

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA DE RIONEGRO AÑO 2015



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. COMPONENTE ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
1.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.2. ALCANCE	5
2. CONCEPTOS GENERALES	6
3. MARCO NORMATIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
4. FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
4.1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU ANÁLISIS.....	10
4.1.1. ESCENARIO ACTUAL	10
4.1.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE.....	10
4.1.3. ETAPAS A DESARROLLAR.....	11
4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES:.....	31
4.2.1. ESCENARIO ACTUAL	31
4.2.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE.....	34
4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:	37
4.3.1. ESCENARIO ACTUAL	37
4.3.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE.....	38
4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	39
4.4.1. ESCENARIO ACTUAL	39
4.4.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE.....	41

INTRODUCCIÓN

El Plan de Desarrollo Rionegro con más Futuro en su marco ético estableció los siguientes principios: Honestidad, Responsabilidad, Gestión, Bienestar y Calidad, con el propósito de promover una elevada ética profesional en cada uno de los funcionarios de la Administración de Rionegro, constituyéndola en un factor positivo para el crecimiento de la ética pública y el desarrollo de la confianza y credibilidad de los ciudadanos hacia la entidad.

Es así como dentro del Programa “Rionegro Planificado”, el subprograma “Fortalecimiento de la Capacidad Institucional”, se tiene como sub-proyecto “Mejoramiento de los índices de transparencia para disminuir la corrupción en el Municipio de Rionegro y sus entidades descentralizadas bajo principios de buen Gobierno”.

Integrado lo anterior con el requerimiento realizado a las entidades públicas por la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 sobre la obligación de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, procedió la Administración al cumplimiento de este direccionamiento, reflejando en él las estrategias para:

- ✓ La Identificación de los riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos: En esta se elabora el Mapa de riesgos de corrupción, identificándolos en cada proceso, analizándolos, valorándolos y estableciendo acciones de control para evitar la materialización de los mismos, al igual que estableciendo políticas para la administración de los mismos.
- ✓ Medidas anti trámites: Esta busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos, facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, acabando así con esos factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otras; igualmente mejora internamente el funcionamiento de la Administración mediante el uso de tecnologías de información.

- ✓ Rendición de Cuentas: Este componente tiene por objeto afianzar la relación Administración-Comunidad, mediante la información de las actuaciones Administrativas y la gestión desarrollada durante el semestre a la comunidad, otras entidades y entes de control.
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración y satisfacer las necesidades de la comunidad.

Las estrategias aquí planteadas son encaminadas a la lucha contra la corrupción y brindar una mejor atención a los usuarios mostrando por parte de los funcionarios transparencia en su actuar.

1. COMPONENTE ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y Atención al Ciudadano en la Administración Municipal de Rionegro, mediante la identificación de los riesgos de corrupción, la aplicación de las medidas anti trámites, la oportuna Rendición de Cuentas y los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

1.2. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todas las dependencias y los procesos de la Administración Municipal de Rionegro.

2. CONCEPTOS GENERALES

AUTOMATIZACIÓN: Es el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación-TIC- para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites y para permitir la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, software y comunicaciones).

CAE: Centro de Atención Empresarial.

CONTROLES CORRECTIVOS: Acciones o herramientas que buscan combatir o eliminar las causas que generaron un riesgo en caso de materializarse.

CONTROLES PREVENTIVOS: Acciones o herramientas que disminuyen la posibilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

ESTANDARIZACIÓN: Establecimiento de trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona antes diferentes autoridades.

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 otras Entidades.

OPTIMIZACIÓN: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución.

PROBABILIDAD: Hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetivos (bajo criterios de experiencia y experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: 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 normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, o a la falta de atención de una solicitud.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: 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.

SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad. Para todos los efectos de la presente guía y de publicación en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), se entenderán los servicios como los procedimientos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano PEC, que alude la ley 962 de 2005.

SIMPLIFICACIÓN: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

SUGERENCIA: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

TRAMITE: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación previstas o autorizadas por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncie sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

VUAC:

(Ventanilla Única de Atención al Ciudadano), a través de la cual se reciben las PQRSF de los diferentes Usuarios.

3. MARCO NORMATIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Se implementará el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con fundamento en la siguiente normatividad:

Ley 1474 de 2011 (normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública)

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario)

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción Administrativa.

Ley 1150 de 2007 (dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos)

Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 1510 de 2013 Por el cual se reglamenta el sistema de Compras y Contratación Pública.

4. FORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía de Rionegro, diseña el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2014, teniendo en cuenta los lineamientos consignados en la Metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República; teniendo en cuenta los cuatro componentes así:

Mapa de Riesgos de corrupción, acciones para controlar su materialización y políticas para administrarlos, estrategia anti trámites, y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4.1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU ANÁLISIS

4.1.1. ESCENARIO ACTUAL

La Administración Municipal con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECÍ), dentro del Subsistema Control de Gestión, implementó el componente Administración de Riesgos, teniendo en todos los procesos, una matriz de riesgos identificados, valorados y administrados. En esta identificación no se profundizó en los riesgos de corrupción.

4.1.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE

A continuación se describe la planeación requerida a fin de adoptar e implementar una metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su análisis y tener una matriz de riesgos consolidada por procesos y poder implementar controles que permitan mitigar la ocurrencia de ellos, de manera que se facilite el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos e institucionales.

Se adoptará la metodología establecida en la Guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, para la administración de los riesgos de corrupción.

4.1.3. ETAPAS A DESARROLLAR

- **Identificación del riesgo:** Consiste en determinar los eventos que pueden afectar la entidad, para el logro de los objetivos y metas institucionales, realizando una descripción de los mismos y definiendo las causas.

Para esta identificación se parte de un glosario de riesgos de corrupción que se realizó teniendo en cuenta los procesos, los cuales son:

ABUSO DE AUTORIDAD: El empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto.

ACCESO INDEBIDO A UN SISTEMA INFORMÁTICO: Ingreso no autorizado a un sistema de información a través de un Hackeo o suplantación de identidad.

CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS: Intervenir en la celebración de un Contrato sin cumplir con los requisitos legales.

COHECHO: El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

CONCUSIÓN: El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite.

DAÑO DE HARDWARE Y SOFTWARE: **Acciones** intencionadas con el fin de interrumpir el funcionamiento de hardware y software.

DEMANDA: Escrito que se presenta ante un juez para que resuelva sobre un derecho que se reclama contra el deudor u obligado.

DESPILFARRO: **Gastar** mucho dinero u otra cosa innecesaria o imprudentemente.

DESTRUCCIÓN, SUPRESIÓN Y OCULTAMIENTO DE DOCUMENTO PÚBLICO: El que destruya, suprima u oculte total o parcialmente documento público que pueda servir de prueba.

DESVÍO: **Traslado** de información a una dependencia que no corresponde cambio o separación en la dirección o el fin de una cosa.

ENCUBRIMIENTO: El funcionario Público que tenga conocimiento de la comisión de la conducta punible, y sin concierto previo, ayudare a eludir la acción de la autoridad o entorpecer la investigación correspondiente.

EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES: Ejercer acciones que no están previstas en las funciones específicas de un área determinada.

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 INFORMÁTICO: Modificar información distorsionando su integridad con beneficio particular.

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.

HURTO: Apoderarse ilegalmente de una cosa ajena, sin emplear violencia, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otro.

MALVERSACIÓN DE FONDOS: El Funcionario o Servidor Público que da al dinero o bienes que administra una aplicación definitiva diferente de aquella a los que están destinados, afectando el servicio o la función encomendada.

NEGOCIACIONES INCOMPLETAS CON EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES PÚBLICAS. El Servidor Público que por razón del ejercicio de sus funciones tramite contrato, sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

PECULADO: Cuando un Servidor Público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de Empresas Institucionales Administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.

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

PREVARICATO: Emitir resoluciones o conceptos contrarios a la Ley u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que le corresponden a las funciones de Servidor Público.

REVELACIÓN DE SECRETO: Empleado Oficial que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.

ROBO DE INFORMACIÓN DIGITAL: Aduñarse de información de la entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control de seguridad existente, esté en documentos electrónicos Word Excel, mapas, de equipos de los usuarios, reportes generados desde los sistemas de información.

ROBO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL: Aduñarse de información documental de la Entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control.

SOBORNO: Entregar o prometer dinero o cualquier otra utilidad a un testigo para

que falte a la verdad o guarde silencio total o parcialmente en un testimonio.

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 y/o terceros.

UTILIZACIÓN DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA: El Servidor Público que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva.

VIOLACIÓN DE SELLOS Y DOCUMENTOS: Hechos que ponen en peligro la conservación o la identidad de las cosas que interesa al Estado mantener y cuyo objeto ha tomado las debidas precauciones.

- **Análisis:** Este busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, es determinar la probabilidad de materialización del riesgo de corrupción para lo cual se considerarán los siguientes criterios a) Casi Seguro y posible.

PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	
Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
Posible	El evento puede ocurrir en algún momento

- **Valoración del Riesgo de Corrupción:** Una vez identificados los riesgos de corrupción la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta los controles preventivos y correctivos.
-

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	
Controles Preventivos	Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo

Controles correctivos	Que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.
-----------------------	---

En relación con los controles se llevará un registro para la valoración de estos de acuerdo con el siguiente cuadro:

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Descripción	CONTROLES		CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
			Existe (n) herramientas de control		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		

Con este análisis de controles el responsable del proceso determina si éste es pertinente o si es necesario establecer otros.

- **Políticas de Administración de Riesgos:** En cuanto a las políticas de Administración de Riesgos de Corrupción, serán adoptadas las que se tienen para el mapa de riesgos de la Entidad con la aclaración de que para la Administración de los Riesgos de Corrupción las acciones que debe tener en cuenta la Alta Dirección son:

ACCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS	
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 los métodos más sencillos y económicos para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.
-------------------	---

Igualmente el tiempo para el seguimiento, monitoreo y Administración de los riesgos de corrupción se realizará en el tiempo establecido en las Políticas de Administración de Riesgos de los demás riesgos de la Entidad.

- **Seguimiento de los Riesgos de Corrupción.** Dado la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse impidiendo su detección, por esto se hace necesario estar revisando las causas de los riesgos identificados, labor que se realizará en la Administración de Riesgos, realizando también la revisión a los controles establecidos para los diferentes riesgos, contemplando el tiempo en que quedó de realizarse la acción, el responsable y la efectividad de éstas.
- **Mapa de riesgos:** Una vez identificados los riesgos y las medidas para mitigarlos se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía en el siguiente cuadro:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
Entidad									
Misión									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Municipio de Rionegro

Misión: Trabajamos por el cumplimiento de los principios rectores del Estado Social y Constitucional de Derecho, comprometidos en impulsar el desarrollo humano integral sostenible de Rionegro.

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Gestión Tecnológica y Sistemas de Información	Falta de ética (malas intensiones)	DANO DE HARDWARE Y SOFTWARE	Acciones intencionadas con el fin de interrumpir el funcionamiento de hardware y software.	Posible	Control preventivo	Evitar el riesgo	Políticas de Seguridad Monitoreo permanente de plataforma de servidores Restricciones de acceso Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Profesional Universitario Líderes de procesos Secretaría de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
	Desconocimiento de la norma error humano	PECULADO POR DESVIACIÓN	Dar destinación errada del recurso	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisiones permanentes de la acción en diferentes etapas del proceso	Secretario de Despacho y Directores Operativos de Hacienda	Eficacia de los controles establecidos
Gestión Tecnológica y Sistemas de Información Catastro	Falta de ética (malas intensiones)	ROBO DE INFORMACIÓN DIGITAL	Adueñarse de información de la entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control de seguridad existente, este se en documentos electrónicos Word Excel, mapas, de equipos de los usuarios, reportes generados desde los sistemas de información	Posible	Preventivo correctivo	Evitar el riesgo	Restricción de entrada de USB, Discos duros portátiles, DVD, portátiles, celulares a la Administración Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Alta Dirección Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Gestión Tecnológica y Sistemas de Información Catastro Seguridad vial	Falta de ética (malas intenciones)	FRAUDE INFORMÁTICO	Modificar información distorsionando su integridad con beneficio particular.	Casi Seguro	Preventivo correctivo	Evitar el riesgo Reducir el Riesgo	Para Evitarlo: Configuración de accesos y perfiles, rutinas permanentes de auditoría, rastreo y logs de todo lo realizado por diferentes usuario Para reducir el riesgo rutinas permanentes de auditoría, rastreo y logs de todo lo realizado Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo por diferentes usuario	Secretario de Hacienda, Director Operativo de Rentas y Catastro, Dirección Operativa del SISBEN Secretario de Control Interno Director Operativo de Movilidad, Transporte y Tránsito	Eficacia de los controles establecidos
Gestión Tecnológica y Sistemas de Información Catastro	Falta de ética (malas intenciones) Priorización del interés particular sobre el general	ACCESO INDEBIDO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO	Ingreso no autorizado a un sistema de información a través de un Hackeo o suplantación de identidad	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo Reducir el Riesgo	rutinas permanentes de auditoria enfocadas en el Chequeo y verificación Impulsar y fortalecer acciones para la Gestión Transparente	Líderes de procesos que manejan Sistemas de Información, Líder de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
Jurídica Contratación de Obra Pública y Adquisición de bienes y servicios Gestión Ambiental Catastro	Falta de Planeación	CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS	Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Emitir circulares preventivas Establecer Políticas y lineamientos administrativos que brinden los lineamientos administrativos que brinden claridad sobre la naturaleza de contratación la forma correcta de realizarlos Realizar capacitaciones	Secretaria Jurídica	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Jurídica Contratación de Obra Pública y Adquisición de bienes y servicios Gestión Ambiental Catastro Desarrollo de la Infraestructura Física Urbanismo Gestión en Salud	Falta de conocimiento de la normatividad aplicable	DEMANDA	Escrito que se presenta ante un juez para que resuelva sobre un derecho que se reclama contra el deudor u obligado	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión de los aspectos jurídicos en las diferentes actuaciones de la administración	Secretaría Jurídica y Lideres de procesos	Eficacia de los controles establecidos
Jurídica Contratación de Obra Pública y Adquisición de bienes y servicios Gestión Ambiental Catastro Desarrollo de la Infraestructura Física Urbanismo Gestión en Salud Planeación Organizacional	Falta de conocimiento de normatividad aplicable Falta de ética	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 y/o terceros.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo con los servidores públicos (Concejales) Capacitación en la normatividad	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Jurídica Contratación de Obra Pública y Adquisición de bienes y servicios Gestión Ambiental Catastro	Falta de ética	CONCUSIÓN	El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constraña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Que varios funcionarios del proceso tengan conocimiento de los procesos contractuales que se inician Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	funcionarios del área Jurídica y Líderes de procesos Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
Gestión Humana	Desconocimiento de la norma	FRAUDE	No acatar orden judiciales en cuanto a retenciones de embargo por nómina	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Sensibilización con circular donde se indique el procedimientos ante las órdenes judicial	Secretaría de Servicios Administrativos	Eficacia de los controles establecidos
			Modificar o alterar el monto de los salarios	Posible	preventivo	evitar el riesgo	Revisiones periódicas al presupuesto	Secretaría de Servicios Administrativos y Auxiliar Administrativo	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	Presencia de testigos o pruebas falsas que induzcan al funcionario a cometer un error	Posible	preventivo	evitar el riesgo	Fortalecer competencias que implique afianzar los aspectos éticos y comportamentales Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Educación Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos	
	Desconocimiento de especificaciones técnicas	PREVARICATO	Emitir autos dentro del proceso disciplinarios en contravía de lo establecido por la norma	Posible	Preventivo	evitar el riesgo	Capacitación requerida para adelantar el proceso	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Educación	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	FALSEDAD	En testimonios y demás diligencias que hacen parte del material probatorio recopilado para el trámite de la acción disciplinaria	Posible	preventivo	evitar el riesgo	Citación de la normatividad prevista en casos de falso testimonio, reglamentos internos y manuales	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Educación Profesionales Universitarios	Eficacia de los controles establecidos
							Verificación de la veracidad de las pruebas al momento de tomar una decisión de fondo	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Educación Profesionales Universitarios	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
 FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
							Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretaría de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de competencia funcional para conocer de determinados procesos	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	Ejercer acciones que por competencia no están dadas en la norma.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Remisión de procesos que por competencia funcional le correspondan a otros órganos o entidades	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Educación Profesionales Universitarios	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	UTILIZACIÓN DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA	El servidor público que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público, siempre que la conducta no constituya otro delito sancionado con pena mayor.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Fortalecer competencias Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
Gestión Ambiental Urbanismo	Falta de ética	FRAUDE	Inducir a cometer un error, a un servidor público a dar concepto favorable o desfavorable referente al asunto	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretaría de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
Gestión Documental Catastro Desarrollo de la Infraestructura Pública Planeación Organizacional	Inadecuadas técnicas de conservación de los documentos	VIOLACIÓN DE DOCUMENTOS	Hechos que ponen en peligro la conservación o la identidad de las cosas que interesa al Estado mantener y a cuyo objeto ha tomado las debidas precauciones.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Capacitar en las adecuadas técnicas de Conservación Documental	Secretaría de Servicios Administrativos Auxiliar Administrativo	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Gestión Documental Catastro Desarrollo de la Infraestructura Pública Planeación Organizacional	Falta de ética	ROBO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL	Adueñarse de información documental de la entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Control de préstamo de documentos a través del formato FGD08 Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Auxiliar Administrativo	Eficacia de los controles establecidos
Gestión Documental	Falta de ética en la reserva de la información	UTILIZACIÓN DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA	El Servidor Público que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público, siempre que la conducta no constituya otro delito sancionado con pena mayor.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Sensibilización permanente de la reserva de la información de la cual por sus funciones se tenga conocimiento.	Auxiliar Administrativo	Eficacia de los controles establecidos
Restitución del Espacio Público Urbanismo	Falta de conocimiento de la norma o del procedimientos	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	Ejercer acciones que no están previstas en las funciones específicas de un área determinada.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación a los servidores públicos que ejercen el control del Espacio Público Socializar el manual de funciones de todos los funcionarios	Director Operativo de Seguridad y Espacio Público Secretario de Planeación	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
	Falta de ética	PECULADO	Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado (Espacio público) o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación y sensibilización a los funcionarios que ejercen el Control Público, sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Director Operativo de Seguridad y Espacio Público Secretario de Planeación	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	CONCUSIÓN	El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite	posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación a los servidores públicos que ejercen el control del Espacio Público Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Directora Operativa de Seguridad y Espacio Público	Eficacia de los controles establecidos
Urbanismo	Falta de ética	PREVARICATO	Emitir resoluciones o conceptos contrarios a la ley u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que le corresponden a las funciones de Servidor Público.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretario de Planeación , y Servicios Administrativos	Eficacia de los controles establecidos
	Desconocimiento normativo			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	capacitar en la normatividad aplicable en el proceso	Secretario de Planeación , y Servicios Administrativos	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
 FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
	Falta de ética	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.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretario de Planeación, y Servicios Administrativos	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	DESTRUCCIÓN, SUPRESIÓN Y OCULTAMIENTO DE DOCUMENTO PÚBLICO	El que destruya, suprima u oculte total o parcialmente documento público que pueda servir de prueba.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Digitalización del Archivo documental	Secretario de Planeación	Eficacia de los controles establecidos
				Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realizar respaldos periódicos de la información	Secretario de Planeación	
				Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretario de Control Interno	
Gestión en Salud Convivencia y Seguridad Ciudadana Desarrollo de la Infraestructura Física Catastro Restitución del Espacio Público	falta de ética	COHECHO	El Servidor Público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Sensibilización a la comunidad sobre la función de la Secretaría de salud en las acciones de vigilancia y control, sobre la función de la Secretaría de Infraestructura en relación con la contratación Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretaría de Salud, Secretario de Gobierno, Secretario de Infraestructura, Director Operativo de Catastro, de Seguridad y Espacio Público y Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
 FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Desarrollo de la Infraestructura física Catastro	Desconocimiento de la normatividad vigente y los cambios de esta	CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS	Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Acompañamiento continuo en la actualización de la normatividad vigente en la contratación	Secretaría de Infraestructura	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de conocimiento de normatividad aplicable Falta de ética	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 y/o terceros.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de personal Falta de interacción entre los intervinientes en el proceso de Contratación	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES:	Ejercer acciones que no están previstas en las funciones específicas de un área determinada	Posible	preventivo	Reducir el riesgo	Capacitar y socializar el marco ético con los servidores públicos Revisar y ajustar el procedimiento de Contratación de Obra Pública y de Adquisición de bienes y servicios para buscar una mejora interacción de los actores en éste.	Secretaría de Infraestructura Líderes Proceso de Contratación	Eficacia de los controles establecidos
Convivencia y Seguridad Ciudadana	Falta de ética Falta de conocimiento	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	Ejercer acciones que no están previstas en las funciones específicas de un área determinada.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Capacitar y socializar a los colaboradores del proceso sobre el código de ética y las sanciones aplicables a quien incurra en esta conducta.	Secretario de Control Interno y Secretaría de Gobierno y Tránsito	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	PECULADO	Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar y socializar a los colaboradores del proceso sobre el código de ética y las sanciones aplicables a quien incurra en esta conducta.	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
	Falta de ética Intrigas	PREVARICATO	Emitir resoluciones o conceptos contrarios a la ley u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que le corresponden a las funciones de Servidor Público	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar y socializar a los colaboradores del proceso sobre el código de ética y las sanciones aplicables a quien incurra en esta conducta.	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	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	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar y socializar a los colaboradores del proceso sobre el código de ética y las sanciones aplicables a quien incurra en esta conducta.	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
	Desconocimiento de la norma y del proceso	DEMANDA	Escrito que se presenta ante un juez para que resuelva sobre un derecho que se reclama contra el deudor u obligado	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Capacitar en la normatividad aplicable en el proceso y socialización del proceso y sus actividades	Secretaria de Gobierno	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	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	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar y socializar a los colaboradores del proceso sobre el código de ética y las sanciones aplicables a quien incurra en esta conducta.	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	PRESIONES INDEBIDAS	Fuerza o coacción que se hace sobre una persona o colectividad para que actúe de cierta manera ilícita o injusta	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar y socializar a los colaboradores del proceso sobre el código de ética y las sanciones aplicables a quien incurra en esta conducta.	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
 FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Seguridad Vial	Desconocimiento de normas y resoluciones	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES:	Ejercer acciones que no están previstas en las funciones específicas de un área	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Actualización constante de normas en tránsito y transporte	Dirección Operativa de movilidad, transporte y Tránsito	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	SOBORNO	Entregar o prometer dinero o cualquier otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o guarde silencio total o parcialmente en un testimonio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Seguimiento por parte del Director Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal	Dirección Operativa de movilidad, transporte y Tránsito Secretaría de Servicios Administrativos	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	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 en resoluciones judiciales	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión de base de datos y documentación de los vehículos, para verificar que el número de identificación corresponda al presunto infractor Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal	Dirección Operativa de movilidad, transporte y Tránsito Secretaría de Servicios Administrativos	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	VIOLACIÓN DE SELLOS Y DOCUMENTOS	Hechos que ponen en peligro la conservación o la identidad de las cosas que interesa al Estado mantener y a cuyo objeto ha tomado las debidas precauciones.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión por parte del vigilante a todas las personas cuando se vayan a retirar de las instalaciones Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal	Dirección Operativa de movilidad, transporte y Tránsito Secretaría de Servicios Administrativos	Eficacia de los controles establecidos
		ROBO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL	Aduñarse de información documental de la entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Cámaras de Seguridad Revisión por parte del vigilante a todas las personas cuando se vayan a retirar de las instalaciones Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal	Dirección Operativa de movilidad, transporte y Tránsito Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
 FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control				
Catastro	Falta de ética y Desconocimiento de la normatividad	PECULADO	Cuando un servidor público se apropia, usa o permite el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar sobre la normatividad aplicable en el proceso y sobre la protección del Habeas data Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal	Dirección Operativa de Catastro Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos
	Falta de ética	PREVARICATO	Emitir resoluciones o conceptos contrarios a la ley u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que le corresponden a las funciones de Servidor Público.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal y Marco ético del Plan de Desarrollo	Secretario de Control Interno	Eficacia de los controles establecidos



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
 FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Descripción	CONTROLES		Criterios de Cumplimiento	CUMPLIMIENTO		
	Preventivo	Correctivo Criterio de Medición		Si	No	
DAÑO DE HARDWARE Y SOFTWARE	Políticas de Seguridad		Existen herramientas de control	Si		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	Si		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si		
	Monitoreo permanente de plataforma de servidores		Existen herramientas de control	Si		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		No	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si		
	Restricciones de acceso		Existen herramientas de control	Si		
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	Si	
		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si			
ROBO DE INFORMACIÓN DIGITAL	Configuración de accesos y perfiles		Existen herramientas de control	Si para la red de la Alcaldía, Saymir y Document		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		No	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si		
	rastreo y logs de todo lo realizado por diferentes usuario		Existen herramientas de control	Si las de control de Sistemas, falta por parte de los líderes de cada proceso		
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	Si Las aplicaciones tienen unos archivos Logs tienen	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si lo que se realiza por parte del área de Sistemas si		
	PECULADO			Existen herramientas de control	si En los procedimientos	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	Si En los procedimientos	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si En los procedimientos		
CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS			Existen herramientas de control		Si	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		No	



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo Criterio de Medición	Criterios de Cumplimiento	Si	No
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		si
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	Remisión de procesos que por competencia funcional le correspondan a otros órganos o entidades		Existen herramientas de control		si
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	si Las normas	Si
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		si
ROBO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL			Existen herramientas de control	Si	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	Si Procedimiento	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si	
UTILIZACIÓN DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA			Existen herramientas de control	Si	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		No
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si	
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES			Existen herramientas de control	Si	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	Si Planes de Mejora	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		
FRAUDE			Existen herramientas de control	Si	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	No	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si	
ROBO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL			Existen herramientas de control	Si Cámaras en un sector	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	No	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si pero falta colocar en el sector de la dirección	
PECULADO			Existen herramientas de control	Si	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	No	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si	



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PRI 565 81 00,
 FAX 565 81 42. www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES:

Con el fin de facilitar y mejorar el acceso a los servicios que brinda la Administración Municipal de Rionegro, igualmente lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el accionar de la Entidad minimizando las posibilidades de ocurrencia de hechos de corrupción, se estableció una estrategia de racionalización de trámites para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los existentes; así como propiciar acercamiento de los ciudadanos a los servicios que presta la Administración.

4.2.1. ESCENARIO ACTUAL

La Administración Municipal de Rionegro tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión, donde se tienen identificados los procesos internos necesarios para la realización de los diferentes trámites que requieren los ciudadanos.

Se parte de un inventario de trámites y hojas de vida de trámites identificados y documentados, teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos trámites se tienen publicados al usuario en la página web de la Alcaldía www.rionegro.gov.co, los cuales se pueden consultar por parte de éste.

Hoja de vida de trámite

TRÁMITE DECLARACIÓN ANUAL DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SU COMPLEMENTARIO DE AVISOS Y TABLEROS					
IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE					
En qué consiste el trámite	Este trámite lo pueden realizar personas naturales o jurídicas que sean propietarios de un establecimiento industrial, comercial o de servicios, quienes presentan la declaración que servirá como base para la liquidación del Impuesto de Industria y Comercio				
Requisitos necesarios para el trámite	Nombre Requisito	Observación sobre el requisito	Perfil	Descripción documento	Atributo del documento
		Formulario diligenciado			

		en original y copia			
		Si es régimen común debe venir firmado por un contador o revisor fiscal y anexarle las seis declaraciones de IVA del año anterior			
Costo del trámite	Lugar donde se realiza el pago	Cuentas Bancarias	Forma de pago		
Ninguno	No aplica	No aplica	Tarjeta crédito	<input type="checkbox"/>	
			Tarjeta débito	<input type="checkbox"/>	
			Cheque	<input type="checkbox"/>	
			Efectivo	<input type="checkbox"/>	
Pasos para realizar el trámite	1. Diligenciar formulario recibido o solicitado en Industria y Comercio del Palacio Municipal 2. Presentar el formulario diligenciado en original y copia en el Centro Documental antes del último día hábil del mes de marzo. 3. Reclamar copia del formulario en el Centro Documental				

DONDE REALIZAR EL TRÁMITE	
Dependencia donde se realiza el trámite:	Secretaría de Hacienda
Área donde se realiza el trámite:	Industria y Comercio
Dirección:	Calle 49 N° 50-05 Palacio Municipal, primer piso
Teléfonos:	5658100 Ext. 1121
E-mail:	hacienda@rionegro.gov.co
Página Web:	www.rionegro.gov.co
Horario de atención:	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m.

OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE						
Principales normas que las regulan	TIPO DE NORMA	DESCRIPCIÓN			AÑO	ARTICULO
		Acuerdo 005	Estatuto Tributario Municipal			2012
Producto que se obtiene:	Condición	Descripción	Plazo	Aproximado	Forma de Envío	
		Copia del formulario firmado y con fecha de recibido	Diez minutos	Si	Personalmente	
Observaciones:	Este trámite se realiza anualmente Este trámite fue modificado el 05 de junio de 2012.					

Este trámite está dirigido a:	Todos (persona natural y Jurídica) <input checked="" type="checkbox"/>	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Jurídica <input type="checkbox"/>
	Ciudadano Colombiano <input checked="" type="checkbox"/>	Ciudadano Extranjero <input checked="" type="checkbox"/>	Residente <input checked="" type="checkbox"/>
	Mayor de edad <input checked="" type="checkbox"/>	Menor de edad <input type="checkbox"/>	

Cuándo puedo realizar el trámite	En cualquier momento	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
----------------------------------	----------------------	--	-----------------------------

Posibilidad de hacer Seguimiento (del ciudadano)	Si <input type="checkbox"/>	Medio	Descripción	Datos Necesarios
	No <input type="checkbox"/>	No Aplica	Punto de atención ciudadana	Número de Radicación

En cuanto a la automatización de los trámites la Entidad ha avanzado porque desde el año anterior se dio una revisión a los Trámites existentes y se implementó la plataforma "Portal de Tramites" que permite brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de los trámites automatizados, lo que beneficia a la Alcaldía en cuanto a transparencia de los diferentes procesos.

Desde el año 2012 la oficina de sistemas, el Comité de Gobierno en Línea y el acompañamiento de la estrategia Gobierno en Línea, lograron definir 6 trámites para implementar en esta plataforma los cuales son:

- Aprobación movimiento de tierras y/o adecuación paisajística.
- Verificación y retiro de fuentes de agua.
- Visto bueno sistema séptico y/o ubicación de planos.
- Asignación de estrato socioeconómico.
- Declaración anual de Impuesto de Industria y Comercio y su complementario de avisos y tableros en Rionegro Antioquia.
- Certificado de pagos y retenciones.

De estos 6, el trámite Declaración anual de Impuesto de Industria y Comercio y su complementario de Avisos y Tableros en Rionegro Antioquia; ya está implementada en dicha plataforma desde el 1 de marzo de 2013 para todos los establecimientos de Comercio, los otros cinco trámites fueron publicados en los meses de junio, julio y agosto del mismo año

En cuanto a la Interoperabilidad, en la misma plataforma “Portal de trámites” se implementó la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, buscando una mayor satisfacción a los usuarios y brindando un mejor servicio para alcanzar eficiencia en la solución de requerimientos de los Rionegreros.

Mediante la utilización de Web services, la Alcaldía Municipal en convenio con la Cámara de Comercio, implementó el Centro de Atención Empresarial que facilita al empresario registrar un establecimiento comercial desde La Cámara de Comercio; quien a través de esta herramienta envía la información a la oficina de Industria y Comercio.

4.2.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE

La planeación de las acciones a emprender para implementar este componente se tendrá en cuenta los trámites existentes (Inventario de trámites), y a partir de estos:

Se realizará una revisión a la normatividad aplicable y regulatoria de los diferentes trámites, ajustándola de acuerdo a lo encontrado.

Se priorizarán los trámites a intervenir con el fin de garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del ciudadano.

Se elaborará un Diagnóstico de los Trámites que requieren ser intervenidos, teniendo en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de éstos, como son:

Internos: Complejidad- excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al usuario.

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.

Externos: Pago-cobros innecesarios al usuario para la realización del Trámite.

PQR-Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del Trámite.

Auditorías-Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las Auditorías internas y externas.

Consulta ciudadana-Mecanismos de participación democrática; por medio del cual los usuarios exponen sus percepciones o criterios frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la

prestación de los servicios, permitiendo la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Se establecerá cronograma para la intervención de éstos en cuanto a:

Simplificación: Se revisarán las hojas de vida de los diferentes trámites con el fin de analizar la posibilidad de reducir documentos requeridos para el trámite, tiempo de duración del trámite, reducción de costos para el usuario, reducción de requisitos y pasos al usuario, del proceso interno.

Estandarización: La Administración Municipal revisará y documentará aquellos trámites TIPO que no se encuentren identificados, es decir; aquellos equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Eliminación: Se eliminarán aquellos trámites que carezcan de finalidad pública y de soporte que sean inútiles para la Entidad y engorrosos para el usuario.

Optimización y automatización de los trámites: En cuanto a estos dos aspectos, se automatizarán los otros 5 trámites que se seleccionaron.

Identificación y Documentación de los diferentes servicios de la Entidad e inscribirlos en el SUIT.

De las actividades anteriores se anexan, cronograma de actividades y diagnóstico.

Una vez revisados, intervenidos y ajustados los trámites y servicios se dará cumplimiento al Decreto Ley 019 de 2012, en lo referente a la inscripción de éstos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, e inmediatamente solicitar al DAFP su revisión y aprobación. Actividad esta que se iniciará a partir de la primera semana de Mayo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA REVISIÓN, AJUSTE, DEFINICIÓN Y PUBLICACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ALCALDÍA DE RIONEGRO

ACTIVIDAD	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DIC/BRE
1. Revisión de la normatividad aplicable y regulatoria a todos los Trámites								
2. Realización de Diagnóstico de cuáles Trámites se pueden: Simplificar, Eliminar, Estandarizar, Optimizar y/o Automatizar								
3. Elaboración del Inventario de Trámites								
4. Definición de los Servicios								
5. Elaboración del Inventario de Servicios								
6. Publicación de los Trámites y Servicios en el SUIT								

En la actualidad, la Presidencia de la República, a través de Gobierno en Línea y el DAFP, está trabajando en una nueva versión del SUIT; la cual definirá e integrará los Trámites TIPO a los Municipios según su Categoría, para hacer más fácil la relación del Usuario con el Ente Administrativo. En la Alcaldía de Rionegro, de acuerdo con el Cronograma establecido, se procederá a trabajar con los responsables de cada Trámite, para realizar las actividades que sean necesarias, en cuanto a:

- Revisar y actualizar la normatividad que le aplica y regula a cada Trámite.
- Realizar un Diagnóstico de cuáles Trámites se pueden simplificar, eliminar, optimizar, estandarizar y/o automatizar.
- Definir y Documentar los Servicios que ofrece cada dependencia de la Alcaldía de Rionegro, de acuerdo a los nuevos lineamientos y criterios que están próximos a publicar por parte de Gobierno en Línea y el DAFP.
- Clarificar, después de este trabajo, el real Inventario de Trámites de la Entidad, para confrontarlo con las nuevas directrices, que Gobierno en Línea y el DAFP están próximas a publicar; y así proceder a su ajuste y publicación en el SUIT.

4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

En cumplimiento del artículo 78 del Estatuto anticorrupción. La Administración Municipal realiza Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer en ésta el sentido de lo Público, facilitando el ejercicio del control social a la Gestión Pública; además de constituirse en un espacio de interlocución directa entre los Servidores Públicos y la Ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es sólo una receptora pasiva de Informes de Gestión. La Rendición de Cuentas es un canal de comunicación permanente entre el Estado y la Ciudadanía, donde se establece un diálogo abierto y sincero sobre los pormenores de la Gestión Pública en el Municipio.

4.3.1. ESCENARIO ACTUAL

Mediante Decreto 335 de julio 6 de 2010, se adoptó la política de Rendición de Cuentas en la Administración Municipal, donde se estableció la realización de estas dos veces al año, a más tardar el 30 de junio y el 31 de diciembre, donde se informa a la ciudadanía sobre:

- Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base).
- Avance en el cumplimiento de compromisos contenidos en su Plan de Desarrollo.
- Metas alcanzadas.
- Costo discriminando funcionamiento e inversión y ejecución de las distintas fuentes de financiación.
- Dificultades que se han enfrentado y cómo se han resuelto.
- Contratación a que ha habido lugar.
- Actividades que se relacionan con sus funciones como Alcalde.
- Los temas de interés de la ciudadanía la cual deberá consultar con el objeto de incluirlos en el informe correspondiente.

4.3.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE

Se planteó la Rendición de Cuentas dando cumplimiento al mencionado Decreto y en las fechas allí estipuladas.

El Señor Alcalde conformará un equipo de trabajo intersectorial, responsable del proceso de Rendición de Cuentas; el cual garantizará que la información que se vaya a suministrar en la audiencia sea sencilla, clara y concisa.

Se brindará a la Ciudadanía capacitación sobre los temas de competencia de la Alcaldía, la Gestión de los distintos sectores, los recursos, los procedimientos, el Plan de Desarrollo; el funcionamiento de la Rendición de Cuentas, los límites, y las herramientas que pueden utilizar los ciudadanos para el control social.

Dando cumplimiento a las fases establecidas por la estrategia de Gobierno en Línea, la oficina de comunicación publicará en el portal web de la Alcaldía de Rionegro www.rionegro.gov.co de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, los informes de la Rendición Pública de Cuentas y toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones del Alcalde.

Para la promoción de la Rendición de Cuentas, se implementarán diversos mecanismos tales como: La interlocución a través del Internet y el flujo permanente de información, soportada en medios informáticos y estrategias de comunicación, especialmente diseñadas para tales efectos.

La oficina de Comunicaciones y la Dirección Operativa de Convivencia y Participación Ciudadana, realizarán labores con el fin de facilitar la inscripción de las personas por Internet; con el objetivo que se conforme una base de datos, a la cual deberá enviarse la convocatoria por correo electrónico.

4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La implementación y Planeación de este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los Trámites y Servicios de la Administración Municipal y satisfacer las necesidades de la Ciudadanía.

4.4.1. ESCENARIO ACTUAL

Dentro del desarrollo institucional para el Servicio al Usuario o Ciudadano, se tienen ampliamente difundidos los servicios que presta la Entidad mediante la página web: www.rionegro.gov.co, por diferentes medios publicitarios desplegados desde la Dirección de Comunicaciones.

Además se cuenta con:

Una estructura donde se implementaron unos procesos que permiten responder a los diferentes trámites y servicios requeridos por la comunidad.

Con el proceso de Gestión de la Comunicación, donde se garantiza la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, mediante el procedimiento de Atención Al Usuario.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, existe en la Administración, la Oficina de Atención al Usuario, que se encarga de Recibir, Tramitar y Resolver las Quejas, Sugerencias y Reclamos que los Usuarios formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad, en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para resolverlas.

Esta oficina mensualmente realiza informes sobre las Quejas y Reclamos para tomar acciones, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de recursos.

Se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en el Palacio Municipal y en sedes alternas, que permiten canalizar Peticiones y Sugerencias de los diferentes usuarios.

Existe también en la Entidad la Oficina de Control Disciplinario Interno, desde donde se adelantan los procesos disciplinarios en contra de Servidores Públicos; teniendo en cuenta los incumplimientos a las respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, en los términos contemplados en la Ley y quejas sobre éstos.

Durante el año se mide la satisfacción del usuario con los servicios que presta la Entidad, mediante un estudio anual de ésta, realizado por una empresa privada que nos permite tomar acciones que conducen a una Mejora Continua.

Se realiza un estudio en caliente, mediante encuestas a los usuarios que salen de las diferentes dependencias después de recibir un Servicio o Trámite de la Entidad.

Se identifican necesidades, expectativas e intereses de la comunidad para Gestionar su atención adecuada y oportuna, mediante el diagnóstico realizado en el Plan de Desarrollo 2012-2015, así mismo; continuamente dentro de cada proceso en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se están detectando éstas.

En la página web de la Entidad están publicados los diferentes Trámites que debe realizar un usuario para obtener un Producto o Servicio, en éstos está claramente consignado el tiempo de entrega de cada uno, los requisitos, pasos a seguir, horarios y puntos de atención.

Se implementó mediante la herramienta “Portal de Trámites” la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), con la finalidad de agilizar los Trámites y Servicios que ofrece la Entidad; para los Usuarios Internos y Externos como un ejercicio de eficacia y transparencia, donde el usuario puede consultar el estado y funcionario responsable de la solución a la Petición en los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo, permite además; esta herramienta hacerle seguimiento a las respuestas oportunas de las solicitudes presentadas por los Ciudadanos.

Mediante la aplicación “Portal de Trámites”, disponible en el portal www.rionegro.gov.co, la comunidad podrá tener un acercamiento mucho más eficiente de sus requerimientos, gracias a que estos serán monitoreados y controlados desde la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y se re direccionarán a las correspondientes dependencias y despachos para su ágil respuesta, obteniendo conocimiento detallado del estado interno de sus PQRSF. Esta tiene una estrategia de seguimiento del término establecido, para darle respuesta al tipo de PQRSF, el encargado de hacer el monitoreo y control es el funcionario de Atención al Usuario.

El Ciudadano desde su casa puede acceder a la herramienta mediante su usuario y contraseña, para instaurar ante la Administración una PQRSF y consultar el estado de la misma.

A través de la Taquilla Única y el Software Qfdocument, por el cual se Radican y Registran las Comunicaciones; se realiza el control y el seguimiento de los Documentos para Trámite de la Administración.

Se encuentra en trámite la elaboración del Programa de Gestión Documental, el cual permitirá el adecuado manejo y control de los Documentos al interior de la Administración; no sólo para su Trámite sino para su Conservación Final.

Se ha facilitado a las Veedurías Ciudadanas el acceso a la Información Pública que requieran.

4.4.2. PLANEACIÓN DE ESTE COMPONENTE

Publicar en lugar visible:

- Los Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse el usuario en caso de una queja o un reclamo.
- Horarios y puntos de atención.

Para asegurar la respuesta oportuna de las PQRSF que los usuarios realicen a la Entidad, se iniciará en aquellas dependencias donde haya más flujo de éstas con

la asignación de un funcionario, que se encargue de estar pendiente; desde que entre a la Dependencia hasta que se dé una respuesta oportuna al Usuario.

Se realizará un estudio de Factibilidad para instalar un Ascensor en la Administración, con el fin brindar mayor posibilidad de acceso a los servicios de la Entidad, a personas en situación de discapacidad.

Se continuará con los mecanismos de difusión a la comunidad sobre los medios de atención con que cuenta la Entidad, para la recepción de las PQRS y denuncias de actos de corrupción, tales como:

Rompetráficos en el primer piso del Palacio Municipal, indicando la oficina donde se canalizan las PQRS y denuncias de actos de corrupción.

Página web, radio, prensa, volantes.

Se continuará con la segunda fase de la implementación de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano para la atención de PQRSF.

Se continuará con la Documentación del programa de Gestión Documental, el cual incluirá controles que permitan hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad de los Documentos al interior de la Entidad.

Se implementará la consulta de Qfdocument vía web al igual, que dar respuesta de las comunicaciones oficiales, a los usuarios también por este medio.

Se implementará la consulta de los procesos de la Entidad por parte de la ciudadanía, mediante un ajuste que se realice al aplicativo MECI.



HERNÁN OSPINA SEPÚLVEDA
Alcalde Municipal