


 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 1	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					

PLAN ANTICORRUPCIÓN “MARCANDO LA DIFERENCIA”

MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ
Alcaldesa

**MUNICIPIO DE NUNCHÍA
CASANARE
2013**



Despacho Alcaldesa

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 2	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					

CONTENIDO

	pág.
PRESENTACIÓN	4
1. MISIÓN	5
2. VISIÓN	5
3. PRINCIPIOS DE GOBIERNO	5
4. OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN	6
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
6. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN	7
7. MATRIZ DOFA: DIAGNÓSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN	9
8. TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN	11
9. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN A NIVEL LOCAL	12
10. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN	13
11. RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	14
12. MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN	15
13. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	21
14. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES	25
15. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	26
16. GLOSARIO DE TÉRMINOS	26
ANEXOS	32



Despacho Alcaldesa

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 3		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO A. Plan de administración mapas de riesgos anticorrupción
- ANEXO B. Manual de atención al ciudadano
- ANEXO C: Procedimiento atención a peticiones, quejas y reclamos
- ANEXO D. Encuesta satisfacción al cliente y petición de quejas
- ANEXO E. Procedimiento de rendición de cuentas

Despacho Alcaldesa

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 4	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

PRESENTACIÓN

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de Nunchía ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012¹, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a



¹ Políticas institucionales y pedagógicas

Artículo 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.* Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 74. *Plan de acción de las entidades públicas.* A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 5	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “Marcando la diferencia”

Haciendo analogía al Plan Presidencial para la lucha contra la corrupción, nuestro Municipio adoptará el “Programa Municipal de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011, el cual se acoge a la metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

1. MISIÓN

Trabajar integralmente para hacer de Nunchía un Municipio incluyente con mejores oportunidades e igualdad de condiciones para la población; posicionado en la parte turística, cultural e histórica, con una economía propia y sostenible ambientalmente.

2. VISIÓN



El municipio de Nunchía en el año 2025, habrá logrado disminuir las necesidades básicas insatisfechas de la población, con desarrollo sostenible, agropecuario, turístico, histórico y cultural; caracterizado por ser una sociedad próspera, emprendedora, solidaria, equitativa y autónoma.

3. PRINCIPIOS DE GOBIERNO

La Administración Municipal, en cumplimiento del mandato popular, a su objetivo de desarrollo adelantará toda su gestión, ejecutorias y acciones bajo los postulados que actuarán como principios de gobierno, los cuales fueron debidamente socializados y descritos en su programa de gobierno.

El principio rector es “Marcando la diferencia” busca gobernar con la comunidad, ser conciliador de intereses colectivos, formador de alianzas y garante de un manejo transparente de los recursos públicos.

Gobernar con vocación de servicio para el bienestar común con tolerancia, respeto por todos y todas; libertad de expresión y de ideales, equidad e igualdad de

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 6	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				



oportunidades, honestidad, verdad y justicia, respeto por las personas y las instituciones, transparencia, confianza, seguridad y franqueza e informes de cara a la comunidad.

4. OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN

1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
5. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
6. Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual.
7. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.
- Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 7		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				



trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

6. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

1. Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
3. Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
4. Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.
5. Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
6. Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
7. Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su quehacer en la sociedad.
8. Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
9. Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría cívica en los diferentes órdenes.



 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 8	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

10. Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas del Municipio en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
11. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los sectores privado y público.
12. Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por las entidades estatales de cualquier orden.
13. Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.
14. Rendir periódicamente informes los entes de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados del programa.



 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 9	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

7. MATRIZ DOFA: DIAGNÓSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

		FACTORES INTERNOS	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS
		1. Cambio de personal por transición administrativa.	1. Idoneidad y experiencia del personal directivo.
		2. Obsolescencia de equipos	2. Asesoría jurídica para la contratación
		3. Desactualización del manual de contratación.	2. Se tiene acceso a gobierno en línea y se cuenta con página Web.
		4. Desconocimiento de las normas y del tablero de alertas tempranas.	3. Se cuenta con buenos canales de comunicación con los entes de control.
		5. Débil control interno y gestión de la calidad.	4. Se está incursionando en la cultura de la legalidad y la transparencia.
FACTORES EXTERNOS		ESTRATEGIAS - DA	ESTRATEGIAS - FA
AMENAZAS	1. Cambios constantes en la legislación.	1. Implementación de las jornadas de inducción y reinducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.	1. Publicidad de todos los actos públicos en la página Web del municipio y el SECOP.
	2. Cambios de la estructura administrativa y rotación del personal por la rotación de periodos de gobierno.	2. Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos, la cadena de valor y mapa de procesos del municipio.	2. Adopción e implementación del manual antitrámites para el municipio, mediante acto administrativo.
	3. Procesos de vigencia anteriores no fallados y que afectan las finanzas del municipio.	3. Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.	3. Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
	4. Presiones e intrigas políticas y administrativas.	4. Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas.	4. Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano.
	5. Disposiciones del orden nacional que reduzcan los recursos para	5. Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y	5. Se está en el proceso de Evaluación y ejecución del plan de

 <p>Alcaldía de Nunchia 2014-2015 Marcando La Diferencia</p> <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 10	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					



	funcionamiento y control, asignación de nuevas competencias sin recursos.	revisión del manual de contratación.	desarrollo en el cual se incluirán las estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías y los grupos de base.
		ESTRATEGIAS - DO	ESTRATEGIAS - FO
OPORTUNIDADES	1. Nuevas normas en materia de control de la corrupción.	1. Formulación e implementación del manual de interventoría para el municipio.	1. Implementación del plan de capacitación institucional.
	2. Nuevo funcionarios con talento y ganas de servir.	2. Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción.	2. Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios del municipio.
	3. Renovación de la plataforma tecnológica.	3. Apoyo por parte de todos los funcionarios en los procesos de reconversión tecnológica, rendición de cuentas en línea.	3. Implementación de la política de "0" hechos cumplidos y legalización de obligaciones que adolecen de requisitos para su legalización.
	4. Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración.	4. Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.	4. Existencia de un acto administrativo para la atención la público por parte de la alcaldesa, y disponibilidad total de los funcionarios para atenderlos.
	5. Aplicación de la actualización catastral y de nuevos recursos para funcionamiento.	5. Procesos de rendición pública de cuentas y uso de los buzones de quejas y sugerencias.	5. Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía, de un programa radial para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 11		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

8. TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:



1. Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
2. Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
3. Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
4. Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
5. La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
6. Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
7. Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
8. Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
9. Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 12		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

9. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN A NIVEL LOCAL

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.
- Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.
- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.
 - * En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.
 - * En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores

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

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 13	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación

10. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN



La primera de las modalidades delictivas es el **peculado**, que el Código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante". En principio parecería que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

La segunda modalidad es el **cohecho**, delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, obviamente también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Un delito menos conocido, y que es posiblemente el que más se habría cometido en la entidades públicas es la **concusión**. En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.



La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no participe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

El enriquecimiento ilícito, que plantea cuestiones de alguna complejidad, que quedarán para un comentario posterior.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 14	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

11. RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

1. Implementación de las jornadas de inducción y reinducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
2. Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de procesos del municipio.
3. Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno, MECI y el Sistema de gestión de la Calidad.
4. Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas.
5. Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
6. Publicidad de todos los actos públicos en la página Web del municipio y en el SECOP.
7. Adopción e implementación del manual antitrámites para el Municipio. Mediante acto administrativo.
8. Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
9. Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano.
10. Se está en el proceso de Ejecución del plan de desarrollo en el cual se incluirán las estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías y los grupos de base.
11. Actualización e implementación del manual de interventoría para el Municipio
12. Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción.
13. Apoyo por parte de todos los funcionarios para el procesos de rendición de cuentas

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 15		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

14. Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos. El cual se encuentra en funcionamiento y existe el buzón de sugerencias adoptado mediante resolución N° 197 de junio 25 de 2009

15. Implementación del programa “Atención al ciudadano” para efectos de dar al cara a la comunidad, simultáneo a los procesos de rendición pública de cuentas. Uso de los buzones de quejas y sugerencias.

16. Implementación del plan de capacitación institucional.

17. Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios municipio

18. Implementación de la política de “0” hechos cumplidos y legalización de obligaciones que adolecen de requisitos para su legalización.

19. Existencia de un acto administrativo para la atención al público por parte del Alcalde, y disponibilidad total de los funcionarios para atenderlos.

20. Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía, para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.



12. MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

Principios Constitucionales

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 16		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

Disposiciones Legales y Reglamentarias



Las normas contenidas en este plan están divididas por sus diferentes enfoques:

1. Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública.

Bajo este lineamiento encontramos el primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública. Bajo este lineamiento encontramos el primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

- *Ley 80 de 1993.* Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- *Ley 190 de 1995.* Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- *Estatuto Anticorrupción.* Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.
- *Ley 270 de 1996.* Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 17	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

- *Ley 489 de 1998.* Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1.976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.



- *Ley 610 de 2000.* Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

- *Ley 678 de 2001.* Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

- *Ley 734 de 2002.* Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

- *Ley 909 de 2004.* Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

- *Decreto-Ley 128 de 1976 constitución política y estatuto anticorrupción ley 1474 de 2012* Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 18	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

- *Decreto - Ley 01 de 1984.* Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones

- Ley 1551 de 2012 Nuevo Régimen Municipal

- *Decreto 2232 de 1995.* Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

2. Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos.

Normas Entidades Territoriales



Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos.

- *Ley 136 de 1994.* Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios modificada en algunos de sus apartes por la 1551 de 2012.

- *Ley 358 de 1997.* Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.

- *Ley 549 de 1999.* Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.

- *Ley 550 de 1999.* Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 19	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

- *Ley 617 de 2000.* Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

- *Ley 795 de 2003.* Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

- *Ley 819 de 2003.* Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

3. Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública.



Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública

- *Ley 850 de 2003.* Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

- *Decreto 1421 de 1993.* Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.



- *Decreto 2170 de 2002.* Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

- *Ley 1474 de 2011.* "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 20	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				



efectividad del control de la gestión pública.

- *Decreto 0019 de 2012.* Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública



	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 21	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					

13. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN



Dependencia	Proceso	Actividad	Categoría del riesgo	Evento	Causas	Efectos	Controles	Nivel de riesgo
Secretaría de Planeación y todas las dependencias de la Alcaldía	Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional	Elaborar plan de acción y planes asociados	Incumplimientos legales	En la presentación de los planes de acción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prioridad baja en la formulación y presentación de los planes en las dependencias. 2. Acumulación de tareas en la fecha indicada para la formulación y presentación de planes. 3. Desconocimiento del marco legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanción por incumplimiento de tipo legal. 2. Desgaste Administrativo debido a las solicitudes reiteradas para que las áreas presenten el plan. 3. Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante el año por parte de los funcionarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recordar la entrega de planes en forma oportuna mediante el uso de Medios de divulgación. 2. Recordatorios en el Correo electrónico. 3. Lista de chequeo (por dependencias y estado de revisión). 4. Orientaciones para la planeación institucional 	MEDIO
Asesor Jurídico	Gestión Judicial	Consolidar contestación de la demanda	Incumplimientos legales	En la contestación de la demanda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inoportunidad en la notificación de la demanda. 2. Descuido del apoderado (factor humano). 3. Falta de vigilancia judicial. 4. Fallas en las herramientas tecnológicas (fax). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La decisión dentro del proceso es desfavorable para la Alcaldía. 2. Acciones pertinentes a que haya lugar 3. Pérdida de credibilidad. Detrimento patrimonial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en Yopal por el apoderado (inspección visual). 2. Revisión por Litigar.com (correo electrónico y publicaciones en página Web). 3. Verificación de procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial. 	MEDIO
Asesor Jurídico	Gestión Judicial	Elaborar escrito de alegatos	Incumplimientos legales	En presentación de alegatos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descuido del apoderado (factor humano). 2. Falta de vigilancia judicial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se proponen los recursos en oportunidad. 2. No se realiza la defensa adecuada de la Alcaldía. 3. La decisión dentro del proceso puede ser desfavorable para la Alcaldía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en Nunchia por el apoderado (inspección visual). 2. Revisión por Litigar.com (correo electrónico y publicaciones en página Web). 3. Verificación de procesos judiciales a través de la desfavorable para la Alcaldía. 	MEDIO
Asesor Jurídico	Gestión Judicial	Elaborar recurso de apelación o impugnación	Incumplimientos legales	Al presentar recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descuido del apoderado (factor humano). 2. Falta de vigilancia judicial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se proponen los recursos en oportunidad. 2. No se realiza la defensa adecuada de la Alcaldía. 3. La decisión dentro del proceso puede ser desfavorable para la Alcaldía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en Yopal por el apoderado (inspección visual). 2. Revisión por Litigar.com (correo electrónico y publicaciones en página Web). 3. Verificación de procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial. 	MEDIO

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 22	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					



Dependencia	Proceso	Actividad	Categoría del riesgo	Evento	Causas	Efectos	Controles	Nivel de riesgo
Control Interno	Evaluación y Seguimiento al Sistema de Control Interno y actualización del MECI 1000-2005 Y REORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Revisar y ajustar el informe de evaluación o seguimiento	Incumplimientos legales	Ante los términos establecidos para la entrega del informe de seguimiento o evaluación en los casos en que la normativa establezca término	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia o retraso en la entrega de la información soporte. 2. Tiempo insuficiente. 3. Olvido. 4. Desconocimiento de la normativa aplicable. 5. Información errada (criterios). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perjuicio de la imagen. 2. Pérdida de credibilidad y confianza. 3. Sanciones legales. 4. Pérdidas económicas representadas en multas. 5. Desgaste administrativo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación de la revisión de los informe resultados de las evaluaciones o seguimientos (Plan Operativo de la OCI). 2. Revisión previa de la normativa vigente y aplicable (normograma, N N 4. Revisiones del desarrollo del plan operativo de la OCI por parte del Jefe de la OCI (Plan Operativo de la OCI). 	MEDIO
Almacén	Administración de Bienes	Recibir, revisar y almacenar bienes	Hurto	En almacenamiento de bienes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad. 2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de bienes. 2. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes. 3. Posibles pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomas físicas de inventario. (Acta de inventario) - 2. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia. - 3. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén. (Comprobante de movimiento) - 4. Acceso restringido al almacén. - 5. Pólizas de seguro. 	BAJO
Secretaría de Desarrollo Social	Programas Sociales	Inclusión en programas a Familias de estratos 1 y 2	Incumplimientos legales	No inclusión de personas que tienen derecho	Fallas en las bases de datos	No credibilidad de la comunidad en la Administración	.Monitoreo constante alas bases de datos	BAJO
Todas las dependencias de la Alcaldía	Atención a peticiones	preparar y proyectar respuesta	Incumplimientos legales	De los términos establecidos para atender la petición	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Desorganización al interior de la dependencia. 3. No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente. 4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la petición asignada. 5. Alto volumen de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición. 2. Sanciones legales por violación del derecho de petición. 3. Pérdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta. 2. Llamada preventiva alertando el vencimiento. 3. Correos electrónicos al responsable del documento alertando el vencimiento. 4. Correos electrónicos al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento. 	ALTO
Dependencias de la Alcaldía	Quejas , Reclamos o sugerencias	Verificar clasificación de la queja, reclamo o sugerencia.	Incumplimientos legales	De los términos establecidos para atender la queja, reclamo o sugerencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Desorganización y falta de criterio para atender las peticiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación disciplinaria por violación del derecho de petición. 2. Sanciones legales por violación del derecho de petición. 3. Pérdida de la imagen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta. 2. Llamada preventiva alertando el vencimiento. 	ALTO

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 23	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					

Dependencia	Proceso	Actividad	Categoría del riesgo	Evento	Causas	Efectos	Controles	Nivel de riesgo
					3. No trasladar la queja, reclamo o sugerencia en caso de que se haya asignado equivocadamente. 4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la queja, reclamo o sugerencia asignada. 5. Alto volumen de trabajo	institucional e insatisfacción por parte del quejoso.	3. Correos electrónicos al responsable del documento alertando el vencimiento. 4. Correos electrónicos al responsable del documento con copia al Jefe inmediato alertando el vencimiento.	
Todas las dependencias de la Alcaldía	Contratación de bienes y servicios	Proyectar la contratación y seleccionar la oferta	Decisiones erróneas	Al revisar y valorar los estudios y documentos previos que se solicitan para el trámite de contratación	1. Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documentos. 2. Fallas en la elaboración de los estudios previos. 3. No realizar de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de ofertas. 4. Cambios en la normatividad o decisiones jurisdiccionales. 5. Demoras en la radicación de la solicitud de contratación.	1. Desgaste Administrativo. 2. Fallas en la atención de requerimientos, que se podrían traducir en pérdidas económicas y/o sanciones legales. 3. Pérdida de credibilidad por incumplimiento de objetivos.	1. Valoración por parte del equipo de Contratación. 2. Revisión del Comité de Contratación.	MEDIO
Todas las dependencias de la Alcaldía	Contratación de bienes y servicios	Elaborar y Legalizar el Contrato	Decisiones erróneas	Al elaborar el contrato sin atender los pliegos de condiciones o estudios previos sobre los cuales se estableció la elaboración del contrato.	1. Presiones para la pronta elaboración y legalización de contratos. 2. Falta de control en las versiones de los documentos que soportan la contratación. 3. Error en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos del contrato. 4. Incumplimiento de los requisitos legales vigentes.	1. Desgaste Administrativo (duplicidad y aumento en las tareas u objetos a desarrollar). 2. Pérdida de credibilidad detrimento de la imagen institucional. 3. Posibles sanciones legales	1. Revisión por parte del Grupo de Contratación. 2. Revisión por parte del contratista (suscriptor). 3. Revisión por parte del Ordenador del Gasto.	MEDIO
Todas las dependencias de la Alcaldía	Contratación de bienes y servicios	Supervisar el Contrato	Incumplimiento de compromisos	Al seguimiento y verificación de la ejecución de las obligaciones y el objeto contractual.	1. Falta de idoneidad por parte del supervisor en aspectos jurídicos y financieros. 2. Concentración de supervisión de contratos en un solo funcionario. 3. Fallas en la comunicación entre el contratista y el supervisor. 4. Ausencia o deficiencias en un cronograma de trabajo.	1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional. 2. Desgaste Administrativo 3. Posibles sanciones legales. 4. Detrimento del patrimonio de la entidad	1. Revisión de actividades ejecutadas y documentos de soporte + Formato de recibido a satisfacción +Manual de Supervisión. 2. Revisión de los productos.	MEDIO

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 24	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					

Dependencias de la Alcaldía	Contratación de bienes y servicios	Liquidar el contrato	Incumplimientos legales	En liquidación del contrato	1. El supervisor del contrato no solicita oportunamente la liquidación porque no da prioridad a esta actividad (vencimiento de términos). 2. El supervisor del contrato no envía la solicitud de liquidación. 3. Sobre carga de trabajo para los funcionarios que apoyan la liquidación.	1. Pérdida de oportunidad para llevar a cabo la liquidación del contrato. 2. Posibles sanciones legales	1. Revisar la base de datos de contratación para establecer fecha de vencimiento de términos legales para liquidar de conformidad con las normas vigentes.	MEDIO
-----------------------------	------------------------------------	----------------------	-------------------------	-----------------------------	--	--	--	-------

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 25	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

14. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES



Estrategia 1. Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de Nunchía aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Estrategia 2. Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y proyecto de Modernización y reorganización Administrativo, la alcaldía del municipio de Nunchía pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Estrategia 3. Mejora procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la alcaldía municipal.

Estrategia 4: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

Estrategia 5. Actualización del código de ética. La administración del municipio de Nunchía ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2013 se actualizara e implementará el código de ética en la alcaldía que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 26		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

15. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en la administración pública es un mecanismo que está cobijado por la ley 489 de 1998 y el decreto 3622 de 2005, al igual que por la ley 951 de 2007 en la Alcaldía Municipal de Nunchía se adopto mediante decreto N° 0100.02.01-013 de abril 15 de 2010.

Como instrumento se adopta dentro de las políticas del plan institucional de desarrollo administración y política de democratización de la administración pública, dirigido a consolidar la cultura de participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de metas económicas y sociales del municipio de Nunchía y/o construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas.

La rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Nunchía será un espacio de interlocución entre servidores públicos y ciudadanía, que tiene como finalidad generar transparencia y condiciones de confianza entre la alcaldesa y habitantes del municipio; además, servirá como insumo para ajustar proyectos y planes de acción.

Los principales objetivos de rendición de cuentas son:



- Fortalecer el sentido de lo público
- Recuperar la legitimidad para la alcaldía
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

16. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alcance de la auditoría. El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma.

Audidores externos. Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Audidores internos. Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 27	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

Auditoría especial. Consiste en la verificación de los asuntos y temas específicos de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o de situaciones especiales y responden a una solicitud determinada.

Auditoría financiera o de estados financieros. Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros del auditado, para determinar si éstos reflejan razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.



Auditoría fiscal. Consiste en el examen de las operaciones con los tributos al fisco, a los que está obligada cualquier persona natural o jurídica; con el objetivo de determinar si se efectúan en la cuantía que corresponda, dentro de los plazos y formas establecidas y, proceder conforme a derecho.

Auditoría de gestión u operacional. Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

Auditoría temática. Consiste en la verificación y evaluación exhaustiva de una cuenta contable, un objetivo determinado, o cuestiones de repercusión económica que respondan a necesidades específicas.

Auditoría de sistema. Consiste en la verificación del estado de implantación de los sistemas contables y de control interno, que permite evaluar el cumplimiento de los principios y procedimientos de control interno y de contabilidad generalmente aceptados, el grado de actualización de la contabilidad, el empleo correcto de las cuentas contables y la elaboración y aplicación de los sistemas de costos.

Auditoría de seguimiento o recurrente. Consiste en el examen y evaluación del cumplimiento de las medidas dictadas para dar solución a las deficiencias detectadas en una auditoría anterior, a fin de determinar si la entidad ha tenido o no, avances en la administración y control de sus recursos; incluye la verificación

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 28		
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

del sistema de control interno.

Auditoría de cumplimiento. Consiste en el examen y evaluación que se realiza con el objetivo de verificar el cumplimiento de las leyes, decretos-leyes, decretos y demás disposiciones jurídicas inherentes a la actividad sujeta a revisión.

Auditoría de tecnologías de la información. Consiste en el examen de las políticas, procedimientos y utilización de los recursos informáticos; confiabilidad y validez de la información, efectividad de los controles en las áreas, las aplicaciones, los sistemas de redes y otros vinculados a la actividad informática.

Auditoría. Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

Control administrativo. Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Control contable. Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.



Control interno. Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Dictamen. Opinión o juicio que se emite por escrito, respecto a los estados financieros u otras actividades, como resultado de una auditoría financiera.

Economía. Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

Eficacia. El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia. La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 29	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

Entidad (empresarial). Una unidad económica que realiza transacciones comerciales que se deben registrar, resumir y reportar. Se considera la entidad separada de su propietario o propietarios.

Estados financieros. Fuentes de información sobre la marcha de la entidad empresarial.

Evidencia de auditoría. Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

Fiscalización. Acción y efecto de fiscalizar. Fiscalizar. Hacer el oficio de fiscal. Criticar y traer a juicio las acciones u obras de alguien.

Hallazgos. Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.



Hoja de trabajo. Una hoja grande de columnas diseñada para colocar en forma conveniente todos los datos contables que se necesitan en un momento determinado. Facilita la preparación de los estados financieros y el trabajo de ajuste y cierre de las cuentas. Igualmente se utiliza como papel de trabajo cuando sea necesario en el transcurso de una auditoría.

Incumplimiento. No pago de intereses o capital de un pagaré en la fecha de vencimiento.

Informe de auditoría. Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Informe de los auditores. El informe emitido después de auditar un tema o los estados financieros de una empresa.

Limitaciones al alcance de la auditoría. Factores externos a la unidad de

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 30	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

Normas de auditoría. Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

Objetividad (evidencia objetiva). La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

Objetivo de la auditoría. Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría.

Papeles de trabajo. Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

Plan. Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.



Prevención. Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

Procedimiento de auditoría. Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

Programa de auditoría. Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.

Riesgo. Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

- Riesgo inherente. Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.
- Riesgo de control. Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.
- Riesgo de detección. Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.



 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 31	
PLAN ANTICORRUPCIÓN				

Supervisión. Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

Técnicas de auditoría. Métodos que el auditor emplea para realizar las verificaciones planteadas en los programas de auditoría, que tienen como objetivo la obtención de evidencia.

- Centralización: concentración, en este caso se refiere a la concentración del poder en manos del Presidente de la República.
- Corporativos: grupos, asociados
- Discrecionalidad: con discreción. Referido en este caso a fondos que el Poder Ejecutivo utiliza sin estar en la Ley de Presupuesto
- Erario: Tesoro. En este caso el tesoro de la nación
- Ilícito: en contra de la ley
- Impunidad: que queda sin castigo
- Prebendas: beneficio o dádivas o regalos obtenidos por servicios
- Trasgresión: violación de lo establecido


MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ
 Alcaldesa Municipal.-

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL		FECHA: 02-09-2010		
			Versión: 01	Página 32	
PLAN ANTICORRUPCIÓN					

ANEXOS

Despacho Alcaldesa



PLAN DE ADMINISTRACION DEL RIESGO Y DE CONTINGENCIA PARA MAPAS ANTICORRUPCIÓN

ALCALDIA MUNICIPAL

NUNCHÍA - CASANARE



Municipio de Nunchía

CONTENIDO

CONCEPTO

Presentación

1. Introducción

2. Objetivos

3. Marco Legal

4. Alcance y metodología

5. Riesgos procesos estratégicos

6. Riesgos procesos misionales

7. Riesgos procesos de apoyo

8. Riesgos procesos de evaluación

9. Monitoreo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

PRESENTACIÓN

La Administración del Riesgo es sin duda alguna un tema en el que todos los servidores públicos de la Entidad deben estar comprometidos, no sólo con la identificación de los mismos, sino ante todo por la gran responsabilidad que tienen de aplicar de manera permanente las medidas preventivas que permitan minimizarlos o evitarlos.

Con este propósito, se presenta en este documento una herramienta actualizada, en la que se integran al plan las medidas de contingencia respectivas, dándole mayor funcionalidad y operatividad.

Este instrumento de gestión estimula y fundamenta la cultura de prevención y control de riesgos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

1. INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de la Misión Institucional va acompañado de técnicas de administración moderna que permiten lograr resultados eficientes, sin perder de vista que los riesgos están determinados por factores internos y externos que pueden afectar en un momento dado el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

FACTORES INTERNOS

- ▶ Estructura Organizacional
- ▶ Perfil Talento Humano
- ▶ Disponibilidad presupuestal Insuficiente
- ▶ Procesos y Procedimientos sin documentar (entre otros)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

FACTORES EXTERNOS

- ▶ Económicos
- ▶ Orden Publico
- ▶ Reformas a la Administración
- ▶ Cambios de Normatividad (Entre Otros)

En tal sentido, el propósito principal del control es la minimización o reducción del riesgo, es decir, que las acciones y respectivos controles garanticen de manera razonable y efectiva los procesos de las áreas Estratégicas, Misionales y de Apoyo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Facilitar el cumplimiento de la Misión Institucional y de los objetivos estratégicos, conforme a lo dispuesto en las normas Constitucionales y legales, así como las disposiciones internas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ▶ Generar cultura de administración del riesgo en la Entidad, con una visión sistémica de control interno.
- ▶ Garantizar el buen uso de los recursos disponibles
- ▶ Fortalecer los procesos de Planeación los conceptos de Administración y evaluación de riesgos
- ▶ Sensibilizar a los servidores públicos en el sentido de que las acciones preventivas facilitan el ejercicio del autocontrol y la auto evaluación.
- ▶ Asegurar el cumplimiento de las normas y procedimientos en el desarrollo de los procesos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

3. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia Art. 209

Ley 489 de 1998.

Decreto 2145 de 1999

Directiva Presidencial 09 de 1999.

Decreto 1537 de 2001.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

4. ALCANCE Y METODOLOGIA

RIESGO	DESCRIPCION	POSIBLES CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CONTROLES	NIVEL DE RIESGO
Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la Entidad y le impidan el logro de sus objetivos.	<p>Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.</p> <p>Características o formas de manifestación del factor de riesgo.</p>	Efectos o daño de tipo económico, social, administrativo o institucional.	Posibilidad de ocurrencia del riesgo. Esta puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores interno y externos que puedan propiciar el riesgo aunque éste no se haya presentado nunca.	Consecuencias que pueden ocasionar a la Entidad la materialización del riesgo.	Controles existentes implementados para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.	Resultado de la aplicación de la escala escogida para determinar el nivel de riesgo de acuerdo con la posibilidad de ocurrencia, teniendo en cuenta los controles existentes.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

ESTRATEGIAS	ACCIONES	INDICADOR	META PROGRAMADA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	CONTINGENCIA
<p>Forma óptima y viable propuesta para combatir, minimizar o prevenir el riesgo. Debe responder a los interrogantes ¿Qué hacer? ¿Para quién hacerlo? Y ¿Por qué? O ¿Para qué hacerlo?</p>	<p>Son las actividades que desarrollan la estrategia y apuntan a prevenir o reducir el riesgo.</p>	<p>Instrumento de medición que permite comparar. Y establecer y retroceso, estancamiento, o avance de las acciones planteadas vs. Las ejecutadas. Cada acción planteada se constituye en un indicador.</p>	<p>Es la expresión cuantitativa del indicador. Es lo que se propone lograr en determinado tiempo.</p>	<p>Dependencias o áreas responsables de adelantar las acciones propuestas.</p>	<p>Es la programación de las acciones o actividades planteadas para desarrollar la estrategia, dependiendo de la meta programada.</p>	<p>Contiene actividades necesarias a ejecutar en caso de materialización del riesgo, es decir, asumir el riesgo con el fin de restablecer la situación normal y dar continuidad a los objetivos propuestos por la dependencia o entidad.</p>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

5. RIESGOS

PROCESOS

ESTRATEGICOS

2013

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Alta centralización	Exceso de poder o autoridad concentrado en un área o funcionario	Discrecionalidad y posible extralimitación de funciones. Dificultad para implantar controles. Ineficiencia administrativa	Alta	Moderado	Implementación del manual de funciones. Delegación de funciones Modernización y actualización del Manual de Funciones.	Importante	Restringir la extralimitación de funciones. Discrecionalidad llevándola a niveles libres de sospecha donde haya manejo de recursos económicos y humanos. Control, seguimiento y mejora.	Descentralizar exigiendo resultados de acuerdo a los objetivos institucionales. Tomar decisiones con apoyo de los comités.	Metas realizadas/ Total Metas propuestas	Evaluación semestral de las metas alcanzadas.	Alcaldesa Municipal	Un (01) informe semestral	La alta Dirección se debe comprometer a divulgar y sensibilizar el Plan de Desarrollo.
Descentralización sin control	Otorgamiento de Responsabilidades, autoridad y capacidad para decidir, sin criterios bien definidos y sin rendir informes. Ausencia de políticas claras y homogéneas	Desorden administrativo Derroche o desaprovechamiento de recursos.	Bajo	Leve	Pedir informes sobre tareas asignadas y/o delegadas.	Aceptable	Rendición de cuentas. Control, seguimiento y mejora. Diseñar formato de rendición de cuentas.	Efectuar control a las metas o tareas asignadas. Diligenciar el formato.	Número de tareas realizadas/ Número de tareas asignadas	Seguimiento semanal de tareas asignadas	Alcaldesa Municipal. Secretarios de despacho.	Uno (01) semanal	Evaluar la aplicación de los formatos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Incumplimiento de los Códigos de Ética y Buen Gobierno.	La Dirección no es objetiva en el proceso evaluativo de los funcionarios.	No cumplir con la misión institucional. No tomar decisiones correctivas en contra de quienes contravienen las normas.	Baja	Moderado	Divulgación de los Códigos de Ética y Buen Gobierno.	Tolerable	Socializar los códigos de Ética y Buen Gobierno	Llamados de atención a los funcionarios. Llegado el caso aplicar el Régimen Disciplinario.	Número de funcionarios infractores/ Total de funcionarios	Cero (0) funcionarios amonestados.	Alcaldesa Municipal Secretarios de despacho	Uno (01) Anual	Capacitación y definición de niveles de autoridad.
No hacer seguimiento al Plan Anual de Caja	No prever los gastos generales y de inversión mensualmente.	No contar con la disponibilidad presupuestal para el gasto. Incumplir con el pago de obligaciones adquiridas. Traslados presupuestales sin tener en cuenta las prioridades de los gastos. Prolongar la vigencia fiscal	Media	Moderado	Evaluar el Plan Anual de Caja cada trimestre.	Moderado	Planear los gastos de funcionamiento e inversión. Programar las contrataciones	El área financiera y la alta dirección se deben reunir frecuentemente para planear los gastos y programar y ejecutar el Plan anual de compras	Rubro ejecutados/ rubros programados	Hacer seguimiento cuatro (04) veces al año.	Alcaldesa Municipal Secretario de Hacienda y/o Tesorero	Cuatro (04) al año.	Programar los gastos de acuerdo a los ingresos mensual mente.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados	<p>Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos.</p> <p>No están definidos manuales.</p> <p>No están definidos los responsables de cada proceso.</p> <p>Improvisación en el orden de las actividades de cada procedimiento</p> <p>Se registra cruce de competencias entre los niveles y áreas de decisión.</p>	<p>Alta discrecionalidad y concentración de poder en las decisiones que afectan la gestión de los recursos.</p> <p>Sobreestimación de costos en la determinación del presupuesto.</p> <p>Se politizan la visión y los controles que orientan la gestión.</p> <p>El responsable no cuenta con apoyo efectivo para la toma de decisiones.</p> <p>Se dificulta el seguimiento y evaluación de los factores que inciden sobre la eficacia y eficiencia.</p>	Media	Moderado	Hacer el manual de procesos y procedimientos	Tolerable	Aplicar los procesos y procedimientos actualizados en el MECI 1000:2005	Socializar el manual de procesos y procedimientos.	Procedimientos evaluados/ Total de procedimientos	Evaluación semestral de los procedimientos	Alcaldesa Municipal Funcionarios Partes interesadas	Dos (02) veces en el año.	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingencias no habría otra medida para implementarlo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Carencia del seguimiento y control de los trámites de los procedimientos	<p>Los puntos de control de los procedimientos no están identificados, ni acompañados de indicadores de gestión.</p> <p>No se hace seguimiento a los documentos soporte de cada uno de los procedimientos .</p>	<p>No es posible identificar los errores durante la ejecución del Procedimiento, ni el responsable.</p> <p>Se favorece el tráfico de influencias en desmedro de los bienes y recursos de la entidad</p> <p>Indiferencia de los funcionarios frente a la ejecución y evaluación de los procedimientos</p>	Alta	Modera do	<p>Hacer seguimiento, control y evaluación de los trámites de los procedimientos</p> <p>Indicadores de gestión</p>	Importante	Guía para la evaluación de los procedimientos	<p>Publicar, divulgar y aplicar los manuales de procedimientos a través de un medio que facilite su consulta y al cual tengan acceso los miembros de la Entidad</p>	<p>Numero de trámites evaluados/ Total de tramites por proceso</p>	Evaluación semestral de los trámites.	<p>Alcalde Municipal.</p> <p>Funcionarios</p>	Dos (02) veces en el año.	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingencia les no habría otra medida para implementarlo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal

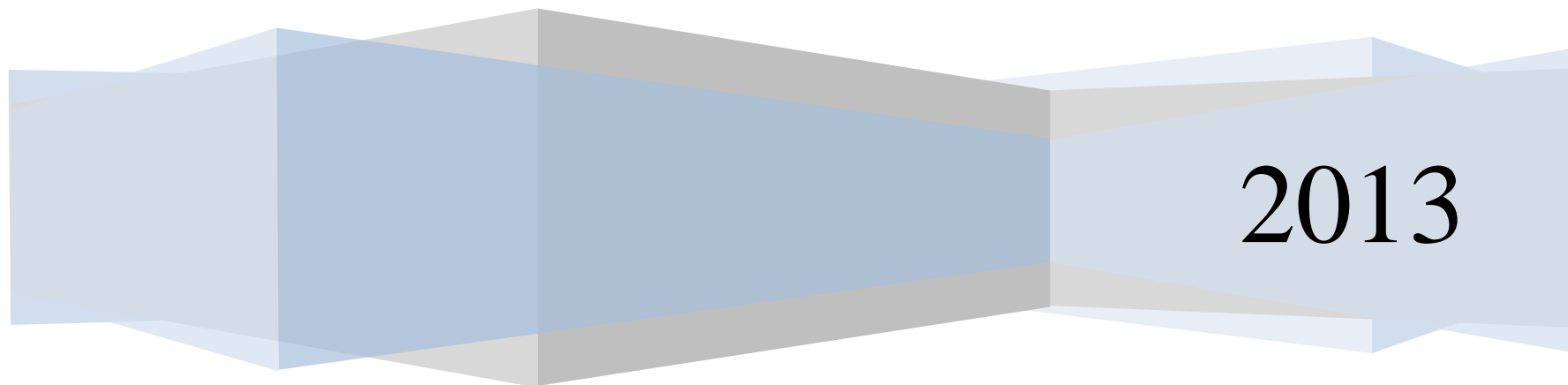


Municipio de Nunchía

6. RIESGOS

PROCESOS

MISIONALES



2013

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Interpretación subjetiva de las normas	Los directivos y otras instancias interpretan las normas según su punto de vista.	Interpretación y uso de las normas para favorecer intereses personales, políticos o de otro tipo.	Baja	Moderado	Capacitación en normatividad vigente por un jurista o especialista.	Tolerable	Plan Institucional de Capacitación	Desarrollar el Plan Institucional de Capacitación	Capacitaciones desarrolladas / Total Capacitaciones programadas	Un (01) plan anual.	Alcaldesa Municipal. Funcionarios	Uno (01) anual	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo.
Desconocimiento de las normas	No estar actualizado en la normatividad vigente.	Entrega de informes desactualizados. Ilegalidad en el desarrollo de los procedimientos Actuación indebida de los funcionarios amparado en el desconocimiento de las normas vigentes.	Baja	Leve	Capacitación en normatividad vigente por un jurista o especialista.	Aceptable	Actualizar el normograma de la Entidad.	Realización de mesas de trabajo sobre normatividad vigente.	Mesas de trabajo realizadas / Total mesas programadas 3/4 = 75%	Cuatro (04) al año	Alcaldesa Municipal, Asesoría Jurídica	Uno (01) anual	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
No difundir ampliamente los programas sociales.	Las instancias Directivas no divulgan la información con el tiempo suficiente para que los interesados accedan a programas o beneficios sociales.	Los programas sociales no benefician a la población objetivo. Pérdida de recursos nacionales.	Media	Moderado	Aplicar en principio de transparencia y publicidad.	Moderado	Las instancias gerenciales deben permitir a todos los niveles y a la comunidad en general acceder a la información de los programas sociales.	Cartelera municipal. Perifoneo Volantes Emisoras Comunicados a través de las Juntas de Acción comunal.	Número de campañas publicitarias realizadas/ Total de campañas programadas Recursos invertidos en publicidad/ Total de recursos asignados a publicidad.	Una (01) mensual	Alcaldesa Municipal, Secretaría de Planeación. Secretaria de Desarrollo Social	Cuatro (04) en el año	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo
Ausencia del control ciudadano en la gestión pública estatal	El mecanismo democrático que representa a los ciudadanos, no ejerce la vigilancia sobre la gestión pública.	La participación ciudadana no contribuye para el mejoramiento de la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.	Media	Moderado	Incentivar a la comunidad para que exprese sus necesidades, sugerencias, recomendaciones, para contribuir a optimizar los recursos públicos.	Moderado	Generar espacios de participación y veedurías ciudadanas que deben estar en todo momento acompañando las actividades de la entidad.	Dar a conocer los Informes de gestión.	Número de informes de gestión por año. 1	Uno (01) anual	Alcaldesa Municipal	Uno (01) al año	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal

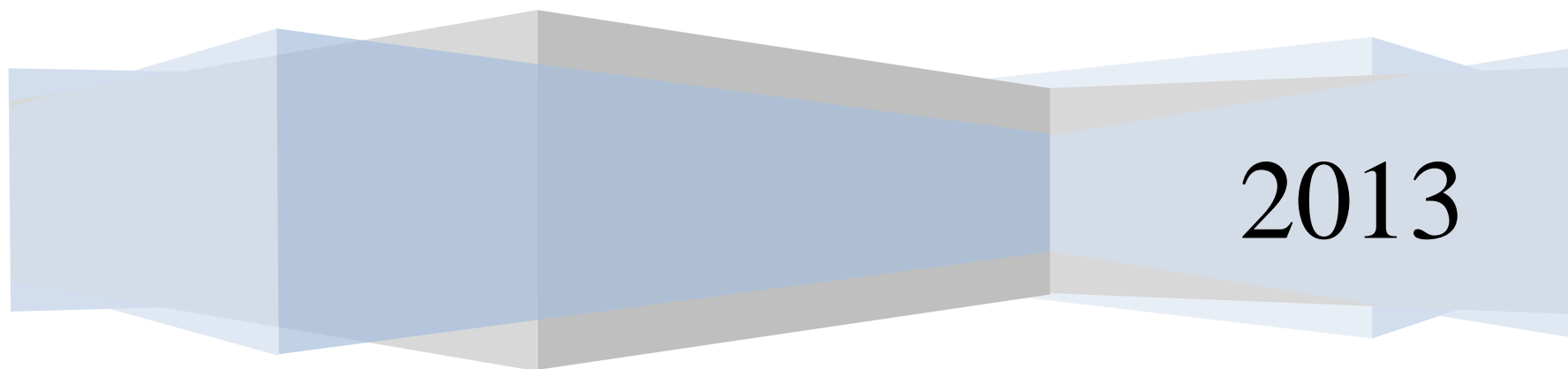


Municipio de Nunchía

7. RIESGOS

PROCESOS

DE APOYO



2013

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Baja difusión de las políticas de información generada en el interior de la Entidad	La comunicación organizacional no es operacional, por tanto no contribuyen al logro de los objetivos institucionales	No se identifican los objetivos, las estrategias, planes, programas, proyectos y gestión de operaciones en las cuales se enfoca la misión de la Entidad.	Baja	Moderado	Implementar elementos que faciliten la coherencia interna entre los procesos y/o las dependencias	Tolerable	Diseñar un plan de comunicación para operacionalizar los medios y acciones comunicativas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales	Realizar mesas de trabajo para la revisión y comunicación de los avances en la ejecución de planes y proyectos.	Número de mesas de trabajo realizadas 1	Dos (02) al año	Alcaldesa Municipal Secretarios de Despacho	Uno (01) al año	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingencial es no habría otra medida para implementarlo
Bajo compromiso de los funcionarios con la Entidad	Los funcionarios no se identifican con las metas y objetivos institucionales	Incumplimiento de metas y objetivos	Baja	Medio	Establecer compromisos laborales	Tolerable	Hacer evaluación de desempeño.	Seguimiento a los compromisos laborales	Número de compromisos cumplidos / Total de compromisos asignados 2/2 = 100%	Dos (02) al año	Alcaldesa Municipal Jefes de dependencia	Uno (01) al año (Evaluación definitiva)	Declaración de insubsistencia.
Vulnerabilidad en la seguridad de la información	Centralización de la administración de las bases de datos en una sola dependencia	Permisos inadecuados, no contar con control de los administradores y operadores que manipulan información sin el uso de aplicaciones.	Media	Catastrófico	Creación de un comité para ejercer control de los administradores de la información.	Importante	Controlar la operación de los administradores y operadores.	Revisar la operación desarrollada por los operadores y administradores de la base de datos.	Número de controles desarrollados en el año. 3	Cuatro (04) controles a los administradores y operadores.	Comité de control	Trimestral	Capacitar a los otros funcionarios en base de datos para que poder contar con otro grupo de personas idóneas para administrar la base de datos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Hardware obsoleto y software inapropiados	El hardware, así como el software no corresponden a las necesidades de la entidad.	Pérdida de la información. Entrega de informes extemporáneamente a entidades de control. Generación de informes poco confiables.	Baja	Moderado	Actualización permanente de software.	Moderado	Detectar diariamente los archivos que contengan virus y códigos maliciosos.	Actualización diaria de software que detectan automáticamente éstos archivos en la red.	Número de archivos detectados y destruidos en el año 60%	Detectar el 100% de los virus y códigos maliciosos.	Comité de control de administradores y operadores	Permanente	Asignar recursos para el mantenimiento y actualización de hardware y software.
Deterioro de los archivos documentales	Espacios físicos inadecuados para el manejo e información de la producción documental	Pérdida de información parcial o total ocasionada por: desastres naturales como inundaciones, incendios, entre otros; deterioro biológico.	Alta	Moderado	Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y otras disposiciones. Acuerdo 049, "Conservación de documentos"	Importante	Mejorar las instalaciones físicas de los archivos.	Establecer plan de mejoramiento de las instalaciones del archivo. Proyectos de inversión.	Arreglo del archivo municipal 70%	100%	Secretaría de Gobierno		Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Inadecuado manejo de expedientes y documentos	Inseguridad en el cuidado y custodia de expedientes y documentos. Demora injustificada en el estudio, análisis, pruebas y evaluación de expedientes	Pérdida de información. Sanciones disciplinarias y fiscales. Ineficiencia administrativa y fiscal.	Baja	Leve	Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y otras disposiciones.	Aceptable	Implementar las tablas de retención documental.	Seguimiento y evaluación de las tablas de retención documental	Número de evaluaciones a las tablas de retención documental 2/2 = 100%	Dos (02) al año	Todos los funcionarios	Uno (01) al año	Clasificar el archivo.
Atraso en la entrada de la información contable y financiera al sistema.	El no registrar diariamente los movimientos contables.	Información inoportuna e incompleta. Carencia de registros auxiliares que permitan el análisis y depuración de saldos especialmente en cuentas por cobrar o por pagar. Desactualización de la información transmitida. No contar con una herramienta confiable para toma de decisiones. Desconocimiento de los saldos reales de las cuentas.	Baja	Moderado	Hacer los registros en el sistema diariamente	Tolerable	Socializar los procesos y los procedimientos financieros	Control por parte del contador de las actividades y desarrollo de los procedimientos contables.	Número de informes de los estados financieros entregados oportunamente 8	Ocho (08) al año	Secretaría de Hacienda Contador	Permanente	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Desactualización de los inventarios de bienes muebles e inmuebles de la Entidad	Desconocimiento del inventario de los bienes muebles e inmuebles. No se tiene registros actualizados de bienes.	Pérdida de Inventarios. Mal uso o destinación indebida de bienes de la Entidad. Inventarios obsoletos	Media	Moderado	Actualización de inventarios	Moderado	Adquirir un software de inventarios. Realizar el inventario de la entidad de bienes muebles como inmuebles.	Responsabilizar a cada funcionario por los bienes que tiene a cargo y dar de baja inventarios obsoletos.	Informe de inventarios 1	Un (01) inventario anual	Alcaldesa Municipal, Almacenista	Una (01) vez al año	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo
Fraccionamiento técnico	Con el fin de evadir los procesos licitatorios, el objeto contractual es fraccionado o dividido artificialmente para facilitar en esta forma la escogencia "a dedo" de los contratistas.	Sobrecostos. Desgaste administrativo injustificado. Dificultad en los controles. Ausencia de pluralidad de ofertas. Ausencia de uniformidad en la calidad de la obra. Diluye responsabilidad. Mayor número de interventores. Violación al principio de igualdad y transparencia.	Alta	Moderado	Aplicación de las normas de contratación	Importante	Aplicar los procesos licitatorios o de selección abreviada para que no se desvíe del objeto contractual.	Aplicar el manual de contratación y procesos y procedimientos.	Número de contratos ejecutados/ Total de contratos programados 70%	100%	Alcaldesa Municipal Secretaría de Planeación	Permanente	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Falta de objetividad del interventor	El estrecho vínculo que generalmente une al contratista con el interventor distorsiona el control de verificación que le es propio de su función, avalando y aprobando las decisiones del contratista aún en perjuicio de la Entidad.	Altos costos sin resultados que reflejen su inversión. Avalan incumplimientos, ejecuciones irregulares, mala calidad. Autorizan modificaciones técnicas, cambios de especificaciones de materiales, originando mayores costos. En ocasiones firman actas de recibo sin verificar el efectivo cumplimiento de obligaciones.	Alta	Moderado	Informe de avance de obra al interventor	Importante	Seguimiento a la interventoría Actas parciales	Visitas periódicas a las obras. Actas de recibo verificando el efectivo cumplimiento de obligaciones.	Número de visitas realizadas. Número de actas	Periódicamente	Secretaría de Planeación	De acuerdo a la contratación	Por ser un riesgo difícil de establecer parámetros contingenciales no habría otra medida para implementarlo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal

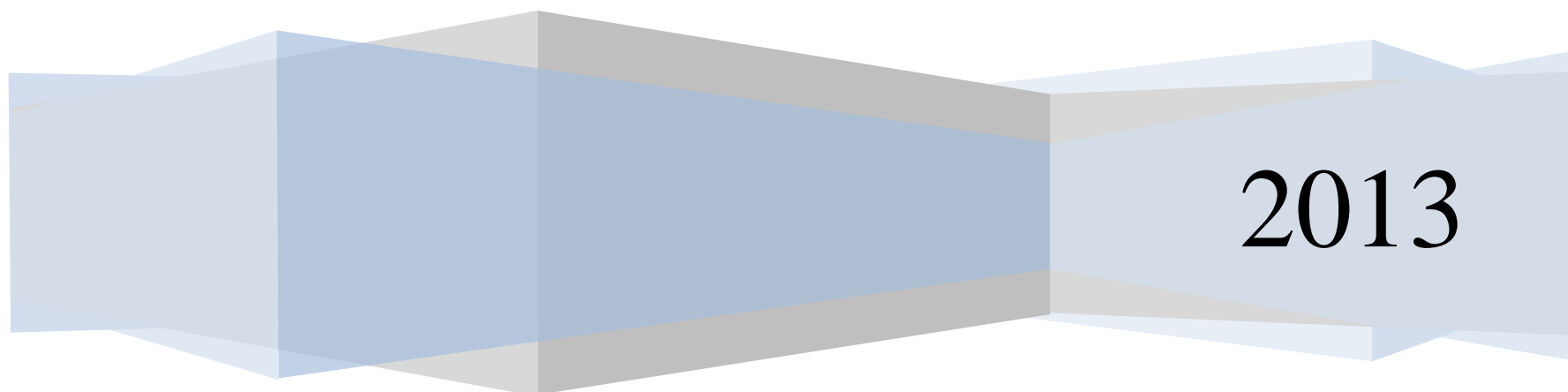


Municipio de Nunchía

8. RIESGOS

PROCESOS

DE EVALUACION



2013

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



Municipio de Nunchía

Riesgo	Descripción (causa)	Posibles consecuencias	Probabilidad	Impacto	Controles	Nivel de riesgo	Estrategias	Acciones	Indicador	Meta programada	Responsable	Cronograma	Contingencia
Vulnerabilidad en el Proceso de control	La planeación del control se reduce a un cronograma para la recopilación de informes. Ausencia de planes de mejoramiento	Se pierde la misión de conjunto para realizar la evaluación de la gestión pública. No permite la identificación de focos estructurales de mal manejo de recursos.	Media	Moderado	Auditorías	Moderado	Autoevaluación de la gestión Evaluación independiente	Planes de mejoramiento Institucional, Por Procesos, Por áreas e individual.	Número de planes de mejoramiento 1	Uno (01) anual	Alcaldesa Municipal Funcionarios y Jefe Oficina de Control Interno	Uno (01) anual	Auditoría externa

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal





Municipio de Nunchía

9. MONITOREO

El monitoreo es esencial para asegurar que las acciones preventivas se estén llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación a través de revisiones sobre la marcha, tarea a cargo no solo de la oficina de control interno, sino de los responsables de las diferentes áreas cuya finalidad principal es la de sugerir y aplicar correctivos y ajustes, con el fin de asegurar un efectivo manejo de los riesgos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
NADJA MARTÍNEZ GUZMÁN	HÉCTOR SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ Secretario General y de Gobierno	Dra. MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ Alcaldesa Municipal



 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 1	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “MARCANDO LA DIFERENCIA”

MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ
Alcaldesa

**MUNICIPIO DE NUNCHÍA
CASANARE
2013**



Despacho Alcaldesa

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 2	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

CONTENIDO

	pág.
PRESENTACIÓN	3
1. NUESTRO COMPROMISO	4
2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	4
3. LA COMUNICACIÓN Y SU PAPEL EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	5
4. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN	7
5. ATRIBUTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL PÚBLICO	7
6. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8
6.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA	8
6.2 ATENCIÓN PRESENCIAL	10
6.3 ATENCIÓN VIRTUAL	11
6.4 CORRESPONDENCIA	11
7. NORMAS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA	12
8. MECANISMO DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	14
9. ESCUCHAR NOS AYUDA A COMUNICAR	17
9.1 PROCESO DE ESCUCHA	17
9.2 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	18
10. HACIA LA BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS	20
11. GLOSARIO	21

Despacho Alcaldesa

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 3		
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				



PRESENTACIÓN

Los cambios y modernización en todos los campos de las entidades públicas han generado una creciente expectativa por la prestación de mas y mejores servicios por parte del Gobierno local por lo cual se debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y oportuna de manera tal que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades.

La Administración Municipal resalta la importancia en la prestación del servicio de atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más afable, cómodo, natural y sencillo con la ciudadanía.

Es por ello y dando cumplimiento al plan de gobierno, el Municipio de Nunchía ha iniciado un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios donde se vincule a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo publico y se de el cumplimiento de la misión institucional: Servir a la comunidad.” MARCANDO LA DIFERENCIA”

Se espera pues, que este manual contribuya a mejorar la labor desempeñada por todos los que creemos que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestro trabajo y nos ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios prestados.

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>CÓDIGO: DA 0100.16.02</p>		
	<p>GUÍA DOCUMENTAL</p>	<p>FECHA: 02-09-2010</p>		
		<p>Versión: 01</p>	<p>Página 4</p>	
<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>				

1. NUESTRO COMPROMISO

Fin del servicio: La Administración Municipal debe generar los mecanismos adecuados para la atención de la ciudadanía de acuerdo a las disposiciones normativas, con miras a la eficiencia y calidad en la prestación del servicio y por ello a la satisfacción de la ciudadanía.

Así mismo, la Administración debe prestar los servicios de forma oportunos y ágiles, reduciendo los trámites y fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.



Accesibilidad a la información y los servicios: Las diferentes dependencias que componen la Administración Central, brindarán toda la información referente al Municipio de Nunchía, sus Secretarías, programas, proyectos, servicios y demás tramites propios de sus objetivos corporativos.

Principios y valores: Todos los servidores públicos, que por cualquier razón laboren en el Municipio de Nunchía y tengan un vinculo directo con la prestación del servicio de atención al la ciudadanía, asumirán y actuaran de acuerdo, al código de buen gobierno, principios, valores y todos aquellas parámetros establecidos en esta materia para la Administración Municipal.

Encargados de la prestación del servicio: El Municipio de Nunchía deberá disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía y con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores y servidoras públicas deberán estar en condiciones de dispensar una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Integración con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
- Compromiso de todos los servidores públicos del Municipio para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano
- Reduciendo distancias en las jerarquía compartiendo responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos del Municipio.
- Desarrollando y optimizando los recursos humanos mediante la Motivación del

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 5	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo.

- Comunicando lo que se está haciendo. para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.
- Midiendo los resultados de forma periódica mediante indicadores y controles de calidad.

3. LA COMUNICACIÓN Y SU PAPEL EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos, con el ciudadano y con los compañeros, no solo para los miembros de un mismo equipo si no también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias.



La administración Municipal de Nunchía para prestar un servicio con calidad no basta con tener una adecuada infraestructura, personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos para ello, es fundamental tener una buena comunicación que permita que la información sea transmitida a el ciudadano o destino final sea correcta y la comprensible. En la Alcaldía Municipal de Nunchía se encuentra adoptadas las políticas de Información y Comunicación mediante decreto N° 070 de diciembre 29 de 2008 que enuncia lo siguiente:

COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA.- El municipio de Nunchía se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y el mejoramiento de los servicios del municipio.

COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.- La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos del Municipio; para ello la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.- El Municipio de Nunchía se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Esta disposición se aplica, principalmente, a las actividades de contratación pública, procesos policivos, asuntos de la Comisaría de Familia, así como los datos existentes en los sistemas de información. Ningún particular podrá utilizar

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 6	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

información privilegiada y confidencial de la Entidad para su propio interés

COMPROMISO CON LA CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.- El Municipio de Nunchía se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente con la comunidad organizada y la ciudadanía en general. Por lo anterior, se adoptarán mecanismos para que la información llegue a los interesados de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.



En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz, de acuerdo con lo establecido por el Código Contencioso Administrativo.

COMPROMISO CON EL GOBIERNO EN LÍNEA.- El Alcalde y su Equipo de Gobierno se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Entidad.

Esta página contendrá información pertinente sobre la marcha de la administración, en particular lo concerniente a la contratación administrativa, estados financieros, ejecución presupuestal, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan de Desarrollo, indicadores de gestión, informes de gestión, entre otros.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD.- Los estados e informes financieros, presupuestales, contables y de gestión presentados a los organismos de control, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de control presenten al Municipio, respecto a su gestión y mejoramiento continuo.

COMPROMISO CON LA RENDICIÓN DE CUENTAS El Municipio de Nunchía se compromete a realizar periódicamente, una rendición de cuentas, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Desarrollo de la administración municipal, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. Para lo anterior usará los medios de comunicación disponibles, en particular, las audiencias públicas, la página web, así como folletos informativos.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 7	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.- La Entidad instaurará un mecanismo de atención a las peticiones, quejas y reclamos, en la cual la comunidad podrá manifestar sus quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración. Las peticiones y quejas serán resueltas de conformidad con lo establecido por el Código Contencioso Administrativo.

4. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

La buena comunicación nos ayuda a obtener, fundamentalmente:

- Servicio ágil
- Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración y la transversalidad.
- Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo
- Permite garantizar calidad en la información
- Coordinación entre los distintos servicios
- Asesoramiento al ciudadano
- Satisfacción de la ciudadanía

5. ATRIBUTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL PÚBLICO

Confianza y seguridad: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta



Rapidez: Optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.

Empatía: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Amabilidad: Es el comportamiento amable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesaria para la prestación del servicio.

Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 8		
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

Accesibilidad: Facilidad que el municipio le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que el lo desee.

Comunicación: Se debe dirigir al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que se pueda entender.

Tolerancia: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

6. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Municipio de Nunchía dispone de los siguientes medios para prestar sus servicios:

6.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es uno de los medios donde se reciben llamadas para solicitar información, realizar las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.



La importancia de la atención telefónica

- Bajo costo para la ciudadanía y para el Municipio.
- El contacto personal, a través de la voz se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información.

Factores principales en la atención telefónica

- *El tono de voz:* Elemento básico en la atención telefónica pues no se cuenta con el contacto visual y es el único medio para proyectar la imagen que se quiere transmitir del municipio por ello, la voz debe tener un timbre agradable estar en la capacidad de adaptarse a los diferentes momentos:

- Inicio de contacto: Tono calido y amable
- Momento de dar información: Reflejar seguridad.
- Cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo: ser persuasivos, contundentes y seguridad en la voz.
- Fin de información: ser concluyente
- Despedida: tono cálido y amable

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 9	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

- *La velocidad:* El ritmo de la atención telefónica en general es más lento de lo que sería de forma presencial. Sin embargo lo ideal es adaptar la velocidad a la velocidad del ciudadano que habla.
- *Pronunciación:* Es necesario que el servidor público hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que se comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a unos 3 cm. aproximadamente del auricular.



Proceso de atención telefónico

La atención telefónica se divide entre fases:

- *Contacto inicial:* Lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- Buenos días/tardes/Noches
- Localización: Municipio de Nunchía, Secretaría de... Se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada.
- *Desarrollo de la información:* El servidor público después de iniciar el contacto con la ciudadanía, pasa a descubrir que es lo realmente quiere, que información necesita y por que se motivó a acudir al municipio. Para ello es necesario:
 - Escuchar atentamente
 - Interpretar sus objeciones
 - Realizar preguntas
 - Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información pues el mensaje se debe transmitir de forma clara precisa y comprensible.
- *Despedida:* Es el último detalle que la ciudadanía se lleva del municipio. Por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando se posible)
 - Agradecer al ciudadano por haber recurrido al Municipio
 - Invitarle a que vuelva a contar con el Municipio de Nunchía cuando lo necesite

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 10		
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

Reglas para tener en cuenta en la atención



- Hacer sentir a la ciudadanía que se está atento, con un todo de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar cuando no se este seguro de haber comprendido lo suficiente
- No interrumpir al ciudadano cuando el está hablando
- No sacar conclusiones precipitadas
- Reformula los hechos importantes
- Cuando el ciudadano hable, se debe hacérsele entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

6.2 ATENCIÓN PRESENCIAL

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente a algunas de las dependencias del Municipio de Nunchía a solicitar algunos de los servicios, tramites, realizar petición una queja o un reclamo entre otras.

Factores importantes en la atención presencial

- *La voz:* La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- *El aspecto:* La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía, los servidores públicos del Municipio de Nunchía mostrarán una imagen Corporativa con el distintivo del Municipio de Nunchía (carnet, buso institucional...).
- *Expresividad en el rostro:* Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
- *La postura:* la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 11	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				



6.3 ATENCIÓN VIRTUAL

Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener una pautas en cuanto a la pagina Web ya que es un medio que la ciudadanía utiliza para acercarse al municipio y en unos años será el canal mas utilizado por toda la comunidad y que nosotros como servidores debemos difundir a toda la ciudadanía que es un medio eficiente.

- El portal busca generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos y ciudadanas de Nunchía, además de continuar con la política de transparencia en la gestión y demostrar que Nunchía es Compromiso de toda la ciudadanía.
- Es el primer paso del proyecto de gobierno en línea La Web debe contener información clara, concisa y exacta.
- La información debe estar actualizada permanentemente
- Por medio del portal se puede conocer más de la ciudad, de la Administración; de sus proyectos, políticas, ejecutorías y eventos que ella realiza en pro de toda la ciudadanía.
- La Web tiene segmentos de interactividad como Propóngale al Alcalde, Quejas y Reclamos, consultas del Sisben y el Régimen Subsidiado, actualidad Municipal, Normas y Leyes, Contrataciones, Guía y Directorio telefónico, entre otro.
- En el portal se busca recrear y mantener la imagen institucional de la Alcaldía de Nunchía.
- La Web debe ser el espejo de la Administración.
- Debe ser el punto cardinal y comunicador oficial de los desarrollos de nuestra Alcaldía.

6.4 CORRESPONDENCIA

Se entiende por correspondencia, la comunicación escrita impresa en papel o

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 12		
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

medio magnético entre las dependencias y entre la Alcaldía y el exterior, llámense oficios, cartas, cuentas, permisos o cualquier denominación del documento y que requiera ser tramitadas.



Clasificación de la correspondencia

La correspondencia puede clasificarse de la siguiente manera:

- *Por su naturaleza.* Es decir de acuerdo con el productor y receptor de la misma y el asunto tratado. Así se tienen tres categorías:
 - Oficial. Cuando el asunto compete a la entidad y puede ser de conocimiento general.
 - Oficial Confidencial. Cuando el asunto compete a la entidad y sólo puede ser conocido por el personal autorizado.
 - Personal. Cuando el asunto compete de manera particular únicamente a un empleado de la entidad, mas no a ésta.
- *Por el lugar de destino.* Es decir de acuerdo con la localización física del destinatario. Se tienen tres categorías:
 - Urbano local: cuando el destinatario se encuentra dentro de la ciudad.
 - Nacional: cuando el destinatario se encuentra fuera de la ciudad y dentro del país.
 - Internacional: cuando el destinatario se encuentra fuera del país.
- *Por el destinatario*
 - Correspondencia externa: Es de carácter oficial, se cursa la Alcaldía y otras entidades oficiales, empresas particulares y/o personas naturales, vía correo terrestre, fax, o cualquier otro medio que se implante en la Alcaldía Municipal de Nunchia.
 - Correspondencia interna: Son las comunicaciones oficiales producidas entre las dependencias de la alcaldía Se denominan memorandos.

7. NORMAS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

Objetivo: Describir el procedimiento para registrar y controlar la correspondencia que llega a la entidad procedente del exterior.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 13	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

Etapas de la recepción: La recepción de la correspondencia cuenta con las siguientes etapas:

- **Recibo.** Consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega a la Alcaldía Municipal a través de los diferentes medios de comunicación escrita.
- **Radicación.** Consiste en registrar por medio de un sello los datos básicos en la comunicación tales como el nombre de la dependencia, número, fecha, hora de llegada y nombre del funcionario.
- **Distribución.** Una vez realizada la radicación se enlutan los documentos originales junto con sus anexos serán distribuidos a las dependencias correspondientes.

Horario de atención. La recepción de correspondencia atenderá el servicio, trámite, numeración, radicación y distribución de correspondencia dentro del horario que establezca la Administración para tal fin.



Recibo de correspondencia. Los responsables de la tramitación y archivo de la correspondencia deben seguir las siguientes normas: El recibo, trámite y control de la correspondencia externa, dirigida a las diferentes dependencias, se debe hacer en la Secretaria de Gobierno o quien haga sus veces en por el servidor público designado para tal fin.

Recibo de correspondencia oficial. La correspondencia oficial recibida debe ser revisada por el servidor público designado por la Secretaria de Gobierno o por quien haga sus veces. Antes de su radicación, se debe verificar que el sobre no haya sido abierto y que la correspondencia no se encuentre en mal estado, si es así, dejará constancia al radicarse. Así mismo, revisará que los anexos sean los anunciados.

Cuando la correspondencia esté dirigida al Municipio de Nunchía Alcaldía Municipal sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente.

Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será radicada.

Recibo de correspondencia oficial confidencial. Distinguida por la palabra

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 14	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

confidencial o privado, se le debe dar un tratamiento de especial reserva, se radicará con la información que se pueda obtener del sobre y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario.

Igual tratamiento se dará a los documentos que tienen reserva como las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos.

En caso de que por desconocimiento del contenido se abra un sobre que contenga documentos que tienen reserva, inmediatamente se detecte el hecho se procederá a cerrar el sobre nuevamente y se dará trámite con reserva de su contenido.

Correspondencia personal. Es la que viene dirigida a los diferentes servidores públicos, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular.

Derechos de petición y tutelas. Se dará trámite prioritario para su entrega inmediata los derechos de petición, tutelas y embargos.



Despacho de correspondencia externa. El despacho de la correspondencia oficial hacia sus destinatarios será realizado por intermedio de la empresa con la cual se contrate el servicio.

No obstante lo anterior, una vez cumplida la radicación de la correspondencia externa, y dependiendo la necesidad y premura, un servidor público autorizado podrá efectuar su entrega. De ocurrir esto se dejará constancia de la entrega del documento original al servidor público autorizado, exigiendo nombre y firma en la copia del mismo.

8. MECANISMO DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Medición mediante indicadores de calidad del servicio. Cuantificar las características de la calidad y poder comprobar rápidamente el grado de cumplimiento de los estándares propuestos.

Fundamentalmente, es un instrumento de mejora de la calidad con el que también podemos llevar a cabo una medición al final del proceso.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 15		
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

Medición mediante indicadores de calidad del proceso. Si el proceso se realiza de forma correcta, la calidad del servicio se traducirá en la satisfacción del cliente (interno y externo).

En este sentido es muy importante la gestión de las quejas y reclamos que tiene como objetivo poder diagnosticar las deficiencias en la calidad de los servicios prestados y lograr la satisfacción del cliente externo.

Medición mediante indicadores de satisfacción del cliente. Estos indicadores miden la calidad externa del servicio o satisfacción del cliente (interno y externo). Se puede considerar que es la evaluación más importante y completa ya que se pueden tener en cuenta diferentes aspectos y expresarse de diferentes maneras.



La Evaluación de Calidad de los servicios prestados se precisa la realización de entrevistas presenciales y cuestionarios con el fin de identificar los aspectos que deben ser mejorados

La encuesta de satisfacción del ciudadano (cliente externo) se realiza con el objeto de identificar las características de los servicios clave para los clientes externos y conocer sus percepciones sobre los servicios que ofrece el Municipio de Nunchía.

El buzón De sugerencias estará ubicado en lugar visible y de fácil acceso de las instalaciones de la Alcaldía Municipal de NUNCHIA - Casanare, dispuesto a los diferentes usuarios de la entidad, así mismo asígnese como responsable al Secretario de General y de Gobierno el manejo del mismo según resolución 197 de junio 25 de 2009 y la cual tiene las siguientes funciones:

FUNCIONES. La oficina signada para recibir y tramitar las quejas y reclamos tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Abrir periódicamente el Buzón de sugerencias (quincenalmente) en presencia del personero Municipal o un delegado de la personería, un delegado del Equipo MECI.
- Presentar informes mensuales a Superior Inmediato o funcionario que este delegue sobre las funciones indicando el número de quejas recibidas, áreas relacionadas con ellas y recomendaciones principales presentadas por los particulares, con el objeto de prestar un mejor servicio.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 16	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

- Informar al ciudadano sobre los temas que maneja el Municipio, tales como su misión, organización, planes programas y proyectos que se adelanten y los demás que se disponga mediante reglamento interno.

PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMOS.- Las quejas y reclamos se presentarán por escrito a través de la Dependencia asignada para tal efecto o en el Buzón de Sugerencias las cuales deberán contener como mínimo lo siguiente: Nombre del Peticionario, procedencia, fecha y hora, naturaleza de la petición, queja o reclamo, funcionario contra quien se dirige los motivos que sustenta.

TRAMITE DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.- La oficina asignada para tal efecto, estará encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos que por mal funcionamiento o incumplimiento de la misión, por parte de los funcionarios o la misma entidad.

RECEPCION DE QUEJAS.- Una vez presentada la queja o reclamo, se procederá a su radicación la cual será especialmente determinada y contendrá como su mínimo los siguientes datos: Fecha y hora de recibo (o abierto el buzón de sugerencias), nombre del quejoso, identificación y dirección, anexos, dependencia o funcionario a quien se dirige, numero y fecha del oficio por el cual se da respuesta.



TRAMITE.- Las quejas y reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a su recibo. La encargada de ello remitirá a la dependencia correspondiente de acuerdo a la naturaleza del asunto. La dependencia competente deberá investigar las quejas y reclamos e imprimirá los correctivos que sean necesarios.

TÉRMINO.- Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, salvo que los procedimientos establecidos, según su naturaleza indique otro término.

PRESENTACION DE INFORME.- El funcionario responsable, presentará un informe trimestral sobre el desempeño de sus funciones en cuanto a quejas y reclamos.

DISPOSICIONES GENERALES.- La administración municipal deberá respetar estrictamente el orden de prestación de las peticiones, quejas y reclamos.

REMISION.- Lo no previsto en la presente Resolución regirá por lo expuesto en el

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 17	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

código contencioso Administrativo y en las demás normas concordantes y las que lo modifiquen, adicionen o reglamente.

SANCIONES.- La demora injustificada en absolver peticiones, informaciones consultas o quejas será sancionada disciplinariamente por la Oficina de Control Interno Disciplinario o el funcionario que tenga asignada estas funciones, sin perjuicio del poder prevalente de la procuraduría General de la Nación.

9. ESCUCCHAR NOS AYUDA A COMUNICAR

Como servidores públicos, la mayor parte de nuestro tiempo nos la pasamos escuchando a la ciudadanía.

Debemos hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación donde se facilite la acción de retorno para garantizar que nuestro mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Para ello se recomienda:



- Escuchar activamente.
- Entenderlo como una oportunidad única de aprendizaje donde estemos conscientes de que el ciudadano puede aportarnos grandes cosas.
- Tomar notas.
- Solicitar más información.
- Formular preguntas y reclamar ejemplos prácticos.
- Resumir la información que nos ha aportado el interlocutor.

El saber escuchar se convierte en un elemento primordial en el proceso de la comunicación, pues permite obtener información útil de la persona que nos está hablando, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

9.1 PROCESO DE ESCUCHA

La mayoría de las personas creen que el proceso de escucha se caracteriza simplemente por escuchar y responder pero este consta de 4 fases:

- *Sentir:* se caracteriza por oír y captar expresiones verbales y no verbales. En esta fase se debe tener mucho cuidado al producir inferencias motivadas por

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 18	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

lo que sentimos percibimos, por nuestra sensibilidad auditiva que por ultimo se pueden convertir en distorsiones.

- *Interpretar:* es la coherencia y consistencia entre lo que se quiere decir y lo que se entiende.
- *Evaluar:* Fase donde se valora la información que hemos recibido, su forma de utilización, y en que momento tenemos la suficiente para poder responder.
- *Responder:* Es el momento donde damos la información que necesita interlocutor.

Ventajas de una escucha activa



Entre las ventajas que proporcionan la escucha activa, podemos enumerar las siguientes:

- Reduce la tensión
- Ayuda a comprender a los demás
- Sirve como fuente de aprendizaje
- Estimula la cooperación con los demás
- Aumenta la confianza del interlocutor
- Proyecta una imagen de inteligencia y respeto en el ciudadano

9.2 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Las barreras de la comunicación son aquellas dificultades, obstáculos de todo tipo, que impiden la transmisión de la información correctamente. Algunas de las causas son:

- La habilidad comunicativa esta deteriorada: surgen cuando inconvenientes ajenos a nuestra voluntad impiden que la comunicación sea fluida
- Afirmaciones, preguntas, comentarios o rasgos de nuestro carácter que entorpecen el diálogo y por ello la comunicación.
- Utilización del canal inadecuado: Nos equivocamos en la manera de comunicarnos
- Desconocimiento del entorno socio cultural: Debemos saber, y conocer, donde estamos, a quién nos dirigimos y sus circunstancias.
- Falta de tiempo acompañada de mucha carga laboral

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHÍA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 19	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

Clases de barreras



- *Barreras debidas al propio proceso de comunicación.* Por una codificación inadecuada: Es cuando la persona no consigue expresar o transmitir exactamente lo que piensa y lo que quiere decir.

Prejuicios: Ideas preconcebidas por rasgos físicos, o circunstancias de las personas.

Estereotipos, basados en imágenes mentales sobre las personas y el medio en que viven. Mensaje demasiado largo, complejo o totalmente desconocido.

Por el canal de transmisión: La forma o el medio de transmitir el mensaje:

- Directamente de persona a persona
 - A través de otras personas
 - Mediante el Teléfono
- *Barreras debidas a las características y actitudes de los comunicantes.* De manera concisa las podemos resumir en:
 - Rigidez (no saber o no querer adaptarse a la otra persona, a la situación...)
 - Distanciamiento o frialdad
 - Timidez o retraimiento
 - Irritabilidad
 - Inestabilidad de carácter
 - Falta de sinceridad
 - Miedo a preguntar (por no parecer tonto o inculto)
 - Presunción, engreimiento
 - Despreocupación por los demás
 - Actitud defensiva (la persona que actúa de manera defensiva, aunque presta cierta atención a lo que se está diciendo, gasta una apreciable cantidad de energía en defenderse).
 - Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace (entre la comunicación verbal y la no verbal).
 - Tradición, resistencia al cambio
 - Egocentrismo
 - Inseguridad personal

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010 Versión: 01 Página 20		
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

Barreras debidas a la propia situación de la comunicación

- Situación de ruido, tumultuosa
- Presencia de otras personas
- Normas o estructuras que impiden la comunicación
- Elección de canales poco apropiados para transmitir el mensaje
- Elección del momento/lugar poco apropiado para la comunicación

Para ello es necesario establecer unas reglas que nos pueden ayudar a afrontar estas barreras.



- Propiciar un clima agradable
- Escuchar y comprender al ciudadano en sus propios términos
- Ser comprensivo con sus circunstancias, ponernos en su propio lugar es decir ser empáticos.
- Evitar las distracciones e interrupciones, ya sean a través del teléfono, por nuestros compañeros de trabajo, por otros ciudadanos, etc.
- Escuchar y resumir las ideas esenciales y volverle a repetir lo que él ha expresado.
- Tomar notas y preguntar, si es preciso, lo que él ha dicho, o viceversa
- Ser flexible
- Utilizar un lenguaje acorde con el ciudadano
- Mantener una expresión agradable
- No mostrar inseguridad
- Mantener una actitud abierta es decir no estar a la defensiva
- Evitar la burla debida a dificultades y fracasos en la comunicación
- Fomentar sentimientos de seguridad en el ciudadano, así como ser tolerante con los sentimientos de los demás.

10. HACIA LA BÚSQUEDA DE LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento confrontación.

Pero son comunes en nuestro diario vivir. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.

Entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes:

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 21	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

- No te muestres nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adáptate a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Presta atención a las necesidades de todos.
- Reconoce los valores de los demás tanto como los propios.
- Separa el problema de las personalidades. Sé duro con el problema pero suave con las personas.
- Trázate como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar

11. GLOSARIO

Ciudadanía - Ciudadano: Toda persona, natural o jurídica, que requiera de un trámite, la utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.



Servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

Trámite: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hacen ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.


Quejas: Es la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.

Las quejas se tramitan como averiguaciones disciplinarias de conformidad con la ley 734 por expreso mandato legal

Reclamos: Es la expresión de insatisfacción, inconformidad, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de la entidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en un servicio prestado y relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE CASANARE MUNICIPIO DE NUNCHIA NIT.: 800.099.425-4	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: DA 0100.16.02		
	GUÍA DOCUMENTAL	FECHA: 02-09-2010		
		Versión: 01	Página 22	
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				

Sugerencias: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano tercero a la entidad para mejorar, agilizar, la calidad de los servicios, tramite y/o la atención al cliente.


MARTHA CECILIA PÉREZ RODRÍGUEZ
 Alcaldesa Municipal.-



ALCALDÍA MUNICIPAL
NUNCHÍA - CASANARE

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

REGISTRO

Encuesta de satisfacción al usuario

APRECIADO USUARIO: Es nuestro interés la búsqueda del mejoramiento continuo, motivo por el cual le agradecemos darnos a conocer su valiosa opinión sobre la percepción que tiene de la prestación de nuestros servicios, respondiendo la siguiente encuesta:

Espacio reservado para el Jefe de Control Interno de la Alcaldía:

CONSECUTIVO: _____

FECHA: _____

Marque con una X la respuesta que considere adecuada a las preguntas o escriba su opinión en las líneas, según el caso:

1. Señale el motivo de contacto con la Administración Municipal durante los últimos tres meses:

- Sugerir, presentar o solicitar la ejecución de un proyecto determinado.
- Presentar recomendaciones o sugerencias frente a la ejecución de una obra.
- Solicitar licencia para la intervención u ocupación del espacio público - uso del suelo.
- Revisión y/o ajuste del Esquema de Ordenamiento Territorial.
- Servicio de alquiler de maquinaria.
- Inscripción, expedición de constancias o carnets del SISBEN y/o régimen subsidiado.
- Ingreso a programas sociales (Desayunos y/o almuerzos escolares, atención a la tercera edad, vivienda de interés social, etc.)
- Servicio de educación.
- Desarrollo programas de cultura, recreación y deporte.
- Programas de atención en salud y prevención de la enfermedad.
- Reclamaciones sobre estratificación rural o urbana.
- Expedición y seguimiento licencias urbanísticas
- Proyectos y campañas de asesoría al sector agropecuario.
- OTRO. ¿Cuál? _____

2. ¿Tuvo alguna dificultad en el trámite adelantado? (Si la respuesta es negativa pase al ítem 3)

- No.
- Si.

Señale el área donde tuvo la dificultad:

- Secretaría de Gobierno.
- Secretaría de hacienda - Tesorería.
- Oficina asesora de Planeación e Infraestructura
- Oficina de SISBEN
- Oficina Banco de proyectos
- Almacén
- Secretaría administrativa

Clasifique la dificultad dentro de las siguientes opciones:

- Mala atención.
- Dificultad en la comunicación telefónica.
- Dificultad en el pago de los servicios solicitados, si lo requiere.
- Demora o falta de claridad en la información suministrada por los funcionarios.
- Otro. ¿Cuál?

Sigue ...

Despacho Alcaldesa



ALCALDÍA MUNICIPAL
NUNCHÍA - CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EVALUACIÓN ESTRATÉGICA

REGISTRO

Encuesta de satisfacción al usuario

..... Continuación

Describa breve y claramente la(s) dificultad(es) presentada(s):

3. ¿Ha realizado alguna sugerencia o reclamo a la Alcaldía acerca de la prestación del servicio?

.. Si.

.. No.

En caso afirmativo, indique su grado de satisfacción con la respuesta obtenida:

.. Alto.

.. Medio.

.. Bajo.

.. No se obtuvo respuesta por parte de la Entidad.

4. Su concepto acerca del desempeño actual de la Alcaldía es:

.. Excelente.

.. Bueno.

.. Aceptable.

.. Malo.

.. Deficiente.

Explique su respuesta:

7. ¿Tiene alguna recomendación, inquietud o sugerencia adicional que desee dar a conocer?

INFORMACIÓN OPCIONAL

Para obtener respuesta a sus inquietudes aquí plasmadas, por favor diligencie los siguientes espacios (con los medios que posea).


Nombre: _____ Cédula: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

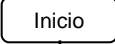

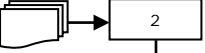

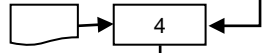


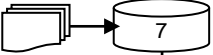


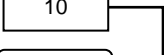
Fax: _____ Correo electrónico: _____

La información contenida en esta encuesta es confidencial para la Alcaldía.

Despacho Alcaldesa

	ALCALDÍA MUNICIPAL
	NUNCHÍA - CASANARE
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
	COMUNICACIÓN
	PROCEDIMIENTO
Audiencias, Informes y boletines	

OBJETIVO: Elaborar informes escritos y grabados para divulgar y promover la participación ciudadana, así como dar a conocer los resultados obtenidos de las acciones que adelanta la administración municipal.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA
	Inicio	
Secretarios de Despacho	1 Produce información sobre actividades pendientes y resultados para elaborar grabaciones, boletines, la gaceta municipal, informes de gestión y/o preparar audiencia pública.	
Alcaldesa	2 Analiza la importancia, factibilidad y prioridad de la información.	
Responsable Secretaría General y de Gobierno	3 Editan la información y/o redactan los artículos a publicar.	
Alcaldesa	4 Realiza ajustes de ser necesario y ordena su publicación.	
Responsable de las comunicaciones	5 Publica la información.	
Secretaría General y de Gobierno	6 Si Audiencia pública. Convoca a usuarios y partes interesadas para que asistan el día y hora fijados, establece requisitos para intervenir.	
	7 Registra información de intervinientes y organiza orden del día.	
Alcaldesa	8 Rinde informe sobre resultados y avances de la gestión pública durante el periodo determinado.	
Usuarios y partes interesadas	9 Intervienen.	
Secretaría General y de Gobierno	10 Da a conocer conclusiones.	
	Fin.	