

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 0 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

DEPARTAMENTO DEL HUILA MUNICIPIO DE PITALITO

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2016

Carrera 3 4-78 Teléfono 836 00 10
 Centro Administrativo Municipal “La Chapolera”
www.alcaldiapitalito.gov.co



	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 1 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

TABLA DE CONTENIDO


INDICE DE TABLAS.....	1
INTRODUCCION.....	2
I. ALCANCE DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....	3
II.OBJETIVO GENERAL.....	4
III.OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
IV.MARCO NORMATIVO.....	5
V.DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACION DEL PLAN.....	7
VI.COMPONENTES Y ESTRATEGIASDEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION ALCIUDADANO.....	8
VI.I Medidas Concretas para Mitigar Los Riesgos.....	8
VI.II Estrategias de Racionalización de Trámites.....	8
VI.III Estrategias de Rendición de Cuentas.....	9
VI.IV Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.....	10
VI.V Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	12
VI.VI Iniciativas adicionales.....	13
 INDICE DE TABLAS	
TABLA 1. MATRIZ DOFA.....	7
TABLA 2. MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO.....	11
TABLA 3. MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN.....	14

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 2 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

INTRODUCCION

El Municipio de Pitalito, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, especialmente en la 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 efectividad del control de la gestión pública”, el Decreto reglamentario N°. 2641 del 17 de Diciembre de 2012 y el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016. Ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del sector educativo, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos y de los recursos que se asignan para el cumplimiento de los objetivos misionales.


Con la creación de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, están obligadas adquirir formas que combatan la corrupción, generando credibilidad ante la sociedad y formas de participación para que el desarrollo de sus funciones sea de una forma transparente y equitativa, es por esto que el municipio de Pitalito establece estrategias con los componentes que conforma el “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 3 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

I. ALCANCE DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

La implementación de un diseño acorde a las funciones que realicen en la Administración, teniendo en cuenta que ellos deben ir encaminados por las necesidades de la sociedad.

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas de carácter obligatorio a todos los procesos definidos por el Municipio de Pitalito.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 4 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

II.OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, en el Municipio de Pitalito Huila.

III.OBJETIVOS ESPECIFICOS


Obtener herramientas que busque la prevención y disminución de los actos de corrupción en las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil, que son los organismos que conforman la sociedad.

Liderar acciones que fortalezcan al Municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.


Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa así como consolidar la articulación interinstitucional.

Publicar las acciones en materia de lucha contra la corrupción a través de los medios disponibles.


	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 5 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, art. 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993, Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 270 de 1996, Estatuto de la Administración de Justicia.
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 909 de 2004, Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo
- 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.


	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 6 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

- Decreto 734 de 2012, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 y en general todo lo que tiene que ver con la contratación en la administración pública.
- Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “ Plan Anticorrupción y de Atención Al ciudadano”.
- Ley 1551 de 2012, Por lo cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios
- Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 7 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

V. DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACION DEL PLAN

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Falta sistemas de información. - software sin licenciamiento y desactualizados. - Baja participación de la ciudadanía en las acciones de control y vigilancia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta capacidad de gestión. - Reconocimiento nacional en el proceso de contratación. - Se cuenta con página Web, implementación de Gobierno en Línea - Actualización del MECI - Buen nivel profesional del personal de la alcaldía. - Nuevas instalaciones de la Alcaldía, la cual mejora la atención al Ciudadano
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad y confianza de la ciudadanía. - Implementación de programa radial de informe a la comunidad y los procesos de rendición pública de cuentas y uso de los buzones de (P.Q.R.S). 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios constantes en la normatividad. - Demasiadas cargas laborales. - Desconocimiento de las normas sobre la función pública y sus sanciones - Pérdida de valores éticos. - Incumplimiento a la Ley

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 8 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

VI. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION ALCIUDADANO.

Con el fin de dar cumplimiento a las políticas Institucionales contempladas en la Ley 1474, del Estatuto Anticorrupción, la Alcaldía Municipal de Pitalito busca desarrollar las siguientes estrategias Institucionales y Pedagógicas de Anticorrupción y de Atención al ciudadano, a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos.

- Medidas de Mitigación de riesgo
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Estrategias Anti – Trámites

VI.I. MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Se realizara la presentación mediante todos los medios de comunicación disponibles sobre el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido y analizado por los funcionarios de la Alcaldía y la comunidad en general.


Se divulgara en la página web del municipio www.alcaldiapitalito.gov.co el Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, con los procesos regulados por la Ley 80 de 1993, las normas reglamentarias y complementarias deben publicarse en el Portal Único de Contratación – SECOP.

VI.II ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Estrategia: Simplificación de procedimientos internos. Con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del municipio de Pitalito pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de los procedimientos administrativos.

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

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

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 9 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción. Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de Pitalito aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, así como el fortalecimiento en la ley 734 de 2002. "Código único Disciplinario"

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

Estrategia: Implementación de Trámites. La entidad actualmente cuenta con los siguientes formatos para prestar un mejor servicio a través de la página web del Municipio.

- Sisben En línea
- Impuesto predial
- Declaración de Industria y comercio
- Matricula Industria y Comercio
- Uso de suelos y Licencias de construcción.
- Declaración retención en la fuente
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (P.Q.R.S)


VI.III ESTRATEGIAS DE RENDICION DE CUENTAS

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

Estrategia: Presentación de Informes relacionados con Planes y Proyectos. Los cuales deberán ser publicados en la Página Web, presentando la información relacionada con los planes, programas de la Entidad.

Estrategia: Implementación de Sistemas de información en la Página web del Municipio
www.alcaldiapitalito.gov.co Sistemas como:

- Sistema de seguimiento a metas y resultados del plan de desarrollo
- Sistema único de información de servicios públicos (SUIP)

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 10 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

- Banco de programas y Proyectos de inversión nacional (BPPIN)
- Sistema de información de contratación estatal (SICE)
- Portal único de contratación
- Sistema único de información de personal (SUIP)
- Sistema único de información de trámites (SUIT)
- Formulario único territorial (FUT).

Estrategia: El componente de diálogo en la rendición de cuentas. Se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos; en las que se llevaran a cabo las siguientes actividades:

- Audiencias públicas de rendición de cuentas
- Rendición de Cuentas al concejo Municipal, cuando este lo solicite.

Estrategia: Atención en el despacho Municipal a Presidentes de Juntas de Acción Comunal y demás comunidad en general. Con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas que se presentan en el Municipio

VI.IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO


El municipio de Pitalito brinda mejorar la atención a las quejas, reclamos y denuncias de la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

El Municipio cuenta con una oficina de P.Q.R.S para atención al ciudadano.

Comuníquese o diríjase a la alcaldía municipal: Centro Administrativo la Chapolera

La atención al público. La Alcaldía Municipal la atención se hace de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 12:30p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.

El buzón de sugerencias. Será utilizado por parte de la comunidad para brindar pistas acerca del adecuado o inadecuado servicio ofrecido en la Alcaldía. Expresar las ideas buenas o malas incrementa la cultura de conciencia ciudadana permitiendo mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios, y garantizando una adecuada dinámica social, en la cual se prioriza el servicio, respeto y se busca proyectar un compromiso social.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 11 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

El Sistema de Carteleras Internas. Se ubicaran en sitios estratégicos de la Alcaldía con gran afluencia de público, se utilizara para socializar los informes y noticias generadas por la prensa regional y nacional, asimismo como información general de interés específico para los funcionarios de la Entidad.

Cada dependencia de la Alcaldía Municipal se encargara de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en el ciudadano.


El Jefe de control Interno rendirá informes semestrales sobre la presentación de quejas, reclamos y Sugerencias por parte del Usuario, detallando en el informe los avances que ha tenido cada queja.

MECANISMOS	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de Licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre Alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la Gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio

TABLA 2.Mecanismos de Atención Ciudadana

Definiciones:

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en la Alcaldía Municipal deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 12 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

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

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

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

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.


Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

VI.V. MECANISMOS PARA LA TRASPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El acceso a la información es un derecho fundamental regulado por la Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y el Decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley. Estos se realizan mediante la divulgación de la información pública, responder de buena fe, de una manera adecuada, oportuna, accesible y veraz, como lo es en la página web del Municipio de Pitalito, donde se proporciona toda la información.

En ejercicio de este derecho fundamental, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública que posea la entidad. Solo en casos excepcionales y previamente establecidos podrá ser restringido dicho acceso.

Para dar cumplimiento con lo anterior, la Alcaldía se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación-TIC- como herramientas fundamentales para la socialización y difusión de la información generada en el cumplimiento misional de la entidad y aquella que deba ser de dominio y conocimiento público, así como en procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad de la información.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 13 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Para cumplir con este componente, la administración Municipal establece las siguientes estrategias:

TRANSPARENCIA ACTIVA

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

Estrategia 1. A partir del cumplimiento de la Ley de Transparencia y su decreto reglamentario, se ha venido fortaleciendo la página web de la entidad territorial a fin de facilitar el acceso y navegabilidad de los usuarios en la página. Es así como, se logró fortalecer el link de atención al Ciudadano en la página actual donde se han adicionado nuevos documentos como el portafolio de trámites y servicios.

Estrategia 2. Verificar periódicamente que la información publicada en la página web de la Alcaldía de Pitalito, www.alcaldiapitalito.gov.co se encuentre actualizada.

TRANSPARENCIA PASIVA

Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.


Estrategia 3. Garantizar una adecuada y oportuna el trámite de las solicitudes hechas por la comunidad respecto al acceso a la información de acuerdo a lo establecido por la Ley

VI.VI. INICIATIVAS ADICIONALES

Para este componente la Administración Municipal tiene estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de Talento Humano con el fin de viabilizar el accionar de la administración pública.

El Municipio de Pitalito cuenta con el código de ética adoptado mediante decreto N° 181 del 14 de Septiembre de 2008.


Desde entonces la entidad realiza de manera permanente actividades tendientes a la interiorización de los principios y valores éticos de la entidad como estrategia de minimización de riesgos frente a actos propensos de corrupción, en armonía con las acciones trazadas durante cada vigencia en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 14 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	


Para el cumplimiento de este componente la Administración Municipal en la vigencia 2016 revisará y socializará con todos los funcionarios públicos el código de ética y se dará a conocer del documento a través de correos Institucionales.

TABLA. 3 Mapa de Riesgo Anticorrupción

MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN VIGENCIA 2016								
A. IDENTIFICACIÓN				B. ANÁLISIS	MEDIDA DE MITIGACIÓN		E. SEGUIMIENTO	
ITEM	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	EFECTO	Probabilidad de Materialización	C. VALORACIÓN		ACCIONES (Controles propuestos)	Responsable
					Tipo de Control	D. Administración del Riesgo		
Contratación	Estudios previos manipulados por personal interesado en el contrato	Establecimiento de reglas, condiciones o requisitos que permiten favorecer a determinados proponentes	Facilita el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a una determinada persona. Desconocimiento de principios de transparencia y objetividad. Obras mal ejecutadas	POSIBLE	PREVENTIVO	Establecer estrategias enfocadas en una contratación transparente. Compromiso institucional	Realizar Jornadas de Capacitación en Contratación y Estudios previos. Realizar Auditorías Internas y Seguimientos	Oficina de Contratación
Todas las Dependencias de la Administración Municipal	Atención a Peticiones	1. Desconocimiento de los términos legales para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la petición asignada.	1. sanciones legales por violación del derecho de petición. 2. Perdida de la imagen de la institución e insatisfacción por parte del peticionario. 3. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición.	POSIBLE	PREVENTIVO	Preparar y proyectar respuestas	1. Alarmas preventivas de vencimiento de términos. 2. Llamado de atención preventivo alertando el vencimiento	Todas las Dependencias de la Administración Municipal

	ALCALDIA MUNICIPAL DE PITALITO	CODIGO: F-GD-CO-02	Página 15 de 16
	GESTION DOCUMENTAL COMUNICACIÓN OFICIAL	VERSIÓN: 1	
		FECHA: 30/11/2008	

Todas las Dependencias de la Administración Municipal	Quejas, reclamos o sugerencias	<p>1. Desconocimiento de los términos legales para responder y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p>2. Desorganización y falta de criterio para atender las Quejas, reclamos o sugerencias</p>	<p>1. sanciones legales por violación del derecho de petición.</p> <p>2. Perdida de la imagen de la institución e insatisfacción por parte del quejoso.</p> <p>3. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición.</p>	POSIBLE	PREVENTIVO	<p>verificar, Clasificación de la queja, reclamo o sugerencia</p>	<p>1. Alarmas preventivas de vencimiento de términos.</p> <p>2. Llamado de atención preventivo alertando el vencimiento</p>	Todas las Dependencias de la Administración Municipal
Todas las Dependencias de la Administración Municipal	Recibir dadas para realizar o agilizar un trámite	Desconocimiento por parte de las comunidades de los requisitos tiempos y condiciones de atención	Favorecer el tráfico de influencias e intereses particulares	POSIBLE	PREVENTIVO	<p>Establecer mecanismos enfocados al establecimiento de los valores éticos y morales en los servidores públicos de la Administración Municipal</p>	<p>1. Realizar jornadas de Capacitación en sensibilización a los servidores públicos.</p>	Todas las Dependencias de la Administración Municipal
Todas las Dependencias de la Administración Municipal	Suplantación de identidades	Globalización en el acceso y uso de las TIC	Afectación al buen nombre de Institución	POSIBLE	PREVENTIVO	Política de Seguridad informática	Oficina de Gestión TIC	Todas las Dependencias de la Administración Municipal
Secretaría de Hacienda Municipal	Inobservancia del marco normativo para la resolución adecuada de derechos, comunicaciones y atención al ciudadano	Falta de conocimiento	<p>1. sanciones legales por violación del derecho de petición.</p> <p>3. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición.</p>	POSIBLE	PREVENTIVO	Preparar y proyectar respuestas	<p>Seguimiento y control a los Derechos de Petición mediante una base de datos que se retroalimenta con el N° de radicado, fecha de salida; de igual forma con dos días de antelación de finalizar la fecha establecida se le comunica al servidor público que los términos de vencimiento para la respuesta se está cumpliendo.</p>	Secretario de Hacienda Municipal


 EDGAR NUÑEZ SUZMAN
 Secretario de Planeación