



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2016



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



## INTRODUCCIÓN

Rionegro está localizado en el Valle de San Nicolás, al oriente del departamento de Antioquia. Su nombre oficial es “Ciudad Santiago de Arma de Rionegro”, con una población estimada para el año 2016 de 122.231 habitantes (proyección DANE) y una extensión de 196 Km cuadrados. Limita al norte con los municipios de Guarne y San Vicente, por el este con los municipios de Marinilla y El Carmen de Viboral, por el sur con el municipio de La Ceja, y por el oeste con los municipios de El Retiro, Envigado y Medellín. Rionegro es llamado Cuna de la Libertad, ya que fue una de las ciudades más importantes durante la agitada época de independencia. Además, la Constitución de 1863 fue formulada en esta localidad, en la histórica Casa de la Convención, por lo que se le llama la Constitución de Rionegro.

### Marco Ético

El Plan de Desarrollo Rionegro Tarea de Todos proyecta la siguiente visión: Rionegro, en el 2025, será un territorio globalizado, sostenible, con movilidad, seguro, productivo y competitivo; con una población feliz, educada, saludable; con un gobierno eficiente, transparente y equitativo, con un marco ético basado en:

Los elementos rectores, de la Administración, para alcanzar las metas de desarrollo, que a continuación se enuncian, enfatizan en la gestión participativa y liderazgo democrático:

- Planeación
- Integración regional
- Equidad seguridad
- Transparencia
- Participación ciudadana



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

## Valores

Se promueve la práctica de los siguientes valores que se constituyen en el núcleo de la actuación organizacional, para la construcción de gobernabilidad:

- Confianza
- Firmeza
- Honestidad
- Liderazgo
- Responsabilidad

Es así como al interior del Proyecto Plan de Desarrollo 2016-2019 “Rionegro Tarea de Todos”, se promueve la incorporación de un marco ético que garantice la democratización de la información, que fomente el control social.

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 ésta 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 de 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 factores generadores de acciones tendientes a la corrupción.

- ✓ Rendición de cuentas: Este componente tiene por objeto afianzar la relación Administración - Comunidad, mediante la democratización de la información a la comunidad antes de control y otras entidades, en las actuaciones administrativas y la gestión desarrollada.
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta la Administración a la comunidad.



## 1. MARCO NORMATIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- 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 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 1150 de 2007 (medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos).
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- 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).
- Decreto 019 de 2012 (normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 1510 de 2013 (reglamenta el sistema de compras y contratación pública).
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública).
- Decreto 1083 de 2015 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; y actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano –MECI-).
- Decreto 943 de 2014 MECI (Actualización del MECI).





Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



## 2. COMPONENTE ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2.1. 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.

### 2.2. ALCANCE

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



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)

### 3. 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
- **Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.
- **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.
- **Controles Correctivos:** Acciones o herramientas que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.
- **Controles Preventivos:** Acciones o herramientas que disminuyen la posibilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Estandarización:** Establecimiento de trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona antes diferentes autoridades.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.
- **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



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



- Mapa de Riesgos de Corrupción: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.
- Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
- 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.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.
- Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a 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.
- Riesgos: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.
- 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



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co



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.
- 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.
- Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación previstas o autorizadas por la ley.
- VUAC: (Ventanilla Única de Atención al Ciudadano), a través de la cual se reciben las PQRSF de los diferentes Usuarios.





Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



#### **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 2016, teniendo en cuenta la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Presidencia de la República

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. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU ANÁLISIS**

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

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.



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

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.



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



- 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 a 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 trámite 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.



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

- Presiones Indevidas: 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 a cuyo objeto ha tomado las debidas precauciones.
- Análisis: Éste 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					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	SÍ	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 CORRUPCIÓN									
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 intenciones)	DAÑO 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 intenciones)	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
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	Secretario de Hacienda, Director Operativo de Rentas y Catastro, Dirección	Eficacia de los controles establecidos





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				
							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	Operativa del SISBEN Secretario de Control Interno Director Operativo de Movilidad, Transporte y Tránsito	
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 auditoría 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	Secretaría Jurídica	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	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 Líderes de procesos	Eficacia de los controles establecidos





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 en Salud									
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
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 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	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	Secretaria 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	Secretaria de Servicios Administrativos y Auxiliar	Eficacia de los controles establecidos





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	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	Administrativo	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
	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
							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	El servidor público que	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Fortalecer competencias	Secretaría de	Eficacia de	





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				
		DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA	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.				Capacitación y sensibilización sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal establecido en el Plan de Desarrollo	Servicios Administrativos Secretaría de Control Interno	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
Gestión Documental Catastro Desarrollo de la Infraestructura Pública	Falta de ética	ROBO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL	Adueñarse de información documental de la entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier	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	Auxiliar Administrativo	Eficacia de los controles establecidos





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				
Planeación Organizacional			tipo de control				de Desarrollo		
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
	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





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	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	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
	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	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





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	DESTRUCCIÓN, SUPRESIÓN Y OCULTAMIENTO DE DOCUMENTO PÚBLICO	fraudulentamente. 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 y 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
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 personal Falta de	EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES:	Ejercer acciones que no están previstas en las funciones	Posible	preventivo	Reducir el riesgo	Capacitar y socializar el marco ético con los servidores públicos Revisar y ajustar el procedimiento	Secretaría de Infraestructura Líderes Proceso	Eficacia de los controles establecidos







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				
	interacción entre los intervinientes en el proceso de Contratación		específicas de un área determinada				de Contratación de Obra Pública y de Adquisición de bienes y servicios para buscar una mejora interacción de los actores en éste.	de Contratación	
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
	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	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





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				
			impuestas en resoluciones judiciales						
	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	Secretaría 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
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	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Seguimiento por parte del Director Capacitación y sensibilización	Dirección Operativa de movilidad,	Eficacia de los controles establecidos





IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objeto	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración		Acciones	Responsable	Indicador
		Nombre	Descripción		Tipo de Control	Administración del riesgo			
			para que falte a la verdad o guarde silencio total o parcialmente en un testimonio				sobre el Código de ética y marco ético de la Administración Municipal	transporte y Tránsito Secretaría de Servicios Administrativos	
	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	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	Adueñarse 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
Catastro	Falta de ética y Desconocimiento de la normatividad	PECULADO	Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en	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





Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



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				
			que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero						
	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 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

## VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo Criterio de Medición	Criterios de Cumplimiento	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	
	Monitoreo permanente de plataforma de servidores		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si	
			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
	rastreo y logs de todo lo realizado por diferentes usuario		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	Si	
			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	



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	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
			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
			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





Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo Criterio de Medición	Criterios de Cumplimiento	Si	No
			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 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

## 4.2. 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.

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 usuarios de la entidad.

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](http://www.rionegro.gov.co), los cuales se pueden consultar por parte de éste, En cuanto a la automatización de los trámites la entidad viene implementando la plataforma “Portal de Trámites”, que permite brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de su automatización, lo que beneficia a la Alcaldía en cuanto a transparencia de los diferentes procesos. Dichos trámites se relacionan a continuación:





## LISTADO DE TRÁMITES

<b>JURÍDICA</b>	
Cambio del representante legal de persona jurídica sometida al régimen de propiedad horizontal	Expedición de certificados de existencia y representación legal de personas jurídicas sometidas al régimen de propiedad horizontal
Inscripción de persona jurídica sometida al régimen de propiedad horizontal	Registro de extinción de la propiedad horizontal
Matrícula de arrendadores	Cancelación matrícula de arrendadores

<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	
Aprobación movimiento de tierra y/o adecuación paisajística.	Verificación y/o corrección a fuente hídrica.
Verificación y/o corrección cobertura de bosque	

<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
Asignación de la estratificación socioeconómica.	Certificado de estratificación socioeconómica.
Visto bueno de ubicación y/o de operación del sistema séptico.	



<b>DESARROLLO AGROPECUARIO</b>	
Asistencia técnica agropecuaria	

<b>SISBEN</b>	
Actualización en la base de datos del sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN)	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN
Certificado SISBEN	Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales- SISBEN
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales- SISBEN	Retiro de personas de la base de datos del sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN

<b>URBANISMO</b>	
Ajuste de cotas y áreas	Ajuste de un plan parcial adoptado
Aprobación de los planos de propiedad horizontal	Aprobación de piscinas
Asignación de nomenclatura	Certificado de permiso de ocupación
Certificado de riesgo de predios	Concepto de norma urbanística
Concepto de uso del suelo	Copia certificada de planos
Determinantes para el ajuste de un	Determinantes para la formulación de



plan parcial	planes parciales
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio.	Legalización urbanística de asentamientos humanos
Licencia de intervención en el espacio público	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento
Licencia de urbanismo y / o parcelación	Licencia de construcción
Modificación del plano urbanístico	Participación en plusvalía
Permiso de escrituración	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación destinadas a vivienda.
Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Solicitud de registro de vallas publicitarias
Formulación y radicación del proyecto del plan parcial.	

### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Auxilio para gastos de sepelio	
--------------------------------	--

### GESTIÓN EN SALUD

Apertura de los centros de estética y similares	Autorización sanitaria de la calidad del agua para consumo humano
Certificado sanitario	Esterilización canina y felina.
Curso de manipulación higiénica de	Registro de perros potencialmente



alimentos	peligrosos.
Vacunación antirrábica de caninos y felinos	

<b>CATASTRO</b>	
Certificado de poseer o no propiedad inmueble	Mutaciones de primera clase: cambio de propietario o poseedor
Mutaciones de segunda clase: agregación o segregación (RPH, subdivisión, englobe, desenglobe)	Mutaciones de tercera clase: cambios que ocurran en la construcción o mejora por incorporación o eliminación
Mutaciones de quinta clase: omisión o comisión de predios y/o construcciones	Rectificación de áreas y linderos
Rectificaciones de la información catastral	Revisión de avalúo catastral
Ficha Predial	

<b>RENTAS</b>	
Cancelación de matrícula de establecimiento industrial comercial o de servicios	Certificado catastral
Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago	Contribución por valorización
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia



Exención del impuesto de industria y comercio	Exención de impuesto predial unificado
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
Impuesto a los juegos de suerte y azar	Impuesto delineación urbana
Impuesto de espectáculos públicos	Impuesto de alumbrado público
Impuesto al sistema de ventas por club	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor
Impuesto a la publicidad exterior visual	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Pago impuesto predial unificado
Pago impuesto de industria y comercio	Presentación declaración anual impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Paz y salvo municipal

## TESORERIA

Certificado de pagos y retenciones (RETEFUENTE).	Solicitud de pago.
--	--------------------



NIT. 890.907.317-2. Dirección Calle 49 N° 50-05 PBX 520 40 60, Código Postal (ZIP CODE) 054040,  
www.rionegro.gov.co Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

<b>EDUCACIÓN</b>	
Ampliación o disminución de los niveles educativos y modificaciones en el proyecto educativo institucional	Ascenso en el escalafón nacional docente
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Autorización de calendario académico especial
Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Modificación de licencia de funcionamiento por novedades en los establecimientos educativos.
Cambio de sede y/o apertura de nueva sede en la misma jurisdicción de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano.	Cesantía definitiva para docentes oficiales
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Cesantías parciales para docentes oficiales
Cierre del establecimiento educativo	Autorización de clasificación en un régimen y de incremento de los costos educativos de matrículas en las instituciones educativas de carácter privado.
Cierre del establecimiento educativo	Reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
Fusión de establecimientos educativos oficiales y privados	Licencia de funcionamiento
Pensión de jubilación para docentes oficiales	Pensión de jubilación por aportes



Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
Reliquidación pensional para docentes oficiales	Sustitución pensional para docentes oficiales

<b>FAMILIA</b>	
Subsidio funerario	Acceso al subsidio económico para personas de la tercera edad
Ingreso al centro de bienestar laboral	Certificado de representación legal
Reconocimiento de personería jurídica a grupos organizados	

<b>ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA</b>	
Audiencia de conciliación previa	Proceso por violencia intrafamiliar

<b>GOBIERNO</b>	
Certificado de residencia	Entrega de mercancía y/o muebles retenidos por espacio público
Licencia de inhumación de cadáveres	Licencia para la cremación de



	cadáveres
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Traslado de cadáveres
Certificado de residencia	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales.
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas.	Prórroga de sorteo de rifas
Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas
Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	

<b>SISBEN</b>	
Actualización en la base de datos del sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN).	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN.
Certificado SISBEN.	Sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales-SISBEN.
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de Identificación y clasificación de potenciales	Retiro de personas de la base de datos del sistema de Identificación y clasificación de potenciales



beneficiarios de programas sociales- SISBEN.	beneficiarios de programas sociales - SISBEN.
---	--

<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES</b>	
Aprobación para la realización de eventos masivos	

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.

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 usuario.



- 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 los trámites 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 revisaran 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 y 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 trámites.
- Identificación y documentación de los diferentes servicios de la entidad e inscribirlos en el SUIT.

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.

#### **4.3. 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, además se realizan encuentros democráticos donde se expone a la comunidad el avance de la gestión municipal y se recogen las necesidades expuestas, promoviendo el control social.

La Administración Municipal adoptó la rendición de cuentas, donde se estableció la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas 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.

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 de rendición de cuentas 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](http://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.



En el Municipio existen y funcionan varias formas de organización comunitaria con amplio reconocimiento, las cuales tienen institucionalizadas, reuniones y espacios a los cuales previa programación accede la administración a través de las respectivas dependencias para rendir informes específicos de su gestión.

#### **4.4. 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.

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](http://www.rionegro.gov.co), por diferentes medios publicitarios.

Además se cuenta con:

Una estructura donde se implementaron unos procesos que nos 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 realiza informes sobre las quejas y reclamos y toma 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, y sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley.

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 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, continuamente dentro de cada proceso y 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](http://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 redireccionarán a las correspondientes dependencias y despachos para su ágil respuesta obteniendo conocimiento detallado del estado interno de sus PQRSF

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

A través de la Taquilla Única y el Software QF Document, por el cual se radican y registran las comunicaciones, se realiza el control y el seguimiento de los documentos para trámite de la Administración.

Mediante el Programa de Gestión Documental, se hace 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.



En la planeación de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se tiene la publicación de:

- 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

Se implementará 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.

Este plan se publica en la página Web Municipal y será socializado e implementado en las dependencias de la Administración Municipal.

## “RIONEGRO TAREA DE TODOS”

