



Alcaldía de Montería

ALCALDÍA MUNICIPAL DE MONTERÍA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2013



Alcaldía de Montería

1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

1.1 Misión

Gobernar a Montería de manera participativa y con enfoque social, donde el servicio público se preste con compromiso de las dependencias y sus funcionarios

1.2 Visión

Montería será una ciudad incluyente con sentido de pertenencia, donde se tendrá en cuenta a la Familia como base fundamental del desarrollo y se priorizarán los Derechos de los Niños, Niñas, adolescentes y jóvenes, lo mismo que de sus habitantes más vulnerables. Una ciudad que se gobernará con políticas públicas construidas a largo plazo con enfoque diferencial, con enfoque de género y con enfoque de derechos, cuyo eje principal será la cultura ciudadana para la convivencia y la sostenibilidad del desarrollo social, económico, ambiental y comunitario. Una ciudad que articulará esfuerzos conjuntos para combatir la pobreza extrema de nuestra ciudad, para disminuir la brecha existente y marcada en Montería. Una ciudad que se construirá por y para nuestros niños, niñas y adolescentes, porque lograremos unir nuestras manos para poder decir que Montería será una ciudad que logrará el PROGRESO con TODOS y PROGRESARÁ PARA TODOS.

1.3 Objetivos de la alcaldía

Construir una ciudad para nuestros niños, niñas y adolescentes, brindando mejores condiciones y oportunidades para todos a través de los cinco ejes programáticos, donde le hemos dado mayor importancia al sector social porque encontramos que hay tres sectores que son los más preocupantes en nuestro



Alcaldía de Montería

municipio:

- Nuestros niños, niñas y adolescentes.
- La población con pobreza extrema de nuestra ciudad.
- Las condiciones indignas con que desarrollan una actividad las personas que viven de la informalidad en nuestra economía.

2. METODOLOGÍA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Definición del Equipo de Trabajo encargado.
2. Convocatoria de reuniones de trabajo socializando la metodología a realizar.
3. Realización de jornadas de trabajo, para recordar elementos fundamentales como la Misión, la Visión y los objetivos de la administración.
4. Identificación de las debilidades y fortalezas de la alcaldía.
5. Clasificación de las debilidades y fortalezas para cada uno de los procesos de la alcaldía.
6. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
7. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Alcaldía de Montería

3. ELEMENTOS DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos:
 1) Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos; 2) Medidas antitrámites, 3) La rendición de cuentas y 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
Reglamentación de la propiedad horizontal.	Entrega de resoluciones de aprobación sin tener en cuenta la norma.	1	Revisar documentos exigidos para el trámite. Realizar y revisar resolución de aprobación del RPH. Firmar resolución de aprobación del RPH.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Gestión de emprendimiento	Desinformación a la comunidad sobre las convocatorias de emprendimiento.	3	Formular el plan para el desarrollo de la cultura al emprendimiento. Seleccionar emprendedores que participarán en el programa.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Gestión ambiental	Desinformación de las normas y programas a los funcionarios de la secretaría.	4	Evaluar y priorizar los problemas ambientales. Participar en la	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.



Alcaldía de Montería

			formulación de las normas y programas ambientales regionales.						
Gestión catastral	Deficiente información a la comunidad de los procesos	5	Planear el estudio. Realizar el levantamiento de la información. Realizar levantamiento físico. Analizar los datos obtenidos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Actualización generalizada de la estratificación	Deficiente información a la comunidad de los procesos	6	Realizar estudios previos de necesidad y conveniencia. Enviar documentos para registro en banco de proyectos. Solicitar copia del registro en banco de proyectos. Realizar seguimiento a la ejecución de la consultoría.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Variación del estrato	Deficiente información a la comunidad de los procesos	7	Emitir certificado. Elaborar acta relacionado estudios de estratificación socioeconómica realizados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Matricula inmobiliaria	Deficiente información a la comunidad de los procesos	8	Elaborar la resolución de otorgamiento de matrícula inmobiliaria. Revisar consideraciones realizadas a la resolución de otorgamiento de	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.



Alcaldía de Montería

			matrícula inmobiliaria.						
Vallas publicitarias de amoblamiento urbano	Deficiente información a la comunidad de los procesos y emisión de certificados violando la normatividad.	9	Realizar visita de inspección. Emitir concepto de aprobación o desaprobación. Emitir certificado de autorización para instalación de estructura de valla.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Normatividad urbana	Emitir resolución sin cumplir con los parámetros de la norma.	10	Revisar visita de campo. Recibir y revisar propuesta para uso del suelo. Elaborar resolución de aprobación.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Certificación de uso de suelo	Expedición de certificado favorable violentando la normatividad.	11	Revisar normatividad aplicable. Expedir certificado.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Personería jurídica de la propiedad horizontal	Aprobación de resolución sin cumplir con los parámetros de aprobación.	12	Revisar documentos exigidos para el trámite. Realizar resolución de aprobación de inscripción y certificación de personería jurídica de la propiedad horizontal.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Inspección y vigilancia de curadurías	Poca veeduría y vigilancia a las curadurías.	13	Realizar visitas de las solicitudes de reconocimiento de obra. Entrega a curadurías oficinas de certificación de reconocimiento de obra.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.



Alcaldía de Montería

			<p>Revisar el cumplimiento de la normatividad urbana de las licencias urbanísticas.</p> <p>Realizar registro de licencias verificadas.</p>						
Procesos de intervención de la ciudad	Ser permisivo a las infracciones urbanísticas.	14	<p>Identifica infracción urbanística.</p> <p>Revisar infracción urbanística y delegar funcionario para su gestión.</p> <p>Realizar visita de inspección.</p> <p>Citar y comunicar al infractor situación presentada.</p> <p>Realizar reunión de conciliación con el infractor.</p> <p>Realizar visita de seguimiento.</p> <p>Expide resolución ordenando sanción.</p>	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Formulación y adopción del plan de ordenamiento territorial	Violentar el POT para el favorecimiento de ciertos sectores.	15	<p>Coordinar el proyecto POT.</p> <p>Realizar estudios y diagnóstico de evaluación.</p> <p>Realizar ajustes al proyecto POT.</p> <p>Realizar evaluación y seguimiento al POT.</p>	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Banco de proyectos	Registrar proyectos sin cumplir con los parámetros del banco de proyectos.	16	Registrar proyecto en sistema de seguimiento y evaluación de proyectos de inversión	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.



Alcaldía de Montería

			SSEPI. Realizar seguimiento a los proyectos.				
--	--	--	---	--	--	--	--

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN "SISBEN"

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN (ENCUESTA NUEVA)	Falta de personal de planta en la estructura. Falta de controles en la supervisión de la información	1	Recibir o pedir dádivas por manipular y alterar la información registrada en SISBEN, para beneficiar a particulares.	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Realizar auditoría por medio de muestras aleatorias de Encuestas aplicadas en campo.	Coordinador SISBEN	Nº de Encuestas Auditadas/ Total de Encuestas realizadas x 100
REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS: (INCLUSION DE PERSONAS)	Deficiente información a la comunidad de los procesos	2	Realizar trámite de Encuesta nueva, cuando en realidad se debe realizar Inclusión que es un trámite inmediato	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Divulgar la información de los procesos por los medios de la prensa y de los COPACO (Comité de Participación Comunitaria)	Coordinador SISBEN	Nº de reuniones y divulgaciones realizadas/ Nº de reuniones y divulgaciones programadas x100
	Falta de información a los funcionarios sobre el proceso	3	Incluir personas en ficha técnica que no correspondan.	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación permanente a funcionarios, sobre el proceso	Coordinador SISBEN	Nº de capacitaciones realizadas/ Nº de programaciones programadas x100
REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS: (MODIFICAR FICHA)	Desinformación a la comunidad sobre mantener los datos actualizados	4	Información errada de usuarios en la base de datos que les impide acceder a los programas sociales	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Identificar en la base de datos las personas con datos por actualizar, para contactarlos y solicitarles la documentación.	Jefe de Sistemas Coordinador SISBEN	Nº de registros actualizados / total de registros identificados para actualizar x100



Alcaldía de Montería

REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS: (RETIRO DE UN HOGAR)	Falta de conocimiento por parte de la comunidad el concepto de hogar	5	Aplicar el retiro de hogar cuando en realidad los miembros siguen viviendo en la misma vivienda	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Supervisar que los retiros de hogar tengan una nueva dirección	Coordinador SISBEN	N° de retiros de hogar auditados/ Total de retiros de hogar aplicados en sistema x 100
REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS: (RETIRO DE FICHA)	Falta de capacitación a los funcionarios de digitación	6	Aplicar el retiro de ficha y que algún miembro del hogar no se vaya a trasladar	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Realizar cronograma de capacitación frecuente al equipo de funcionarios	Coordinador SISBEN	N° de capacitaciones realizadas/ N° de programaciones programadas x100
REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS: (RETIRO DE PERSONA)	Ausencia de soportes para realizar el trámite de retiro de persona	7	Realizar el retiro de persona sin autorización y sin soportes, lo cual genera salida inmediata de la base de datos	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Realizar auditoría por medio de muestras aleatorias de los soportes recibidos para el trámite de retiros de persona que se apliquen en el sistema.	Coordinador SISBEN	N° de retiros de personas auditados/ Total de retiros de personas aplicados en sistema x 100
ENVÍO Y MANEJO DE BASE DE DATOS	Acceso de base de datos a personal no autorizado	8	Entregar la base de datos a personas entidades no autorizada	posible	preventivo	Evitar el riesgo	En la oficina del Sisben del Municipio responsabilizar de la base de datos máximo a Dos(2) personas del acceso a ella	Coordinador SISBEN	Funcionarios responsables del manejo de la base de datos/ Total de funcionarios de la oficina X100

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TÉCNICA AGROPECUARIA "UMATA"

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
DIAGNOSTICO DEL SECTOR AGROPECUARIO	Ausencia de información para obtener una línea base de datos	1	Censo mal elaborado	posible	preventivo	evitar	Consolidar la información con las demás entidades del	Coordinador UMATA	Censo realizado



Alcaldía de Montería

							sector agropecuario		
PLAN AGROPECUARIO MUNICIPAL (PAM)	Falta políticas agropecuarias Municipales	2	No inclusión de todos los sectores Agrícola ,Pecuario ,Piscícola, Forestal, Ambiental	posible	preventivo	evitar	Inclusión de todas las políticas agropecuarias en el PAM	Coordinador UMATA	PAM realizado
PLAN GENERAL DE ASISTENCIA TECNICA	Ausencia de metas claras y precisas para prestación del servicio de asistencia técnica	3	No se ajuste al diagnóstico agropecuario	posible	preventivo	evitar	Tener como base el censo agropecuario y el registro de productores	Coordinador UMATA	Plan realizado
INSCRIPCION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS EN LAS FICHA DE REGISTRO	Ausencia de mecanismos de control en el registro de beneficiarios (solo pequeños y medianos productores)	4	Involucrar en los registros a grandes productores	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Verificar que las fichas de inscripción sean revisadas por el coordinador	Coordinador UMATA	Nº de registros revisados / total de beneficiarios x 100
PRESTACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA	Falta personal de planta para cubrir el 100% del área rural de Montería	5	Funcionarios que prioricen visitas de campo innecesarias	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Priorizar las visitas técnicas de campo para el área rural	Coordinador UMATA	Nª visitas realizadas/ visitas requeridas x 100
DIGITALIZACION DE LA INFORMACION	Actualización de la base de datos de productores agropecuarios	6	Falta de herramientas tecnológicas para el control y la verificación	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Digitalizar todos los nuevos beneficiarios para que hagan parte del Plan General de Asistencia Técnica	Equipo técnico profesionales – coordinador UMATA	Nª de registros actualizados / total de registros en base de datos x 100
GESTION Y VALORACION DE PROYECTOS AGROPECUARIOS: IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD	La no inclusión de proyectos dentro del PAM	7	No se radiquen en el banco de proyectos	posible	preventivo	evitar	Atender y priorizar los proyectos	Coordinador de UMATA	Nº proyectos identificados
GESTION Y VALORACION DE PROYECTOS AGROPECUARIOS: GESTIONAR COOFINANCIACION	La falta de gestión interinstitucional	8	No se gestione ante los gremios, corporaciones, Ministerio, cooperación internacional	posible	preventivo	evitar	Gestionar y acceder a convocatorias nacionales e internacionales	Coordinador UMATA	Nº proyectos realizados / Nº de proyectos gestionados x 100



Alcaldía de Montería

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
Integración y Depuración de la Base de Datos Potenciales Beneficiarios	Dadivas por Inclusiones de Usuarios que no Cumplen Criterio de Selección Beneficiario. Desconocimiento de la Normatividad Vigente. Falta de Control y Transparencia hacia el Proceso. No conformación y Participación de los organismos de Participación Social (Copacos - veedurías).	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes.	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados
		2	Prestación del Servicio de Salud al Usuario	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Generación de espacios y mecanismos de control social en salud por parte de la admón. Municipal	Coordinador de aseguramiento	Nro. De Audiencias Públicas Realizadas/ Programadas
Identificación, Selección y Priorización	Dadivas por Inclusiones de Usuarios que no Cumplen Criterio de Selección Beneficiario. Desconocimiento de la Normatividad Vigente. Falta de Control y Transparencia hacia el Proceso. No conformación y Participación de los organismos de Participación Social (Copacos - veedurías).	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes.	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados
		2	Prestación del Servicio de Salud al Usuario	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Generación de espacios y mecanismos de control social en salud por parte de la admón. municipal	Coordinador de aseguramiento	Nro. De Audiencias Públicas Realizadas/ Programadas
Actualización periódica de la base de datos de potenciales beneficiarios del régimen subsidiado en salud	Dadivas por Inclusiones de Usuarios que no Cumplen Criterio de Selección Beneficiario.	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes.	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados



Alcaldía de Montería

	Desconocimiento de la Normatividad Vigente. Falta de Control y Transparencia hacia el Proceso. No conformación y Participación de los organismos de Participación Social (Copacos - veedurías).	2	Prestación del Servicio de Salud al Usuario	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Generación de espacios y mecanismos de control social en salud por parte de la admón. municipal	Coordinador de aseguramiento	Nro. De Audiencias Públicas Realizadas/ Programadas
Selección e Inscripción de EPS-S en la Municipalidad	Dadivas por Inscripción de EPS-S en el Municipio sin que esta cumpla con criterios definidos en la normatividad vigente. Falta de Control y Transparencia hacia el Proceso. No conformación y Participación de los organismos de Participación Social (Copacos - veedurías).	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes.	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados
Planeación y promoción de la libre elección de EPSs (Preparación para la afiliación y traslado de usuarios):	Dadivas por Afiliaciones Masivas y Traslados Reorientación de Usuarios a Afiliar y/o a Trasladar de EPS-S. Falta de Control y Transparencia hacia el Proceso. No conformación y Participación de los organismos de Participación Social (Copacos - veedurías), Desconocimiento	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes. Actos Públicos Para Afiliación, Seguimiento y Control Social	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados Nro. Actos Públicos Realizados / Programados



Alcaldía de Montería

	Normativo.								
Conformación de base de datos de afiliados para contratación con EPSS	Dadivas por Inclusiones de Usuarios que no han cumplido requisitos de afiliación en la EPSS. Desconocimiento de la Normatividad Vigente. Falta de Control y Transparencia hacia el Proceso. No conformación y Participación de los organismos de Participación Social (Copacos - veedurías).	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes.	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados
Excepcionalidades para la afiliación a EPSS (Artículo 50 Acuerdo 415 2009)	Dadivas por Participación de EPS-S que no cumplen con criterios definidos en el artículo 50 del Acuerdo 415 del 2009.	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes. Generación de espacios y mecanismos de control social en salud por parte de la admón. municipal	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados Nro. De Audiencias Públicas Realizadas/ Programadas
Inspección, Vigilancia y control del Régimen Subsidiado en Salud	Solicitar o recibir prebendas para beneficiar resultados de informes de auditoría del Régimen Subsidiado de salud.	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía Municipal por Parte de los Entes de Control	Posible	Preventivo	Correctivo	Monitoreo y seguimiento a los controles existentes.	Coordinador de aseguramiento	Nro. Controles Realizados / Programados
Expedición del Certificado Sanitario	Por la toma de decisiones inadecuadas e inoportunas en cuanto a los planes de intervención referente a	1	Sanciones impuestas a la Secretaría de Salud por entes de Control	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Conocimiento de normas protocolos y guías de atención por parte de todo el	Secretario de Salud Coordinador de Salud pública Sistemas de	Oportunidad Eficiencia



Alcaldía de Montería

	factores de riesgo Por la intervención inoportuna de eventos de Salud Pública que generan brotes , epidemias y mortalidad Falta de capacidad resolutive en recurso humano Por la contratación tardía del recurso humano y de accione de Promoción y Prevención						personal de salud. Contratación oportuna y suficiente de recurso humano capacitado y con experiencia	Información	
Inspección vigilancia y control de alimentos ,medicamentos y bebidas alcohólicas	Demoras por parte de la dirección en la aprobación de los planes Demoras en la contracción de los proyectos. Falta profesionales que coordinen los ejes de Aseguramiento, Prestación de Servicios, Promoción Social, Emergencias y Desastres y Riesgos Profesionales	1	Sanciones impuestas a la Alcaldía por incumplimiento en indicadores de producto y de resultado expresado en el Plan de Desarrollo Municipal y Planes Territoriales de Salud	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Oportunidad en la aprobación de planes y proyectos Contratación oportuna del Plan de Intervenciones Colectivas Contratación de profesionales que coordinen los ejes de Aseguramiento, Prestación de Servicios, Promoción Social, Emergencias y Desastres y Riesgos Profesionales	Secretario de Salud Coordinador de Salud pública Coordinador de aseguramiento Coordinador de Promoción Social Coordinador de Prestación de Servicios, coordinador de Emergencias y Desastres, Coordinador de Riesgos Profesionales Sistemas de Información	Oportunidad Eficiencia
Inspección, vigilancia y control de factores de riesgo ambiental	Por suministro de base de datos o información que se encuentra bajo la ley de reserva estadística o información	1	Demandas a la Secretaria de Salud ante vulneración de los derechos de confidencialidad de la	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementación de software que sistematice y controle los procesos de	Secretario de Salud Sistemas de Información	Oportunidad Eficiencia



Alcaldía de Montería

	propia de la SSM Falta de definición y aplicación de políticas de manejo de información. Falta a de personal de planta que maneje la información confidencial		información				información. Definición de políticas de manejo de información. Personal de planta responsable de la información		
--	---	--	-------------	--	--	--	---	--	--

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA OFICINA TIC

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE TECNOLOGÍAS: Generar, ajustar, ejecutar y efectuar seguimiento al plan estratégico de tecnología informática verificando permanentemente su alineación con la estrategia de la Alcaldía de Montería y las necesidades de sus áreas y dependencias.	Falta de supervisión de la formulación de los proyectos.	1	Funcionario que prioriza inversiones innecesarias, no enmarcadas en los diferentes proyectos y fuera del plan de desarrollo.	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Verificar que todos los proyectos planeados estén orientados a cumplir el plan de desarrollo municipal.	Profesional Universitario-Banco programas y Proyectos	N° de proyectos aprobados /N° de proyectos formulados
	Falta de controles en la supervisión de la información	2	Recibir o pedir dádivas por ejecutar proyectos que beneficien a sectores que no lo requieran.	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Presentar al secretario de planeación un estudio técnico del proyecto y de la población beneficiada.	Jefe oficina de Tecnologías	Estudio técnico del proyecto y características demográficas de la población beneficiada.
MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Planear, desarrollar y controlar las actividades de soporte, mantenimiento	Falta de controles a los reportes de mantenimiento a equipos tecnológicos y redes de datos	3	A los equipos tecnológicos no se les realice mantenimiento para reportarlos dañados, darlos de baja y luego sustraer las piezas funcionales para usos particulares.	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Presentar al coordinador de la oficina de tecnologías las actas de mantenimientos solicitados por los usuarios y las	Coordinador de mantenimiento, coordinador de redes y telecomunicaciones	N° Mantenimientos realizados / N° mantenimientos solicitados



Alcaldía de Montería

correctivo y preventivo para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica informática que soporta los procesos de la Alcaldía de Montería y todas sus dependencias.							actas de los mantenimientos realizados		
	Falta de controles a los equipos tecnológicos suministrados.	4	Funcionario que sustrae piezas o equipos tecnológicos para uso particular.	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Realizar la entrega de los equipos inventariando sus partes y realizar controles periódicos a los mismos.	Coordinador de mantenimiento, coordinador de redes y telecomunicaciones	Actas de entrega inventariando los equipos suministrados.
ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA INFORMÁTICA: Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de hardware, software y comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los procesos de la Alcaldía de Montería y sus dependencias.	Falta de supervisión en la solicitud y entrega de equipos tecnológicos o suministros.	5	Recibir o pedir dadas por entregar equipos tecnológicos o suministros.	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Presentar ante el Coordinador de la oficina de Tecnologías los reportes y estudio de las necesidades de suministro de equipos tecnológicos.	Coordinador de mantenimiento.	Informe de los reportes de las necesidades de suministro de equipos tecnológicos.
	Falta de control a las licencias de los software adquiridos por la Alcaldía de Montería.	6	Sustracción de software, licencias y contraseñas de los sistemas adquiridos por la Alcaldía de Montería para usos particulares.	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Presentar al secretario de planeación Informe de usuarios que tienen acceso a los instaladores de los software y las licencias adquiridas por la Alcaldía de Montería.	Jefe oficina de Tecnologías	Informe de usuarios que tienen acceso a los instaladores de los software y las licencias adquiridas por la Alcaldía de Montería.
MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA:	Pocos controles a los accesos a las redes de datos de la Alcaldía de Montería.	7	Recibir o pedir dadas para Manipular las redes de datos de la Alcaldía de Montería para crear accesos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Presentar al jefe de tecnologías informe de los usuarios conectados a las	Jefe oficina de Tecnologías, coordinador de redes y telecomunicacion	informe de los usuarios conectados a las redes de la alcaldía



Alcaldía de Montería

Garantizar la protección, seguridad e integridad de la información, así como la sostenibilidad de la plataforma tecnológica informática que soporta los procesos de la Alcaldía de Montería y sus dependencias.			externos a terceros.				redes de la alcaldía	es	
	Falta de control en los accesos a los servidores en donde se almacena la información confidencial de la Alcaldía de Montería, de los contribuyentes u otros.	8	Recibir o pedir dadas por suministrar información confidencial de la Alcaldía de Montería, de los contribuyentes u otros.	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Restringir el acceso a externos a los servidores y controlar los usuarios que tienen acceso a esta información.	Jefe oficina de Tecnologías	Acta de confidencialidad para bases de datos de contribuyentes Informe de ingreso de usuarios a las bases de datos de la Alcaldía de Montería.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA (SECRET DE GOBIERNO)

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
Educativo en participación ciudadana, fortalecimiento en control social y ciudadanías en general de la ciudad de montería	Recurso humano, presupuestal y logística insuficiente.	1	identificar y verificar la población objetivo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar visitas a la población y acompañamiento a los procesos organizativos.	Coordinador de participación ciudadana	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Registro e información de organizaciones	Desconocimiento de los tipos de organizaciones existentes.	2	falta de evidencias	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Divulgar la información por los medios de comunicación.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- SECRETARIA DE TRANSITO MUNICIPAL AREA DE OPERACIONES SERVICIOS CONCESIONADOS

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
Salida de vehículos inmovilizados	Decisiones erróneas por el desconocimiento del marco legal e	1	Autorización ilegal en la salida de vehiculos	Posible	Preventivo	Reducir	Revisión de Requisitos legales entrega de	Interventoría	Número de vehículos inmovilizados/núm



Alcaldía de Montería

	incumplimiento de los requisitos						inmovilizados y guía de inmovilizados		ero de vehiculos con salidas con requisitos legales cumplidos
Administración de Tecnologías de Información	Concentración de la información o procesos en una sola persona	2	Manipulación de la información para beneficio propio o de un tercero con fines particulares	Posible	Preventivo	Reducir	Desagregación de funciones funcionarios Montrans concesión en el manejo sistemas de información, fortalecer las políticas de seguridad informática, Cumplimiento de la normatividad y de la política existente	Concesión Montrans-interventoría	Número de Desagregaciones realizadas/ número de actividades realizadas
	falta de planeación logística para inclusión de personal nuevo								
	Falta de control el manejo de la seguridad de la información	3	No realizar Backup de la información	Casi seguro	Preventivo	Evitar	Controlar la instalación de software en equipos en la operación servicios de tránsito y transporte.	Concesión montrans-interventoría en el correcto seguimiento	Numero de Backup realizados /revisiones a control de seguridad efectuadas
Expedición operativos de los servicios de tránsito (licencias de conducción, matriculas inicial, cambio de motor, levantamiento de prenda, cambio de empresa, y demás relacionadas con el proceso del registro operativo automotor)	Falta de control en los tramites terminados para su verificación final de cumplimiento.	4	Que las diferentes operaciones se realicen sin hacer el recaudo por el servicio.	Posible	Preventivo	Reducir	Verificando que los requisitos mínimos para la expedición por las diferentes operaciones de tránsito, que sea consistente con la realidad. Realiza una Proyección real	Concesión Montrans-interventoría	Número de procesos a revisar en operaciones de tránsito/operaciones revisadas
	Olvido del funcionario o en su defecto no verifica lo que está realizando. Se cuenta con una sola impresora para terminar el proceso, como		Que el registros se graben en la base local o que la información se digite erróneamente						
			No proveer y no tener respaldo para culminar						



Alcaldía de Montería

	también los insumos debidamente autorizados		su proceso de impresión.				de la demanda de operaciones de tránsito por año, teniendo en cuenta el comportamiento histórico.		
	Problemas en la Plataforma del HQ-RUNT.		Problemas en la Plataforma del RUNT.						
	Falta de Información veraz del Cliente Externo		Validar tramites con la presentación de documentación adulterada o falsa por parte de los usuarios y autorizados						
Sanciones y procesos contravencionales	Mal Diligenciamiento del Comparendo por parte de los agentes de tránsito No decidir dentro de los seis meses a la orden de comparendo. No iniciar el respectivo proceso dentro de los tres años siguientes a la expedición de la orden de comparendo.	5	Identificación de la Información del Infractor. Archivo de procesos contravencionales Operación de la caducidad. Operación de las prescripciones	Posible	Preventivo	Reducir	Aplicación adecuada del manual de procesos y procedimientos actualizado, revisión del jurídico	Agentes de tránsito	Número de multas y contravenciones mal diligenciados
Comparendo registrados	Cobro por el descargue de comparendos sin el lleno de requisitos legales (concusión). -Omisión intencional al descargue de comparendos -Comisión de los controles en los permisos de las claves de creación de usuario en el aplicativo	6	Descargue de comparendos sin los llenos de los requisitos legales Espacios locativos inadecuados para la conservación de los archivos.	Posible	Preventivo	Reducir	-Capacitación de los requisitos legales para el descargue de Comparendos al personal. -Seguimiento mensual de los soportes y el aplicativo, con los cuales se descargue comparendo	Secretaría de tránsito - interventoría	Número de revisiones programas/número de revisiones realizadas Numero de Capacitaciones programadas /número de capacitaciones realizadas
Recaudo	Depósitos del recaudo no realizados	7	No realizar conciliación de caja	Posible	Preventivo	Reducir	Realizar diariamente la	Concesión Montrans	Numero de conciliaciones de



Alcaldía de Montería

	oportunamente por los diferentes servicios de operación de tránsito		flujo de recurso por los servicios de tránsito al terminar el día				conciliación de caja		los recibos de caja contra el recaudo.
	Falta de seguridad en la custodia del recaudo		No contratar oportunamente la empresa de valores para la custodia y traslado de los recursos al banco	Posible	Preventivo	Reducir	Contratación oportuna y segura de la empresa de valores	Concesión Montrans	Cantidad de empresas de seguridad contratadas, para el traslado de los valores
	Sitio inadecuado para el área de caja		Personal de caja sin experiencia en recaudo	Posible	Preventivo	Reducir	Adecuados niveles de seguridad	Concesión Montrans	Número de revisiones periódicas de los niveles adecuados del área de caja.
Comunicación	Notas de prensa con información errada	8	Desinformación a la ciudadanía	Posible	Preventivo	Reducir	Revisión de las notas antes de su publicación	Concesión Montrans-secretaría de tránsito	Número de revisiones realizadas
	Incumplimientos de los términos establecidos para atender la petición		Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.	Posible	Preventivo	Reducir	Ejercer el control de funcionario asignado a la atención a peticiones	Concesión Montrans-secretaría de tránsito	Control de las peticiones contestadas con oportunidad
			Respuestas con concepto erróneos						
Pólizas	No renovación de pólizas oportunamente por la concesión	9	Presentación de pérdidas o daños sin el amparo del seguro por olvido en la renovación	Posible	Preventivo	Reducir	Renovar pólizas oportunamente	Concesión Montrans	Número de pólizas adquiridas con los amparos establecidos

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- SECRETARIA DE EDUCACIÓN

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				



Alcaldía de Montería

Inadecuada utilización del Recurso Humano en administración de la Planta de Personal	Falta de personal docente	1	*Baja calidad en el servicio educativo. * Falta de personal idóneo para el cumplimiento de las funciones específicas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ampliación de nuevas plazas docentes y no docentes por parte del MEN	Líder del Proceso de Talento Humano	relación técnicas mínimas del MEN
Inequidad en la distribución de la planta	Falta de personal docente	2	*Baja calidad en el servicio educativo. *Falta de personal idóneo para el cumplimiento de las funciones específicas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ampliación de nuevas plazas docentes y no docentes por parte del MEN	Líder del Proceso de Talento Humano	relación técnicas mínimas del MEN
No presentación de los estudios técnicos de planta, de acuerdo a la matrícula real	Aumento mínimo de la cobertura no nos permite solicitar modificación de la planta docente	3	*Congelamiento de Planta de Personal *Menor ingreso de los Recursos del Sistema General de Participación en las Instituciones Educativas y Secretaría de Educación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ampliación de la cobertura educativa en las Instituciones Educativas	Líder del Proceso de Talento Humano	relación técnicas mínimas del MEN
Inconsistencias en el Reporte del anexo 3A	No registrar adecuadamente las diferentes Novedades del personal en el momento oportuno	4	No registra la realidad en la Planta de Personal. Afectación de la liquidación de la Pre-nómina y nómina en el pago del personal docente y administrativo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Registrar Novedades en el Sistema "Humano"	Líder del Proceso de Talento Humano	relación técnicas mínimas del MEN
Desactualización de las hojas de vidas	No existencia de un flujograma para la administración de los documentos soportes de las Historias Laborales del personal docente y	5	Historias laborales no actualizadas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Envío de los documentos por parte de la dependencia generadora a la Historia Laboral	Líder del Proceso de Talento Humano	No de Historias Laborales Actualizadas /Total de Novedades en el mes



Alcaldía de Montería

	administrativo						de los Docentes y Administrativos		
No Actualización de la reglamentación y organización de los Fondos de Servicios Educativos	El MEN no enviaría los Recursos del Sistema General de Participación a los Fondos de Servicios de las Instituciones Educativas	6	Parálisis en la administración y ejecución de los gastos de las Instituciones Educativas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificación de la documentación de los Fondos de Servicios Educativos y cumplimiento de los requisitos de este.	Líder del Proceso Administrativo y Financiero	No. de errores en el reporte de matrícula
Reporte inadecuado de la información al SIMAT e inconsistencias en el reporte de matrícula.	*Reporte no adecuado de la información por parte de los Rectores/ Directores de Establecimientos Educativos. *Poca verificación del seguimiento a la Matricula en las Instituciones Educativas	7	Revisión de matrícula reportada en SIMAT por parte de la SEM	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento a la matrícula de Cobertura y matrícula a los Establecimientos Educativos	Líder del Proceso de Cobertura y Matrícula	No. de Hallazgos de niños inexistentes en auditorias de matrículas
Hallazgos de niños inexistentes en auditorias de matrículas	*Poca verificación del seguimiento a la Matricula en las Instituciones Educativas	8	Revisión de matrícula reportada en SIMAT por parte de la SEM y por cada uno de los Rectores de las Instituciones Educativas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento a la matrícula de Cobertura y matrícula a los Establecimientos Educativos	Líder del Proceso de Cobertura y Matrícula	No. de estudiantes reportados en SIMAT año actual / total de Matricula año de anterior



Alcaldía de Montería

Incumplimiento en la entrega de los productos del proceso de matrícula - Resolución 5360 de 2006	El incumplimiento se da en la etapa de reporte de renovación de matrículas de alumnos antiguos y de alumnos que solicitan traslado, porque la Resolución 5360 de 2006 establece un cronograma para esta etapa, que no corresponde a la fecha de terminación del calendario escolar establecido en el Decreto 1850 de 2012. Incumplimiento por parte del Rectores y Directores en el reporte final de información de la matrícula en el SIMAT	9	Revisión de matrícula reportada en SIMAT por parte de la SEM y por cada uno de los Rectores de las Instituciones Educativas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento a la matrícula de Cobertura y matrícula a los Establecimientos Educativos	Líder del Proceso de Cobertura y Matrícula	(Número de normas no incluidas o no eliminadas / Total de normas vigentes aplicables en Normograma) x 100
Desactualización, incumplimiento o desconocimiento de normas	No se verifican, revisan o actualizan las normas vigentes que aplican en el Normograma o al caso concreto del proceso judicial o disciplinario.	10	1. Violación a la ley y a la Constitución 2. Sanciones penales 3. Sanciones disciplinarias 4. Sanciones pecuniarias 5. Pérdida de credibilidad institucional. 6. Pérdidas económicas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Inducción y Re inducción a los Servidores Públicos	Líder del Proceso de Asuntos Legales y Jurídicos	(Número de procesos con práctica de pruebas dentro del término / Total de procesos vigentes) x 100
Violación al debido proceso	Actuación irregular	11	1. Nulidad del proceso. 2. Sanción. 3. Pérdida de imagen de la SEM	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Debida notificación de cada uno de las actuaciones administrativas respetando los	Líder del Proceso de Asuntos Legales y Jurídicos	(Nº de procesos sin decisión con términos vencidos / Total de procesos iniciados) x 100



Alcaldía de Montería

							términos legales		
Vencimiento de términos	Falta de seguimiento a las actividades	12	1. Demandas 2. Denuncias 3. Tutelas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Respuestas oportunas revisando cotidianamente los requerimientos asignado en la herramienta SAC	Líder del Proceso de Asuntos Legales y Jurídicos	(Número de actos administrativos equivocados / Número de actos administrativos realizados) x 100
Errores en la elaboración de Acuerdos y Resoluciones	1. Responsable no realizó el proceso a cabalidad por omisión, culpa, Desconocimiento y negligencia. 2. La información suministrada no es veraz	13	1. Insatisfacción del cliente interno y externo 2. Sanciones Disciplinarias. 3. Sanciones pecuniarias 4. Pérdidas económicas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión minuciosa por partes de funcionarios capacitados con relación a los temas que son competencias de la Secretaria de Educación Municipal	Líder del Proceso de Asuntos Legales y Jurídicos	(Número de quejas con asuntos disciplinarios o informes tramitados / Total de quejas con asuntos disciplinarios o informes recibidos) x 100
Desatención o no trámite de quejas o informes.	Responsable no atendió la queja o informe por omisión, culpa, desconocimiento y/o negligencia.	14	1. Insatisfacción del cliente interno y externo 2. Violación a la ley y a la Constitución 3. Sanciones penales 4. Sanciones disciplinarias 5. Sanciones pecuniarias 6. Pérdida de credibilidad institucional. 7. Pérdidas económicas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento por partes del líder de la oficina de Inspección y Vigilancia a todas las quejas y reclamos presentadas por los usuarios a través del SAC, así como a los informes que debe la misma oficina de Inspección y Vigilancia presentar después de atendidas las	Líder del Proceso de Inspección y Vigilancia	Número de quejas recepcionada / total de quejas.



Alcaldía de Montería

							quejas	
--	--	--	--	--	--	--	--------	--

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- DE ALMACEN

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
GESTION DE RECURSOS FISICOS SUBPROCESO: ASEO Y CAFETERÍA OBJETIVO: Brindar atención permanente a las diferentes Dependencias de la Alcaldía de Montería en servicio de aseo y cafetería.	Falta de supervisión y control en los pedidos de materiales e insumos. Falta de control a la relación Pedido-Consumo real	1	El sobredimensionamiento o las cantidades de materiales e insumos necesarias para llevar a cabo las labores de aseo	Posible	Preventivo	Evitar	Verificar cada una de las solicitudes que se realizan ante la oficina de Almacén. Realizar inspección periódica al suministro de insumos, verificando en ellas la proporcionalidad entre los pedidos y los consumos.	Coordinador de Área de compras y Almacén	(cantidad pedida - cantidad consumida) / cantidad pedida
GESTION DOCUMENTAL SUBPROCESO: DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS OBJETIVO: Seleccionar y preparar los documentos correspondientes con miras a su eliminación, según sea el caso, o en su defecto la conservación permanente asegurando su incorporación al Archivo Histórico del municipio conforme a lo dispuesto en las tablas de retención documental y/o	Ausencia o falta de control al personal que tiene acceso a la información. Interés de particulares en la desaparición de la información Ofrecimiento de dádivas a los funcionarios a cambio de la obtención de documentos. Sistemas de información	2	Sustracción, copia o pérdida de información y/o documentación relevante	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar copias de seguridad externas a la información contenida en el archivo Establecer políticas claras para disminuir el deterioro, pérdida o copia de la información. Fortalecer la	Funcionario responsable de Archivo	(Información deteriorada, perdida o sustraída ilegalmente / Total información almacenada)



Alcaldía de Montería

tablas de valoración documental (GRGA)	vulnerables y expuestos al acceso de terceros.						plataforma de los Sistemas de información, con el fin evitar el acceso a personal no autorizado.		
GESTION DE RECURSOS FISICOS SUBPROCESO: PRESTAMO DE BIENES OBJETIVO: Suministrar bienes a las diferentes dependencias de la institución para que lo utilice durante un tiempo definido, con el compromiso de devolverlo en las mismas condiciones en que fue suministrado.	<p>Ausencia de formato de asignación de bienes.</p> <p>Omisión de soporte escrito de solicitud de préstamo.</p> <p>Omisión de soporte escrito de devolución del bien.</p> <p>Ausencia o falta de verificación del estado en que son devueltos los bienes.</p>	3	<p>El favorecimiento de personas en el préstamo de los bienes a cambio de dadas o beneficios personales.</p> <p>Omisión del deterioro con el que ingresan los bienes a almacén al momento de hacer la devolución del préstamo</p>	Posible	Preventivo	Evitar	<p>Diseñar y ejecutar un formato de devolución de bienes con el fin de consignar el estado en que se devuelven los bienes.</p> <p>Establecer políticas para la realización de préstamos que ayuden a disminuir el número de bienes que se devuelven en mal estado.</p>	Coordinador de Área de compras y Almacén	(número de bienes devueltos en buen estado / número de bienes prestados)
GESTION DE RECURSOS FISICOS SUBPROCESO: INGRESO A ALMACÉN POR COMPRAS OBJETIVO: Realizar la entrada a almacén por compra, adquisiciones, dotaciones, bienes recibidos en comodato, recuperaciones, reposiciones de bienes, entre otras.	<p>Falta de revisión e inspección del estado y las características de los bienes que ingresan a almacén.</p> <p>Falta de revisión de los precios y cantidades estipulados en la factura o remisión, comparados con los estipulados en el contrato.</p>	4	<p>Recibimiento de bienes o servicios en mal estado o con características de menor calidad a las estipuladas en el contrato, con el fin de favorecer a los contratistas.</p> <p>Omisión de la ausencia de bienes al momento de la entrega por parte del proveedor.</p>	Posible	Preventivo	Evitar	<p>Realizar verificación estricta de los productos o servicios que ingresan a almacén.</p> <p>Reportar ante la oficina de control interno cualquier inconformidad que presenten los bienes recibidos,</p>	Coordinador de Área de compras y Almacén	(número de ingresos por mes/ número de contratos recibidos en el mes)*100



Alcaldía de Montería

							absteniéndose de legalizar el ingreso a almacén hasta el lleno de los requisitos.		
GESTION DE RECURSOS FISICOS SUBPROCESO: LEVANTAMIENTO DE INVENTARIOS OBJETIVO: Mantener actualizados los inventarios individuales y en bodega de los diferentes bienes de la Alcaldía de Montería	<p>Falta de realización de inventarios periódicos, con el fin de verificar las cantidades de productos existentes en la bodega</p> <p>Ausencia de registro e egreso de los productos entregados a las diferentes dependencias o áreas que conforman la Alcaldía de Montería.</p>	5	<p>Diferencias significativas en la comparación entre los inventarios físicos y los resultados arrojados por el sistema.</p> <p>Entrega de bienes sin registro de salida, con fines de favorecimiento propio o de terceros.</p>	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar la revisión de los inventarios de manera periódica, definiendo un formato que permita llevar un control efectivo de los mismos.	Coordinador de Área de compras y Almacén	(Cantidades en inventario físico/ Cantidades en inventario en el sistema)
GESTION DE RECURSOS FISICOS SUBPROCESO: PLAN ANUAL DE COMPRAS OBJETIVO: Planear, Organizar, y Consolidar las adquisiciones de bienes, servicios y obras públicas requeridas por la Alcaldía de Montería.	<p>Falta de información al momento de realizar el plan anual de compras.</p> <p>Poca participación de las dependencias externas a la institución al momento de estructurar el plan anual de compras</p> <p>Desconocimiento de las cantidades y precios de los bienes necesarios durante el año para el desarrollo de las funciones en cada dependencia.</p>	6	<p>El sobredimensionamiento o las cantidades y precios de los bienes o servicios incluidos en el plan anual de compras.</p> <p>Favorecimiento de terceros al momento de elegir el tipo de proveedor o de producto que se utilizará.</p>	Posible	Preventivo	Evitar	<p>Habilitar herramientas de participación que permitan la participación de todas las dependencias en el proceso de estructuración del Plan anual de compras.</p> <p>Racionalizar los gastos para cada dependencia con el fin de disminuir los costos que se deben asumir por tal fin.</p>	Comité de Compras	
GESTION DE RECURSOS FISICOS	Ausencia o falta de control en el consumo de	7	El sobredimensionamiento	Posible	Preventivo	Evitar	Hacer seguimiento	Coordinador de Área de compras	



Alcaldía de Montería

<p>SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTO MOTOR, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y LUBRICANTE.</p> <p>OBJETIVO: Contar con un parque automotor en excelentes condiciones para satisfacer las necesidades de movilidad en forma oportuna con conductores idóneos, Garantizar el suministro de combustible y/o lubricantes al parque automotor de la alcaldía de Montería, contribuyendo a la racionalización de los gastos de funcionamiento.</p>	<p>combustible de los vehículos utilizados para transportar a los funcionarios a desarrollar sus funciones.</p> <p>Poco sentido de pertenencia con la institución al momento de utilizar los vehículos.</p> <p>Falta de control a los destinos a los que realmente se están utilizando los vehículos institucionales.</p>		<p>o de las cantidades combustibles y lubricantes utilizados por los vehículos.</p> <p>Uso de los vehículos para fines que no corresponden con la solicitud que fue proyectada ante la oficina encargada.</p> <p>El uso de los vehículos por personal no autorizado en o en horarios no autorizados.</p>			<p>continuo al uso específico de cada vehículo, con el fin de disminuir el uso de los mismos en actividades de beneficio personal o de terceros.</p> <p>Control de recorridos, con el fin de disminuir los costos asociados a combustible y lubricantes.</p> <p>Realizar un cronograma periódico de mantenimiento preventivo de los vehículos, al igual que las acciones a realizar en caso de que un vehículo sufra una avería.</p>	<p>y Almacén</p>	
--	---	--	--	--	--	--	------------------	--

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- DE TALENTO HUMANO

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
Distribuir y asignar personal	Afectación al desarrollo del funcionamiento de la alcaldía teniendo en	1	<ul style="list-style-type: none"> Inapropiada asignación de las actividades a 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes



Alcaldía de Montería

	cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.		desarrollar, del perfil y competencias del personal de contrato. <ul style="list-style-type: none"> Nombramiento del personal sin lleno de los requisitos legales o reglamentarios. <ul style="list-style-type: none"> Trafico de influencias. 				proceso.		realizados.
Nombramiento de cargos de carrera administrativa.	Afectación al desarrollo del funcionamiento de la alcaldía teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad	2	<ul style="list-style-type: none"> Inapropiada asignación de las actividades a desarrollar, del perfil y competencias del personal de contrato. Nombramiento del personal sin lleno de los requisitos legales o reglamentarios. 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Nomina	Modificaciones a los planes que afecten a la nómina.	3	<ul style="list-style-type: none"> Inconsistencias en la liquidación de la nómina. <ul style="list-style-type: none"> No reposa información sobre las novedades de la nómina. 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Identificación de necesidades de capacitación.	Afectación a la calidad de los productos de la Alcaldía de Montería.	4	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de programas de capacitación innecesarios. <ul style="list-style-type: none"> Intereses particulares de los funcionarios con la ejecución de las capacitaciones. 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Inducción	Lograr la identificación	5	<ul style="list-style-type: none"> Omitir el no logro de 	Posible	Preventivo	Evitar el	Realizar un	Líder del proceso	No. De informes



Alcaldía de Montería

	con la Alcaldía de Montería, de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos de un adecuado ajuste a su puesto de trabajo.		los objetivos de la inducción por los trabajadores.			riesgo	comité de evaluación del proceso.		recibidos/ No. De informes realizados.
Administración del plan de bienestar.	Afectación a la calidad de los productos de la Alcaldía de Montería.	6	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de planes de bienestar innecesarios. <ul style="list-style-type: none"> Intereses particulares de los funcionarios con la ejecución de planes de bienestar. Inadecuada identificación de las necesidades de los funcionarios para aplicar el plan. 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Administración del programa de salud ocupacional	Mantener un bienestar físico y mental de cada uno de los servidores públicos y cumplir con todas las normas legales vigentes en cuanto a salud ocupacional.	7	<ul style="list-style-type: none"> Baja ejecución del programa salud ocupacional y capacitación para mantener el bienestar físico y mental de los funcionarios. <ul style="list-style-type: none"> Falta de un ambiente trabajo sano y seguro de todos los niveles de dirección. 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Plan de incentivos	Afectación a la calidad de los productos de la Alcaldía de Montería.	8	<ul style="list-style-type: none"> Manipulación a la asignación de los incentivos a trabajadores. 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.
Expedición de certificados	Afectación a la calidad de los productos de la	9	<ul style="list-style-type: none"> Expedición de manera incorrecta y 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De



Alcaldía de Montería

	Alcaldía de Montería e imagen de la oficina de talento humano.		fuera del tiempo permitido de certificados referentes al personal de la alcaldía.				evaluación del proceso.		informes realizados.
Evaluación de desempeño.	Afectación por parte de los servidores públicos a la calidad de los productos de la Alcaldía de Montería.	10	<ul style="list-style-type: none"> • Omisión de los resultados de la evaluación de desempeño. • Inoportuna calificación de los funcionarios por parte del jefe. • Los compromisos laborales realizados entre el evaluador y el evaluado no son concordantes con las metas y proyectos establecidos en el plan de desarrollo y el plan de gestión de la entidad. 	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un comité de evaluación del proceso.	Líder del proceso	No. De informes recibidos/ No. De informes realizados.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- DE TESORERÍA

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
Recepción y Gestión de Cuentas	Solicitud de pago a cuentas	1	Falsificación o Adulteración de soportes exigidos para presentación de la cuenta por parte del Contratista	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Exigir presentación original o copia autenticada de soportes (pago de seguridad Social) entre otros	Líder del Proceso	Nº de ctas tramitadas y canceladas



Alcaldía de Montería

Recepción y Gestión de Cuentas	Liquidación de Impuestos a la cuenta	2	Error al momento de Liquidar y realizar las respectivas deducciones	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Revisión y verificación de los descuentos aplicados a la cuenta	Líder del Proceso	Nº de ctas tramitadas y canceladas
--------------------------------	--------------------------------------	---	---	---------	------------	------------------	---	-------------------	------------------------------------

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- DE PRESUPUESTO

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No.	DESCRIPCIÓN						
Incorporación de la información presupuestal	Errores al momento de digitar el Decreto de Liquidación de presupuesto o de las modificaciones presupuestales	1	Digitar correctamente los diferentes Sectores, Programas, Subprogramas y proyectos, teniendo en cuenta la codificación FUT y los valores aprobados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisar cada uno de los códigos digitados en el programa de presupuesto	Líder del proceso	Presupuesto correctamente digitado
Solicitud de certificado de disponibilidad presupuestal	Error al momento de digitar el certificado de disponibilidad presupuestal	2	Digitar correctamente la imputación presupuestal	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificar al momento de digitar el código de solicitud de certificado de disponibilidad que coincida con el objeto	Líder del proceso	Certificado de disponibilidad presupuestal solicitado/ Certificado de disponibilidad presupuestal expedido correctamente
Solicitud de certificado de registro presupuestal	Error al momento de digitar el certificado de registro presupuestal	3	Digitar correctamente la información del beneficiario	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificar al momento de digitar el CRP los datos correctamente del beneficiario, el objeto, plazo, valor	Líder del proceso	Certificado de registro presupuestal solicitado/ Certificado de registro presupuestal expedido correctamente
Incumplimiento en las fechas	Omisión en la entrega de	4	No entregar los	Posible	Preventivo	Evitar el	Programar las	Líder del proceso	Informes



Alcaldía de Montería

de entrega de informes	informes en las fechas indicadas		informes en las fechas indicadas			riesgo	fechas de entregas de informe		entregados en el año/numero de informes entregados en las fechas estipuladas
------------------------	----------------------------------	--	----------------------------------	--	--	--------	-------------------------------	--	--

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- UAO

IDENTIFICACIÓN		RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
					TIPO DE CONTROL				
<p>U.A.O.: Unidad de atención y orientación al desplazado: brinda a través de una ruta de atención, la facilidad de acceso, los servicios estatales locales, brindando mayor oportunidad y efectividad, disminuyendo trámites y optimizando el tiempo de los usuarios (Población en condiciones de desplazamiento).</p>	<p>Falta de herramientas tecnológicas (teléfonos, Call Center para apartar citas y hacer consultas, Página Web, calificación electrónica del servicio, etc, que desarrollen un buen nivel de atención que responda a los objetivos de la entidad.</p>	1	<p>La falta de canales de comunicación entre el usuario y la entidad, limita el acceso de aquél. Esto puede generar mayores posibilidades para que el funcionario público se muestre negligente, o en su defecto, consiga beneficios abusando de su posición.</p>	Posible.	Preventivo	Evitar	<p>Diseñar estrategias orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de tales riesgos.</p> <p>Fortalecer el trabajo en equipo y mejorar los canales de comunicación entre las entidades que se articulan con la U.A.O, con el fin de optimizar los procesos, atendiendo así, al principio de Economía Procesal.</p>	Coordinador	<p>Información recogida, interpretada, analizada y diagnosticada entre funcionarios y usuarios.</p>



Alcaldía de Montería

3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Identificación del trámite: Dentro de la estrategia de implementación de la Política Anti trámite, la oficina Sisben, Cuenta en este momento con 6 trámites, los cuales se registran en un software llamado SISBENNET, que está diseñado por el DNP (Departamento Nacional de Planeación) por su parte, el DNP, es la entidad encargada de diseñar todos los instrumentos técnicos que deben aplicar los municipios y distritos, entre ellos la encuesta, y son los que permiten recopilar, procesar y validar la información de cada uno de los hogares.

Los trámites que actualmente se realizan son:

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	SOFTWARE SISBENNET
SISBEN		
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN	SI
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
3	Retiro de Ficha de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
4	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
5	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación	SI



Alcaldía de Montería

	y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	
6	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI

La oficina Sisben ha venido realizando ajuste en los procesos de tal manera que se agilicen los trámites y que el usuario se el beneficiado final.

Entre los avances significativos tenemos:

- Los trámites de retiro de personas, retiro de hogar, retiro de ficha, Actualización de datos, Inclusión de personas se reciben, se realiza la solicitud y se aplica la novedad en el sistema dando respuesta inmediata a los usuarios; de ésta manera logramos que el usuario no tenga que regresar a la oficina por la solución a la solicitud realizada.
- Se reforzó la atención al usuario, aumentando de 2 a 4 personas atendiendo al público; lo cual nos ayuda a agilizar la atención.
- Se realiza capacitaciones frecuentes con los empleados, haciendo énfasis en suministrar información clara al usuario y en la buena atención.
- Las personas que tienen Sisben en otro municipio y se encuentra radicado actualmente en Montería, se le aplica la encuesta nueva, sin necesidad de solicitar retiro al municipio anterior; ya que dicho trámite se realiza internamente, buscando mejorar la atención a nuestros usuarios.

Revisión de los procesos.

Con motivo de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad que se adelanta en el municipio, la Entidad se compromete en revisar el 100% de los procesos



Alcaldía de Montería

estratégicos, misionales y de apoyo, con el propósito de verificar que éstos cumplan con las condiciones que debe tener un procedimiento administrativo regulado, así mismo se realizara el correspondiente análisis normativo de los soportes legales de cada tramite.

Priorización de trámites a intervenir.

La entidad buscara en el 100% de los trámites la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites, a través del Departamento Nacional de Planeación- DNP, quien está apuntando a mejorar los tiempos de respuesta a los trámites.

Se priorizará en nuestro municipio el trámite de APLICACIÓN DE ENCUESTAS NUEVAS Y POR INCONFORMIDAD, con el fin de responder de una manera óptima a las solicitudes de la comunidad.

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de



Alcaldía de Montería

recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones.

Información: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros. Al ser el aplicativo SIIF de acceso restringido la información financiera y el análisis de la misma, puede ser consultada por el ciudadano en el Portal de Transparencia Económica.

Diálogo: Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizará y desarrollará una Audiencia Pública, de acuerdo a las instrucciones y cronograma establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, como líder del sector, para la vigencia 2013.

De esta Audiencia se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.



Alcaldía de Montería

Incentivos o Sanciones: Está pendiente por definir las acciones necesarias para reforzar el comportamiento de los funcionarios de la entidad hacia la rendición de cuentas.

3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Dentro de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano se tiene:

- El Sitio Web www.monteria-cordoba.gov.co, con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la administración municipal.
- Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través del Sitio Web, en el ítem de Información Ciudadano, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Interactuó con la alcaldía de Montería en:



Alcaldía de Montería

- A través del correo electrónico: administrador@monteria.gov.co presente sus consultas, Peticiones, Quejas y Reclamos.
- A través de los Sitios Web como FACEBOOK y TWITTER escríbale al alcalde. Presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Recepción en donde podrá captar los documentos físicos que para cada oficina de la Entidad.
- Teléfono: (57 + 4) 7924545 / 7924001 ext. 137 – 140 - 149- Fax: (57 + 4) 7910719 ext. 140.
- Dirección: Calle 27 # 3-16 Edificio Antonio de la Torre y Miranda - Montería, Córdoba.
- Horario de atención al público: Martes y jueves, mañana 8:00 am - 12:00 pm, tarde 2:00 pm - 6:00 pm.