplinarias o penales, demandas, retraso de los proyectos, deterioro de los bienes entregados. | Posible | Código de ética del Municipio de Apartadó y demás normas que reglamentan las actuaciones de los servidores públicos |
| Presiones indebidas | Podría presentarse fuerza o coacción para que se reciba el bien o servicio sin que se cumplan las especificaciones técnicas. Podría presentarse fuerza o coacción para que se paguen las facturas sin recibir el bien o servicio. | Falta de ética del servidor público. Presiones indebidas. Abuso de autoridad | Demandas, lesión de la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad del Municipio de Apartadó. Falta de ética y responsabilidad de los supervisores e interventores, detrimento patrimonial | Posible | Manual de Contratación, Coordinador de Supervisión e Interventoría, Equipo de Apoyo a la Supervisión, Comité de Apoyo a la Supervisión e Interventoría. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------------------|---|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Presiones indebidas | Podría presentarse fuerza o coacción para que se de cambio del supervisor deliberado en beneficio propio o de un tercero. | Falta de ética del servidor público. Presiones indebidas Abuso de autoridad | Demandas, lesión de la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad del Municipio de Apartadó. Falta de ética y responsabilidad de los supervisores e interventores, detrimento patrimonial | Posible | Manual de Contratación, Coordinador de Supervisión e Interventoría, Equipo de Apoyo a la Supervisión, Comité de Apoyo a la Supervisión e Interventoría. |

Cuadro 13. Riesgos identificados para el proceso de Gestión para el Bienestar Social.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|--|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Cohecho | Recibir dinero o utilidad en cualquier actividad del proceso Salud y/o programas de atención social. | No se aplican los principios éticos y organizacionales, el de reglamento de trabajo y normas y sanciones aplicables a los servidores públicos. | Baja credibilidad de la entidad o pérdida de la misma, desviación de recursos | Posible | Inducción y re inducción a servidores. Evidencias de los productos o de las visitas de campo. Fortalecimiento a las actividades de interventoría y supervisión de contratos. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|-----------|---|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Cohecho | Recibir dinero o utilidad en cualquier actividad del proceso Salud y/o programas de atención social. | No se aplican los principios éticos y organizacionales, el de reglamento de trabajo y normas y sanciones aplicables a los servidores públicos. | Baja credibilidad de la entidad o pérdida de la misma, desviación de recursos | Posible | Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias - PQRS. Monitoreo posterior a la prestación de servicios con evaluación del servicio. |
| Concusión | Abuso del cargo o funciones por parte de servidores públicos, induciendo a que alguien dé o prometa para su propio beneficio o el de un tercero dinero o dádivas. | No se aplican los principios éticos y organizacionales, el reglamento de trabajo y normas y sanciones aplicables a los servidores públicos y a la comunidad. | Perdida de credibilidad por parte de la comunidad hacia el Municipio Apartadó. Desviación de recursos | Posible | Inducción y re inducción a servidores públicos. Evidencias de los productos o de las visitas de campo. Fortalecimiento a las actividades de interventoría y supervisión de contratos. Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias - PQRS. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|---|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Concusión | Abuso del cargo o funciones por parte de servidores públicos, induciendo a que alguien dé o prometa para su propio beneficio o el de un tercero dinero o dádivas. | No se aplican los principios éticos y organizacionales, el reglamento de trabajo y normas y sanciones aplicables a los servidores públicos y a la comunidad. | Perdida de credibilidad por parte de la comunidad hacia el Municipio de Apartadó. Desviación de recursos | Posible | Monitoreo posterior a la prestación de servicios con evaluación del servicio. |
| Tráfico de influencias | Tener trato preferente de manera indebida en la agilidad de la atención de los trámites y servicios del Proceso Salud y acceso a los diferentes programas sociales. | Presiones políticas Factores culturales Desconocimiento de los procesos Faltas de control en la ejecución de los procedimientos Insuficiencia de recurso humano frente a la demanda | Falta de equidad en la prestación de los servicios Incumplimiento de procedimientos Perdida de imagen institucional Pérdida de credibilidad en la institución Alteración en la ejecución de actividades programadas | Posible | Radicado y trazabilidad de las PQRS (esta para implementación) campañas de fortalecimiento de valores institucionales, Cuantificación (encuestas a personal). Campañas propias de la secretaria y fortalecimientos de campañas institucionales Buzón de la corrupción. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



Cuadro 14. Riesgos identificados para el proceso de Gestión de Trámites.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|---|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de influencias | Posible direccionamiento indebido sobre la manera de ser o de obrar de los diferentes actores en el ejercicio de fortalecimiento de la Ciudadanía | Primacía del interés particular sobre el colectivo. Actores con poder político, económico, coercitivo. Insuficiente apropiación de los procesos de participación. | Pérdida de legitimidad de los liderazgos y de la participación. Baja motivación para la participación ciudadana. | Posible | Veedurías Acompañamiento de organismos de control |
| Cohecho | Cuando un servidor público ante el ofrecimiento de una promesa o una remuneración suministre información confidencial o de uso reservado, tanto en lo referido a procesos contractuales y administrativos como productos asociados a la información y gestión del conocimiento de la Secretaría respectiva. | Cultura de la ilegalidad Desconocimiento de la legislación penal, disciplinaria, el reglamento interno y los protocolos para el manejo de información. | Pérdida de legitimidad. Detrimiento patrimonial. Apropiación indebida de información y de conocimiento. | Alta | Procesos disciplinarios Comité interno de contratación. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------|---|--|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Fraude | Inducir a un servidor público a cometer error para obtener acto administrativo contrario a la ley. También se considera cuando un servidor público o contratista ofrece beneficios del proceso a cambio de votos a favor de determinado candidato, partido o corriente política. | No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. Debilidad en los procedimientos de control. | Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial. | Posible | Documentación del proceso. Evaluaciones antes de control. Comités institucionales. Verificación de requisitos para acceder a los servicios, Socialización y sensibilización a servidores. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



Cuadro 15. Riesgos identificados para el proceso de Vigilancia y Control.

| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|--|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Cohecho | Cuando el servidor público recibe dádivas para incumplir con su deber legal, en la regulación y el control vial, omitiendo la elaboración del documento oficial al presunto infractor del código de tránsito | Cultura de la ilegalidad Debilidades en el seguimiento y control al servidor público Ausencia de ética y principios en los servidores Niveles de remuneración bajos Situaciones críticas de los servidores que lo inducen a incrementar los ingresos por fuera de las vías legales | Pérdida de imagen institucional Debilidades en la gobernabilidad Pérdida de legitimidad de las autoridades Deterioro del ambiente laboral Incremento de PQR'S | Posible | Procesos disciplinarios y penales Auditorías de organismos de control Buzón de quejas y sugerencias Supervisión y/o interventoría Cultura meta y en gestión de calidad |
| Cohecho | Es posible cuando un servidor público o contratista que opere actividades del proceso, retarde u omita las responsabilidades o elaboración de documentos que generen obligaciones pecuniarias para favorece un tercero | Ausencia de principios éticos | Pérdida de imagen Detrimiento patrimonial | Posible | Seguimiento y control a los procedimientos y protocolos Interventoría |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|---|---|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Cohecho | Aceptar dinero, u otra utilidad y/o promesas remuneratorias por parte de un servidor público a cambio de retardar u omitir un acto que corresponda a su cargo, ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, ejecutar actos de desempeño de sus funciones, o dar información sobre asuntos sometidos a su conocimiento. | <p>Servidores públicos falto de principios éticos.</p> <p>Bajos niveles de control por parte de la administración municipal para identificar, controlar y corregir el riesgo.</p> <p>La no existencia y/o divulgación de políticas claras de prevención por parte de la Administración municipal.</p> | <p>Baja credibilidad de la comunidad en la prestación de servicios de superación, prevención y mitigación.</p> <p>Utilización indebida de los recursos públicos.</p> <p>Afectación de los niveles de eficacia en la prestación del servicio y políticas publicas.</p> | Posible | <p>Procesos de selección de talento humano, mas rigurosos.</p> <p>Fortalecimiento a las actividades de interventoría y supervisión de contratos.</p> <p>Monitoreo permanente a la prestación de los servicios de prevención, superación, mitigación.</p> <p>Fortalecimiento a las jornadas de inducción/re inducción.</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|--|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Cohecho | Posible aceptación de un soborno, cualquier dádiva o "promesa remuneratoria" por parte de un servidor o servidora público, para realizar actividades, retardar u omitir un acto propio de su cargo, u ofrecer remuneración para el cumplimiento u omisión de las actividades de otros funcionarios públicos, en la implementación de acciones de gestión de riesgo de desastres. | Falta de controles Falta de información Falta de formación del servidor público, en temas específicos de su área. Falta de ética y reconocimiento de valores personales e institucionales, Incumplimiento de procedimientos | Deterioro de Imagen, Procesos legales en contra del servidor y en contra de la misma institución | Posible | Visita para verificación de la información en zonas de riesgos, en los sistemas de información institucionales y del proceso GRDD Inducción y re inducción a servidores públicos. Evidencias de los productos o de las visitas de campo. Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias - PQRS. Monitoreo posterior a la prestación de servicios con evaluación del servicio |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|--|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Falsedad | Cuando un contratista o servidor público en el desarrollo de alguna de las actividades propias del proceso consigna información falsa en documentos probatorios, altera o modifica registros. | Presiones para cumplir con las metas o estadísticas Fallas técnicas Debilidad en los procedimientos de control. Ausencia de principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. | Pérdida de imagen institucional. Pérdida de legitimidad de las autoridades. | Alto | Procedimientos de interventoría Procesos disciplinarios y penales Auditorías de organismos de control |
| Tráfico de Influencias | Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario o para un tercero. | Funcionarios públicos con fuertes vínculos de sectores externos a la administración que buscan lucrarse de la función pública. Servidores públicos falta de principios éticos. | Baja credibilidad de la comunidad en la prestación de servicios de superación, prevención y mitigación. Utilización indebida de los recursos públicos. Afectación de los niveles de eficacia en la prestación del servicio y políticas públicas. | Posible | Procesos de selección de talento humano, mas rigurosos. Fortalecimiento a las actividades de interventoría y supervisión de contratos. Monitoreo permanente a la prestación de los servicios. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|--|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Tráfico de Influencias | Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario o para un tercero. | Bajos niveles de control por parte de la administración municipal para identificar, controlar y corregir el riesgo. La no existencia y/o divulgación de políticas claras de prevención por parte de la Administración municipal. | Afectación de los niveles de eficacia en la prestación del servicio y políticas públicas. Falta de equidad en la prestación de los servicios. Incumplimiento de procedimientos. | Posible | Fortalecimiento a las jornadas de inducción/re inducción. Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas. Rendición de cuentas |

Cuadro 16. Riesgos identificados para el proceso de Formación.

| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|----------|--|--|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Falsedad | Cuando un servidor público en el desarrollo de alguna de las actividades propias del proceso consigna información falsa en documentos probatorios, altera o modifica documentos legales. | No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente. Debilidad en los procedimientos de control. | Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial. | Posible | Documentación del proceso. Evaluaciones antes de control. Comités institucionales. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | | |
|----------|--|---|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
| Falsedad | <p>Cuando bajo la gravedad de juramento ante la autoridad competente se falsea la verdad o se calle total o parcialmente.</p> <p>Falsificar documento oficial para obtener beneficio de alguno de los servicios del proceso.</p> | <p>No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Debilidad en los procedimientos de control.</p> | <p>Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial.</p> | Posible | <p>Documentación del proceso.</p> <p>Evaluaciones antes de control.</p> <p>Comités institucionales.</p> <p>Verificación de requisitos para acceder a los servicios.</p> |
| Fraude | <p>Inducir a un servidor público a cometer error para obtener acto administrativo contrario a la ley.</p> <p>Cuando un servidor público o contratista ofrece beneficios del proceso a cambio de votos a favor de determinada corriente política.</p> | <p>No se aplican los principios éticos y/o los organizacionales establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Debilidad en los procedimientos de control.</p> | <p>Sanciones, pérdida de credibilidad, pérdida de imagen, detrimento patrimonial.</p> | Posible | <p>Documentación del proceso.</p> <p>Evaluaciones antes de control.</p> <p>Comités institucionales.</p> <p>Verificación de requisitos para acceder a los servicios,</p> <p>Socialización y sensibilización a servidores.</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



Cuadro 17. Riesgos identificados para el proceso de Asesoría y/o Asistencia.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|--|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Abuso de autoridad | Asesoramiento ilegal a las organizaciones o comunidad en general, en actividades de fortalecimiento de la ciudadanía. Inadecuada utilización de información privilegiada y de espacios para prácticas políticas | Intereses particulares y políticos Falta de credibilidad en la efectividad de las instancias judiciales Desconocimiento de sistemas normativos | Perdida de imagen y credibilidad institucional Hallazgos disciplinarios y penales | Posible | Emisión de reglamentación para participación en política por parte de los servidores públicos. Cultura organizacional, cierre de brechas |
| Tráfico de Influencias | Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario o para un tercero. | Funcionarios públicos con fuertes vínculos de sectores externos a la administración que buscan lucrarse de la función pública. Servidores públicos falta de principios éticos. | Baja credibilidad de la comunidad en la prestación de servicios de superación, prevención y mitigación. Utilización indebida de los recursos públicos. | Posible | Procesos de selección de talento humano, mas rigurosos. Fortalecimiento a las actividades de interventoría y supervisión de contratos. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|---|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Tráfico de Influencias | Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario o para un tercero. | Bajos niveles de control por parte de la administración municipal para identificar, controlar y corregir el riesgo. La no existencia y/o divulgación de políticas claras de prevención por parte de la Administración municipal. | Afectación de los niveles de eficacia en la prestación del servicio y políticas públicas. Falta de equidad en la prestación de los servicios. Incumplimiento de procedimientos. | Posible | Monitoreo permanente a la prestación de los servicios de prevención, superación, mitigación. Fortalecimiento a las jornadas de inducción/re inducción. Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas. Rendición de cuentas |

Cuadro 18. Riesgos identificados para el proceso Gestión de la cobertura del servicio educativo.

| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|---|---|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Cuhecho | Posible aceptación de un soborno, cualquier dádiva o "promesa remuneratoria" por parte de un servidor o servidor público. | Ausencia de compromiso institucional y bajo sentido de pertenencia. Desmotivación de funcionarios | Detrimento del erario público. Deficiencia en la prestación del servicio educativo. | Posible | Manuales de Supervisión e interventoría Ley 80 y decretos reglamentarios Organismos de Control. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|-----------|--|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Cohecho | Posible aceptación de un soborno, cualquier dádiva o "promesa remuneratoria" por parte de un servidor o servidora público, para realizar actividades, retardar u omitir un acto propio de su cargo, u ofrecer remuneración para el cumplimiento u omisión de las actividades de otros funcionarios públicos, en la prestación del servicio educativo | Falta de controles, de monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso. Falta de capacitación y actualización. Falta de responsabilidad social. | Desmedro de la imagen corporativa e institucional. Investigaciones administrativas, disciplinarias y fiscales y penales. | Posible | Inducción y re inducción de servidores públicos. |
| Concusión | Posible acción realizada en abuso de su cargo por servidora o servidor público, para inducir a otra persona a dar o a prometer a sí mismo o a una tercera persona, el pago de dinero u otra utilidad indebida, en la prestación del servicio educativo. | Falta de cultura de Buen Gobierno. Ausencia de compromiso institucional y bajo sentido de pertenencia. Desmotivación de funcionarios. | Falta de cultura de Buen Gobierno. Ausencia de compromiso institucional y bajo sentido de pertenencia. Desmotivación de funcionarios. | Posible | Manuales de Supervisión e interventoría Ley 80 y decretos reglamentarios Organismos de Control. Inducción y re inducción |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|-----------|---|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Concusión | Posible acción realizada en abuso de su cargo por servidora o servidor público, para inducir a otra persona a dar o a prometer a sí mismo o a una tercera persona, el pago de dinero u otra utilidad indebida, en la prestación del servicio educativo. | Falta de controles, de monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso. Falta de capacitación y actualización Falta de responsabilidad social | Desmotivación de funcionarios. Falta de controles, de monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso. Falta de capacitación y actualización. Falta de responsabilidad social. | Posible | Manuales de Supervisión e interventoría Ley 80 y decretos reglamentarios de Organismos de Control. Inducción y re inducción |
| Falsedad | Posible escritura y redacción de un documento público por parte de una servidora o servidor público en el desarrollo de sus funciones, que pueda servir de prueba y/o consigne una falsedad o calle total o parcialmente la verdad. | Ausencia de compromiso institucional y bajo sentido de pertenencia. Desmotivación de funcionarios Falta de controles, de monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso. Falta de responsabilidad social | Detrimiento del erario público Deficiencia en la prestación del servicio educativo Desmedro de la imagen corporativa e institucional Investigaciones administrativas, disciplinarias y fiscales y penales | Posible | Manuales de Supervisión e interventoría Ley 80 y decretos reglamentarios de Organismos de Control. Inducción y re inducción |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|----------|--|---|--|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Falsedad | Cuando bajo la gravedad de juramento ante la autoridad competente se falsea o se omite total o parcialmente o falsifique documento privado, sellos y/o estampillas oficiales, o los use fraudulentamente, en la prestación del servicio educativo. | <p>Ausencia de compromiso institucional y bajo sentido de pertenencia.</p> <p>Desmotivación de funcionarios</p> <p>Falta de controles, de monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso.</p> <p>Falta de capacitación y actualización</p> <p>Falta de responsabilidad social</p> | <p>Detrimento del erario público</p> <p>Deficiencia en la prestación del servicio educativo</p> <p>Desmedro de la imagen corporativa e institucional</p> <p>Investigaciones administrativas, disciplinarias y fiscales y penales</p> | Posible | <p>Manuales de Supervisión e interventoría</p> <p>Ley 80 y decretos reglamentarios Organismos de Control.</p> <p>Inducción y re inducción</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------|--|---|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Fraude | <p>Posible acción de Inducir a cometer un error, a una servidora o servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley; así como evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas en resoluciones judiciales.</p> <p>Posible engaño malicioso con el que se trata de obtener una ventaja en detrimento de alguien - sustracción maliciosa que alguien hace a las normas de la ley o a las de un contrato en perjuicio de otro, en la prestación del servicio educativo.</p> | <p>Falta de cultura de Buen Gobierno.</p> <p>Ausencia de compromiso institucional y bajo sentido de pertenencia.</p> <p>Desmotivación de funcionarios</p> <p>Falta de controles, de monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso.</p> <p>Falta de capacitación y actualización.</p> <p>Falta de responsabilidad social.</p> | <p>Falta de cultura de Buen Gobierno.</p> <p>Ausencia de compromiso institucional y bajo sentido de pertenencia.</p> <p>Desmotivación de funcionarios</p> <p>Falta de controles, de monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso.</p> <p>Falta de capacitación y actualización</p> <p>Falta de responsabilidad social.</p> | Posible | <p>Estatuto anticorrupción Ley 1474</p> <p>Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario y acciones de los Organismos de Control</p> <p>Estatutos Docentes</p> <p>Normativas vigentes</p> <p>Manuales de Interventoría</p> <p>Inspección</p> <p>Vigilancia y Control para las instituciones Educativas</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|----------|--|--|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Peculado | POSIBLE hurto, apropiación, uso indebido y aplicación diferente de los bienes del estado o de empresas o de instituciones en que este tenga parte, o de bienes o fondos parafiscales o particulares por parte de los funcionarios públicos responsables de la prestación del servicio educativo. | Desconocimiento de las normas Políticas administrativas mal aplicadas. Intereses Políticos y personales. Irregularidades en el proceso precontractual y contractual. Falta de controles, de monitoreo, de seguimiento y evaluación al proceso. Falta de responsabilidad social. Falta de aplicación de los manuales de Supervisión e Interventoría de manera sistemática y oportuna. | <p>Detrimento del erario público.</p> <p>Deficiencia en la prestación del servicio educativo.</p> <p>Desmedro de la imagen corporativa e institucional.</p> <p>Demandas y procesos sancionatorios.</p> <p>Conflictos entre las partes.</p> <p>Corrupción administrativa.</p> | Posible | <p>Estatuto anticorrupción Ley 1474</p> <p>Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario y acciones de los Organismos de Control</p> <p>Estatutos Docentes</p> <p>Normativas vigentes</p> <p>Manuales de Interventoría</p> <p>Inspección</p> <p>Vigilancia y Control para las instituciones Educativas</p> |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------------------|--|---|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Abuso de autoridad | La utilización indebida de información privilegiada por parte de un servidor público en provecho propio o de un tercero. (convocatorias públicas). | Muchas personas que manejan la información del proceso. | Condiciones inequitativas en la participación. Pérdida de credibilidad en la institución. | Posible | Generar compromiso de confidencialidad de la información. Conformar equipos con el número de personas estrictamente necesarios. |

Cuadro 19. Riesgos identificados para el proceso de Atención al ciudadano.

| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|------------------------|--|--|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Tráfico de influencias | Cuando un servidor publico utilice indebidamente influencias derivadas de su cargo o función en la gestión de una PQRS, tramite o servicio para obtener cualquier beneficio para si mismo o un tercero . | Desconocimiento de la ley y las sanciones. Cultura de la ilegalidad. Falta de seguimiento y control al servidor público. Ausencia de gobernabilidad. | Pérdida de imagen institucional. Pérdida de legitimidad de las autoridades. | Posible | Procesos disciplinarios y penales. Auditorías de organismos de control. Buzón de quejas y sugerencias. Supervisión y/o interventoría a servidores contratado . |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*



| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|---------|---|---|--|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Cuhecho | Cuando el servidor público recibe dádivas para incumplir con su deber legal, en la gestión de una PQRS, tramite o servicio. | Baja remuneración en algunos cargos Cultura de la ilegalidad Falta de seguimiento y control al servidor público Ausencia de gobernabilidad | Pérdida de imagen institucional Pérdida de legitimidad de las autoridades | Posible | Procesos disciplinarios y penales Auditorías de organismos de control Buzón de quejas y sugerencias Supervisión y/o interventoría al servidor contratado seguimiento en la evaluación de desempeño |

Cuadro 20. Riesgos identificados para el proceso de Evaluación Independiente.

| Riesgo | | | Efecto | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------------------|---|---|---|--------------|--|
| Nombre | Descripción | Causa | | | |
| Abuso de autoridad | El abuso de autoridad por acción arbitraria e injusta de un funcionario público con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas para tratar de modificar el resultado de una auditoria externa de calidad. | Posibles malas prácticas de algún servidor publico buscando ocultar, cambiar o distorsionar la situación presentada al momento de la auditoria de los procesos. | Pérdida de imagen, credibilidad distorsión de las auditorias internas y externas de calidad. | Posible | Las auditorias internas y externas, se contrata con una empresa, organismos , entidad externas para garantizar la independiente y objetividad. |

*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*



*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2016*





| Riesgo | | | | Probabilidad | Medidas de mitigación |
|--------------------|---|--|---|--------------|---|
| Nombre | Descripción | Causa | Efecto | | |
| Abuso de autoridad | El abuso de autoridad por acción arbitraria e injusta de un funcionario público con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas para tratar de modificar el resultado de una auditoria externa de calidad. | Pretender retrasar, no realizar, modificar, cambiar, ocultar, borrar las acciones correctivas de los informes de auditorias. | Perdida de oportunidades de mejoramiento en los procesos y para el Municipio de Apartadó. | Posible | Las auditorias internas y externas, se contrata con una empresa, organismos, entidad externas para garantizar la independencia y objetividad. |


*Elíecer Arteaga Vargas
Alcalde 2016 - 2019*





6. MEDIDAS PARAMITIGAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

 Adelantar campañas pedagógicas, en las cuales se resalte el cumplimiento de los valores en el desarrollo de las funciones laborales.


 Sensibilizar a los funcionarios frente a temas relacionados con Control Interno y Sistema de Gestión Integral con sus procesos y procedimientos con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades que desarrollan, sus responsables y tiempos de ejecución.


 Atender las principales causas que generan corrupción, cerrando los espacios que abren los corruptos para usar la Ley a su favor.


 Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.


 Crear estrategias de fortalecimiento Institucional, brindando la información requerida e involucrando a la comunidad en la toma de decisiones.


 Actualizar el manual de procesos y procedimientos del Municipio.

 Verificar en la etapa precontractual, contractual y post-contractual, que los procedimientos se lleven con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.

 Hacer público el proceso de contratación a través del “SECOP” y la página web del Municipio de Apartadó.

 No adelantar procesos de contratación sin contar con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con solicitud formal del ordenador del gasto y el visto bueno de la Oficina Jurídica encargada del proceso de contratación.

 Hacer la designación de la supervisión e interventoría, garantizando la imparcialidad y objetividad, teniendo en cuenta la idoneidad profesional del designado.

 Sensibilización a los supervisores e interventores, sobre la responsabilidad de esta función y sus consecuencias en caso de incumplimiento.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Fortalecer el Sistema de Control Interno.



Adelantar el Plan anual de Auditorías.



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 a través de la página.



Implementación y ejecución del Plan Anual de Capacitación.



Implementar el Plan de Gestión Documental.



Informar a la comunidad a través de la página web de la entidad 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.



Implementar 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.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

La administración del Municipio de Apartadó ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

Es así que para el año 2016 se actualizará y socializará un código de ética que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.



III. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ








La administración municipal de Apartadó se encuentra alineada con la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, con el fin de facilitar el acceso al portafolio de servicios que la entidad brinda actualmente a través de su portal Web, además del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información (TIC) ofrecidas por medio del Ministerio de las TIC, políticas de la Presidencia de Ley Antitrámites, Vive Digital y Gobierno en Línea.

En el componente ANTITRÁMITES se da a conocer a todos los ciudadanos las actividades que se están realizando y que están próximas a implementarse en la Alcaldía de Apartadó, con el fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios y mejorar continuamente mediante la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de los trámites existentes, contribuyendo así a mitigar los posibles hechos de corrupción y establecer una administración más ágil y flexible en pro del beneficio de los usuarios, ya que a mayor cantidad de tramites y de actuaciones, mayor posibilidad de que se presenten hechos de corrupción.



Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

-  Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
-  Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
-  Facilitar la gestión de los servidores públicos.
-  Mejorar la competitividad del país.
-  Construir un estado moderno y amable con el ciudadano.

1. LINEAMIENTOS GENERALES

A nivel nacional se crea un Sistema Único de Información de Trámites – SUIT – que se consulta a través de su propio portal y se constituye en el único instrumento de difusión de los requisitos exigidos por la administración pública para el ejercicio de sus actividades, derechos de cumplimiento y obligaciones por parte de los ciudadanos, en los siguientes términos del numeral 3o, artículo 1o, Ley 962 de 2005: “ todo requisito para que sea exigible al administrado deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT,- cuyo funcionamiento lo autoriza el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verifica para efectos de la inscripción de un trámite y servicio que este cuente con el respectivo soporte legal. Toda entidad tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.” A su vez el Decreto 19 de 2012 en su artículo 6 consagra que: “Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.”

1.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES




En el periodo administrativo 2012 – 2015, se inició la implementación del SUI con el cargue de algunos trámites, es por eso que desde la administración 2016 – 2019 se identificaran los elementos que integran los trámites y procedimientos



administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUI. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema de Único de Información de Trámites – SUI.

ACTIVIDADES A ADELANTAR

Revisión de los procesos: Consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación / seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos se ubican dentro de los procesos misionales. Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

-  Una actuación del usuario (Entidad o ciudadano –persona natural o jurídica).
-  Tiene soporte normativo.
-  El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis Normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUI.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicios de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que el trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUI; al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

1.2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR.


A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieren intervención.




ACTIVIDADES A ADELANTAR

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:


 **Complejidad:** excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.


 **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.


 **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

 **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.

 **PQR:** Análisis de las peticiones, quejas y reclamos por los usuarios durante la ejecución del trámite.

 **Auditorias:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.

 **Consulta Ciudadana:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

1.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES







La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio,



interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es optimización de trámites.

ACTIVIDADES A ADELANTAR

SIMPLIFICACIÓN: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

-  Reducción de costos operativos en la mitad.
-  Reducción de documentos.
-  Reducción del tiempo de duración del trámite.
-  Reducción de costos para el usuario.
-  Reducción de requisitos.
-  Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.







Con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del Municipio de Apartadó pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa. La meta para la administración municipal para el 2016 es cumplir a cabalidad con el Modelo Estándar de Control Interno.

ESTANDARIZACIÓN: La Administración pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento de la Función Pública – DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el sistema único de información de trámites y procedimientos – SUIT.

ELIMINACIÓN: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

OPTIMIZACIÓN: Conjunto de actividades o iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:









-  Modernización en las comunicaciones.
-  Aumento de puntos de atención.
-  Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
-  Relación entre entidades.
-  Reducir tiempo en puntos de atención.
-  Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

AUTOMATIZACIÓN: Es el uso de la tecnologías de la Información y la comunicación –TIC–, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

1.4.INTEROPERABILIDAD


La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de gobierno en línea 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.” Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o ventanillas únicas.

El programa Gobierno en línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:


-  Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
-  Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
-  Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
-  Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
-  Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información
-  Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.





ACTIVIDADES A ADELANTAR

 **Monitoreo permanente a los trámites:** Racionalizar en el marco del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea. Revisar todos los trámites en el SUIT en los siguientes 6 meses.







 **Realizar adecuaciones tecnológicas:** Se deberá en el corto plazo habilitar la descarga gratuita de sus formularios.

 **Adecuar mecanismos de atención:** Se implementará el servicio de pagos por medios electrónicos, y se deberá contar con formatos y mecanismos de atención para usuarios especiales.


 **Aprobación nuevos trámites por el DAFP:** Todo trámite que se cree debe contar con la aprobación previa del Departamento Administrativo de la Función Pública.


 **Actualizar trámites en el SUIT:** Dentro de los 3 días siguientes a cualquier variación.

De acuerdo al Decreto Ley 19 de 2012, en la Administración Municipal de Apartadó no se podrá:

-  Exigir tutelas u otras decisiones judiciales como requisito previo para tomar decisiones administrativas.
-  Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.
-  Exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos para la obtención del duplicado de los mismos.
-  Solicitar documentos que reposan en la entidad.
-  Exigir comprobantes de pago anteriores, como condición para aceptar un nuevo pago
-  Requerir actuación mediante abogado, salvo que se trate de interposición de recursos.



 El no pronunciamiento por parte de la administración pública en cuanto a renovación de permisos, licencias o autorizaciones, implicará la renovación automática de éstas, hasta tanto la administración se pronuncie.

 **Ventanilla Única:** La alcaldía municipal de Apartadó, con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de la Nación, deberá establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.



IV. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ



Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.



La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

1. El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

2. El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

3. El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

La administración municipal de Apartadó 2016 – 2019 desde su Plan de Desarrollo “Obras para la PAZ” plantea la revisión y ajuste del acuerdo 008 de 2009 por medio del cual se crea e institucionaliza la planeación local y el presupuesto participativo en el marco del Sistema Municipal de Planeación”.

En este acuerdo se define la metodología, instrumentos y medios para la realización de la rendición de cuentas acorde a la normatividad, por ello será desde la revisión de este acuerdo que se plantee todo lo concerniente a la rendición pública de cuentas como un mecanismo de participación ciudadana y



*Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano*



**Enamorados de
Apartadó**
¡Primero lo social!

fortalecimiento comunitario, sin embargo, se proponen las siguientes acciones y metas a realizar:

| Acción | Indicador | Meta 2016 |
|---|---|------------------|
| Divulgación de información por redes sociales y página web. | Número de boletines de prensa emitidos frente a las gestiones de la administración. | 50 |
| Difusión del Plan de Desarrollo Municipal | Número de cartillas del Plan de Desarrollo realizadas. | 01 |
| Programas radiales con difusión de resultados por secretarías. | Número de programas radiales realizados para rendición de cuentas por los secretarios de despacho. | 05 |
| Emisiones radiales del programa institucional de la administración para mostrar resultados de la gestión. | Número de emisiones radiales del programa institucional de la administración para mostrar resultados de la gestión. | 20 |
| Consejo de gobierno ampliados. | Número de consejos de gobierno ampliados. | 03 |
| Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. | Número de audiencias públicas realizadas para rendición de cuentas. | 01 |
| Informes de rendición de cuentas disponibles para la comunidad. | Número de informes de rendición de cuentas disponibles en la página web. | 01 |
| Ejercicios de Presupuesto Participativo realizados. | Número de ejercicios de Presupuesto Participativo realizados. | 01 |



V. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ



Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

El objeto de la Atención al Ciudadano es mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Municipal de Apartadó (Antioquia) al ciudadano mediante la adopción de un modelo de gestión orientado al servicio y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del ciudadano en la Administración Municipal.

La atención al ciudadano(a) debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.



En este sentido, la gran apuesta de esta administración es incrementar el porcentaje de satisfacción del cliente que para el año 2015 tuvo un resultado del 44% según la encuesta aplicada desde el Sistema de Gestión Integral.

En tal sentido y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, para facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados por la Alcaldía de Apartadó a sus usuarios, se llevarán a cabo un conjunto de acciones durante el año 2016 que permitirán contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre el ciudadano y la entidad.

Estas acciones, articuladas con la estrategia de Gobierno en Línea permitirán a la Alcaldía de Apartadó avanzar en el propósito de hacer más eficiente su gestión y afianzar la confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia la institución.

El objetivo es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TIC's con la cultura de atención al ciudadano. En nuestra entidad esta estrategia está liderada por la Secretaría General.

1. FOMENTO A LA VOCACIÓN DE SERVICIO EN LAS CONDUCTAS DEL SERVIDOR PÚBLICO.

La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes. La alcaldía de Apartadó desarrollará un (1) programa de capacitación para todos los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública.

2. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Apartadó (Antioquia), deberá adelantar las siguientes acciones:















Definir, diseñar, elaborar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.




Implementar y optimizar:




-  Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
-  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:
 -  Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 -  Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 -  Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 -  Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer derechos.
 -  Horarios y puntos de atención.
 -  Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse. en caso de una queja o un reclamo.
-  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.


3. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Apartadó (Antioquia), deberá adelantar las siguientes acciones:

-  Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.



 Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.


 Los servidores públicos encargados de atender a los ciudadanos deben ser funcionarios con conocimientos en los temas misionales, de tal manera que les permita tener una gran capacidad de analizar y resolver o solucionar en términos de celeridad, eficacia y eficiencia las inquietudes, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos apartadoseños y del resto del País.


4. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.


La Administración Municipal de Apartadó se encuentra vinculada al proceso de gobierno en línea, a continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

GESTIÓN.

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

 La administración dispondrá de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

 Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

 Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.







Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

Oficina, dependencia o entidad competente: En la administración 2016 – 2019 se conformará la oficina de atención al ciudadano que se encargará entre otras de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación Jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita Consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

-  Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
-  Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
-  Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
-  Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.


El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.


NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.





SEGUIMIENTO.


Es necesario,


 Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad. Es de anotar que en el Municipio de Apartadó se ha avanzado en el Sistema de Gestión Documental con la definición de las Tablas de Retención Documental.

 Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

 Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.


 Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

 Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

 Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

CONTROL.

Oficina de Control Interno: La administración municipal de Apartadó fortalecerá la Oficina de Control Interno para que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. La oficina de control interno deberá adelantar las investigaciones en caso de:

 Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y

 Quejas contra los servidores públicos de la entidad.



ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

Todas las personas que desarrollan su labor en la Alcaldía Municipal, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

Las consideraciones generales para la prestación del servicio a estas personas en la Alcaldía del Municipio de Apartadó son:

Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.

Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.

Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.

Saludar siguiendo la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?”.

Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Administración Municipal, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, el funcionario público debe:

- Explicarle por qué debe pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Pedirle permiso antes de hacerlo esperar.

- Esperar a que el ciudadano le conteste.

- Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor desplazarse o comunicarse con el funcionario para agilizar más la atención.

- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:








Explicar la razón de la demora.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



**Enamorados de
Apartadó**
¡Primero lo social!






-  Informar la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
-  De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
-  Finalizar el contacto adecuadamente.
-  Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
-  Agradecer al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
-  Dejar por escrito las tareas pendientes.
-  Hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.



VI. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de Acceso a la Información Pública** regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

La garantía del derecho implica:

-  La obligación de **divulgar proactivamente** la información pública.
-  Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
-  La obligación de producir o capturar la información pública.
-  Obligación de generar una cultura de transparencia.
-  Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por **información pública** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, quieran, transformen, o controlen. información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.





1. TRANSPARENCIA ACTIVA

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. El municipio debe publicar los el sitios web la información requerida de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9o y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Las acciones de publicación y/o divulgación de la administración municipal se implementaran así:

-  Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.





-  Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
-  Divulgación de datos abiertos.
-  Publicación de información sobre contratación pública.
-  Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.


2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA


La transparencia pasiva se refiere a la **obligación de responder las solicitudes** de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.


En este asunto, desde la administración municipal de Apartadó se deberá:


 Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

 En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

 El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.

 El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.

 El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.



- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

3. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades y Apartadó deberá acatar estos lineamientos. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace **“Transparencia y acceso a información pública”**, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

De otra parte la entidad debe **articular los instrumentos** de gestión de información con los lineamientos del **Programa de Gestión Documental**. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental.


4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD


Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el **criterio diferencial de accesibilidad a información Pública**.


Para el efecto, la administración municipal de Apartadó deberá:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.



 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.

 Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

 Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la administración municipal anualmente generará un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

El número de solicitudes recibidas.

El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

El tiempo de respuesta a cada solicitud.

El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

6. CANALES DE ATENCIÓN

El Municipio de Apartadó, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada.

CANAL TELEFÓNICO: Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía.

CANAL PRESENCIAL: Establecer una ventanilla única de atención al ciudadano que permita acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la administración.







CANAL VIRTUAL: Utilización de tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante (planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Apartadó, sistemas de información dispuestos por la administración pública a través del Portal www.apartado-antioquia.gov.co.

VII. SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE APARTADÓ

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación municipal de Apartadó (Antioquia) o quien haga sus veces, quienes además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo en las siguientes vigencias.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" estará a cargo de la Oficina de Control Interno municipal.

La administración municipal deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas:

-  31 de enero,
-  30 de abril
-  31 de agosto y
-  31 de diciembre

Para estos efectos del seguimiento se aplicaran los instrumentos definidos en los cuadros "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", los cuales podrán ser utilizados por las Oficinas de Control Interno.

Atendiendo la anterior directriz se deberán adecuar los citados cuadros para efectuar el seguimiento al presente Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, del municipio de Apartadó (Antioquia) los cuales hacen parte de este documento.



BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica. Decreto 124 de 2016.

Municipio de Apartadó. Borrador Plan de Desarrollo Territorial “obras para la PAZ”. 2016.

Presidencia de la Republica. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2.