



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN PASCA 2013**

**“EL GOBIERNO DEL PUEBLO 2012-2013”**

**OBJETIVO:** Generar y desarrollar el estándar para realizar el seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, se han generado estrategias para luchar la corrupción, mejorar la Atención al Ciudadano que será implementada por cada una de las dependencias de la entidad municipal.

**1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

En este componente se establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la dependencia, permitiendo a su vez generar alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a la prevención.

**A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

- **Riesgo de Corrupción:** Se define como la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos de la información, se lesionen los intereses de la entidad, para la obtención de un beneficio particular.
- **Establecer las Causas:** Se identifican las DEBILIDADES (Factores Internos) y las AMENAZAS (Factores Externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generen una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. Identificación de sucesos en el historial de la entidad.
- **Descripción del Riesgo de Corrupción:** Al identificar las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento según sea el caso. El riesgo debe ser descrito de forma clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora.

---

**“El Gobierno del Pueblo”**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

- **Dirección estratégico**
  - Exceso de poder
  - Extralimitación de funciones
  - Ausencia de canales de comunicación
  - Amiguismo y clientelismo
- **Financiero**
  - Inclusión de gastos no autorizados
  - Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera
  - Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión
  - Archivos contables con vacíos de información
  - Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto
- **Contratación**
  - Estudios previos o de factibilidad superficiales
  - Estudios previos o de factibilidad manipulados
  - Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma particular
  - Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones
  - Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones
  - Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados
  - Urgencia manifiesta inexistente
  - Designar personal que no cuenta con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- **Información y documentación**
  - Concentración de información o procesos en una persona
  - Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
  - Ocultar a la ciudadanía la información considerada publica
  - Deficiencias en el manejo documental y de archivo
- **Investigación y sanción**
  - Fallos amañados
  - Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la descripción del mismo
  - Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación
  - Exceder las facultades legales en los fallos
  - Soborno

---

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

- **Actividades regulatorias**
  - Decisiones ajustadas a intereses particulares
  - Trafico de influencias
  - Soborno
- **Tramites y/o servicios internos o externos**
  - Cobro por realización del tramite
  - Trafico de influencias
  - Soborno
- **Reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias o permisos.**
  - Cobro por tramite
  - Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso
  - Ofrece beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales
  - Trafico de influencias

**B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Para la probabilidad de de materialización de los riesgos de corrupción se consideraran los siguientes criterios: (I) **Casi Seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, (II) **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

El impacto o consecuencia se refiere al resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente.

**C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

Una vez identificado los riesgos, se debe establecer los controles teniendo en cuenta: (I) **Controles Preventivos:** que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo. (II) **Controles Correctivos:** que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materialización. Se presenta el siguiente modelo para la estructuración valorización del riesgo.

---

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

- **Evitar el Riesgo:** Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de un adecuado control y acción preventiva.
- **Reducir el Riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad. La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS

El seguimiento a cada uno de los procesos y resultados en el análisis de riesgos se debe realizar por lo menos tres veces en el año. Con el objetivo de hacer un diagnóstico de los resultados obtenidos y verificar si las medidas de prevención funcionaron.

F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez realizado el proceso de identificación de los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlo, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción de la dependencia. A continuación se presenta el modelo que se debe elaborar.



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Entidad: Alcaldía Municipal de Pasca

Misión: Por medio de una óptima gestión administrativa brindar a los habitantes del municipio de Pasca una mejor calidad de vida a través de acciones efectivas en el cumplimiento de las funciones Constitucionales y legales que garanticen la prestación de los servicios a su cargo, bajo los principios de equidad, prevalecerá del interés general sobre el particular, prioridad de la inversión social, el saneamiento fiscal y el manejo sagrado de lo público.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Dirección	Sobrecarga laboral	1	Falta de Recursos para contratación de personal	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Plantear la redistribución de funciones	Secretaria Ejecutiva	Número de Procesos realizados en lapsos mensuales
	Ausencia de canales de información	2	Insuficientes equipos para la comunicación telefónica	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar nuevas líneas telefónicas	Secretaria ejecutiva	Mayor agilidad y eficacia en los procesos de comunicación telefónica al interior de la entidad
Contratación	Demora en los procesos de Contratación	1	Los Contratistas no presentan la documentación suficiente para su contratación	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo	No Diligenciar el respectivo contrato si los documentos no están completos	Secretaria Ejecutiva	Contratos firmados con todos los requisitos previos
Información y Documentación	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	1	Se dificulta la consecución de información ya	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo	Controlar el Radicado de Documentos, oficios y actos	Secretaria ejecutiva	Eficacia en la búsqueda de información

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

			Radicada en la entidad				administrativos y denunciar oportunamente en caso de pérdida		
	Demora en la respuesta de solicitudes	2	Vencimiento de términos al contestar solicitudes y derechos de petición	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Realizar un control digitalizado de toda la correspondencia recibida y remitida a las diferentes dependencias	Secretaria Ejecutiva	Oficios, Solicitudes y derechos de petición contestados oportunamente
	Deficiencia en el manejo de la Plataforma de Gobierno en Línea	3	No se ha capacitado a la persona encargada para este fin	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar a varias personas tanto de planta como Contratistas en el manejo de la Plataforma de Gobierno en línea	Secretaria Ejecutiva	Contar con la página actualizada con información de las acciones de todas las dependencias.
Proceso perturbación a la posesión, a la servidumbre de tránsito	Las partes no están pendientes a los términos cuando no se actúa por medio de apoderado	1	Adecuada tramitología dentro de los parámetros de la ley	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo Sin vulnerar los derechos de los ciudadanos en forma de una manera equitativa e informándole a las partes las actuaciones dentro del proceso.	Información en lenguaje adecuado a las personas que hacen parte dentro del proceso  Por medios Tecnológicos	La comunidad	No de trámites realizados / Tramites realizados inadecuadamente
Actas de	Código Nacional	1	No hay		Preventivo	Evitar el riesgo	Apoyo con la		No de actividades

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

compromiso y convivencia ciudadana	de Policía es ambiguo		cumplimiento por parte del usuario debido a que la normatividad es muy ambigua para estos casos	Posible	o	Dando cumplimiento a los compromisos pactados entre las partes ( trabajo Social)	policía para hacer cumplir las decisiones  Información medios tecnológicos	Los códigos actualizados Capacitaciones, charlas conferencias talleres	realizadas/ No de multas generadas
Resoluciones Policivas	Fallos procesales	1	Dilatación	Posible	Preventivo	Fallar en derecho	Especificación concreta y justa al fallo dentro de los términos de Ley	Inspector	Cumplimiento de fallos
Definir las actividades y funciones de los funcionarios.	Mala perfilación	1	Extralimitación de funciones	Posibles	Preventivo	Evitar el Riesgo.	Se realizaran reuniones cada mes para supervisar las funciones que se han asignados según el perfil y cargo a desempeñar. Indicador	Comisaria de familia	No. De reuniones de verificación / No. De reuniones realizadas
Organizar los documentos recibidos en las respectivas carpetas y procesos correspondientes.	Desorganización	1	Deficiencias en el manejo documental y archivo	Casi seguro	Correctivo	Reducir el riesgo	Personal idóneo cumpliendo con el perfil para que asuma el cargo, con el fin de reorganizar el archivo y	Comisaria de familia	La implementación de las tablas de retención.

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

							documentación de las respectivas carpetas.		
Revisar continuamente los procesos para proceder de forma correcta y en el tiempo estipulado.	Desorganización	1	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la descripción del mismo.	Posibles	Preventivo	Evitar el Riesgo.	Se están revisando continuamente las carpetas de los procesos con el fin de observar cuáles de ellos están por vencerse en cuanto a tiempo para dictar la resolución administrativa.	Comisaria de familia	No. De procesos / No. Numero de proceso revisados
Apoyo a las actividades programadas en el cumplimiento de metas en el Plan Territorial en Salud.	Debilidades	1	Contratos	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	2 veces en el año	Jefe de Planeación	No de metas totales / No de metas incumplidas
Asistencia Técnica	Falta de transporte, nuevas tecnologías	1	Falta de movilidad para prestar el servicio y adquisición de nuevos conocimientos	Posible	Preventivo	Buscar alternativas por parte de la Administración	MENSUAL	ADMINISTRACION MUNICIPAL	# ASISTENCIA MES/NUMERO DE ASISTENCIAS NO CUMPLIDAS

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

Reforestación	Escasez de medios de transporte para movilizar al personal adecuado	Sanciones por parte de la CAR o autoridad competente	Se puede presentar por falta de personal calificado	Posible	Preventivo	Reforestación en los lugares de afluencia hídrica	Semestral	SIGAM	Número de visitas/Numero de predios reforestados
Limpieza de Afluentes Hídricos	Falta de personal y recursos		Falta de conciencia ambiental por parte de la comunidad	Posible	Preventivo	Limpieza y cuidado de los ríos y quebradas	Semestral	SIGAM	Numero de afluentes hídricos contaminados/Numero de Afluentes hídricos descontaminados
Actualización de los equipos tecnológicos	Falta de recursos para mejoramiento de implementos tecnológicos		Falta de implementos tecnológicos para campo y oficina	Posible	Preventivo	Garantizar el buen funcionamiento de los equipos tecnológicos	Trimestral	ADMINISTRACION MUNICIPAL	Equipos buenos/Equipos en mal estado
Servicios Públicos	Toma de lecturas incorrectas	1	El Aforador no toma las lecturas correctamente	Posibles	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realiza supervisión y lleva control de PQRS	Tesorera	Menor cantidad de PQRS
		2	Al momento de digitar las lecturas quedan cruzadas o mal digitadas	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realiza supervisión y lleva control de PQRS	Tesorera	Menor cantidad de PQRS
Predial	Impuntualidad de Resoluciones	1	Las Resoluciones Catastrales	Posibles	Preventivo	Reducir el Riesgo	Informa a la comunidad donde	Tesorera	Recoger las Resoluciones en el IGAC por parte de

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

	Catastrales		llegan tardías					pueden Ir a Solicitar las Resoluciones Catastrales		la Alcaldía o de los Terceros
Tesorería	Mal uso de la Papelería	1	Desperdicio de Papel	Posibles	Preventivo	Reducir el Riesgo		Concientizar al Equipo de Trabajo sobre la importancia de cuidar el Medio Ambiente y Economizar Gastos	Tesorera	Reciclar las hojas y reutilizarlas.
Procesos de Contratación	Términos de contratación mal complementados	1	Estudios previos mal diagnosticados y específicos en tiempo, producto y servicio	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo		Realizar diagnóstico adecuado y especificaciones concretas	Jefe de Planeación	No de procesos realizados adecuadamente / No de procesos estancados
	Tiempo para elaborar contrato	2	Alto índice en tiempo para realizar contratos	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo		Establecer tiempos para entrega de papeles y procesos de CDP	Jefe de Planeación	Tiempo máximo del proceso / Tiempo actual de cada proceso
	Términos de pagos y ejecución de actividades	3	Incumplimiento de actividades y pagos inoportunos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo		Control de informe de actividades y entrega de resultados	Jefe de Planeación	Actividades establecidas en el contrato / Actividades realizadas

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

Informes generados para la nación	Falta de información para completar informes	1	Entrega de informes en fechas establecidas no se cumple por falta de información para completar el informe	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Solicitar información 8 días antes a las dependencias involucradas por medio de oficio	Jefe de Planeación	Informes entregados a tiempo / Informes no entregados
Licencias, certificados, oficios y derechos de petición	Información adulterada y desactualizada	1	Entrega de documentos y procesos mal diagnosticados por falta de información o estudio de la misma	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Entrega de documentación necesaria para realizar los procesos y verificación de la misma teniendo en cuenta las normas y criterios establecidos en la dependencia	Jefe de Planeación	No de procesos entregados / No de procesos retenidos

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

**2. MEDIDAS ANTI-TRAMITES**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Se debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación al usuario
  - Tiene soporte normativo
  - El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación
- Diagnóstico de los tramites a intervenir: Se debe tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los tramites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

**FACTORES INTERNOS:**

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para le ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

**FACTORES EXTERNOS:**

- Pago: Cobro innecesarios al usuario para la realización del trámite.
  - PQR: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
  - Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.
  - Consulta ciudadana: Mecanismos de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites.
- **SIMPLIFICACIÓN:** Aplicación de estrategias efectivas en los tramites, que sean simples, eficientes, directos y oportunos que comprenden actividades como:
- Reducción de costos de operativos de la dependencia
  - Reducción de documentos
  - Reducción del tiempo de duración del tramite

**"El Gobierno del Pueblo"**

---

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

- Reducción de costos para el usuario
  - Reducción de requisitos
  - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno
- **ELIMINACIÓN:** Implica la supresión de todos los tramites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.
- **OPTIMIZACIÓN:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
- Modernización en las comunicaciones
  - Aumento de puntos de atención
  - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad
  - Relaciones entre entidades
  - Reducir tiempo en puntos de atención
  - Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles
- **AUTOMATIZACIÓN:** Uso de tecnologías de la información y la comunicación –TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los tramites, de igual forma permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware y software) que conllevan a la agilización de los procesos.

## **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

### **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA SERVICIO AL CIUDADANO.**

- Todos los procedimientos internos que desarrolla la entidad Alcaldía Municipal de Pasca, deben ser completamente definidos y difundidos de acuerdo a los medios de comunicación con que cuenta la Alcaldía, ej.: Cartelera, Emisora local Furor Estéreo, Emisoras Regionales como Nueva Época y Toca Estéreo. De igual manera en toda actividad que realice la Administración Municipal se divulgaran todos los mecanismos de trámites, tiempo, lugar y funcionario responsable de cada trámite que necesite el usuario.
- Se implementaran procedimientos y mecanismos que permitan la atención del ciudadano, especialmente el Municipio de Pasca no cuenta con un sistema que permite escuchar y conocer las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos,

**"El Gobierno del Pueblo"**

---

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

denuncias y sugerencias. De acuerdo a la normatividad vigente es necesario implementar mecanismos que permitan escuchar a la ciudadanía en estos temas.

- Es por esta razón que se implementaran métodos para que el ciudadano presente ante la Administración sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Estos métodos son por ejemplo: un buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias; que estará ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para la comunidad, este buzón será revisado periódicamente y se llevara estricto control de cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que se la comunidad presente.
- De igual manera a través de la página de internet del municipio el ciudadano puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, el municipio debe estar más pendiente y periódicamente revisar esta página, por esta razón se hace necesario que un funcionario este dedicado especialmente a revisar la página, a actualizarla y a llevar estricto control de cada una de las solicitudes que presentan nuestros usuarios.
- Se medirá la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal, a través de formatos que permitan conocer la opinión de la comunidad de acuerdo a como fue atendido en las dependencias de la administración, si fue oportuna la atención, si la respuesta fue oportuna, saber si realmente se solucionó la necesidad para la cual el ciudadano acudió a la administración. Estos formatos serán revisados y se harán seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno para tomar las medidas correctivas necesarias.
- Poner en lugar visible de la alcaldía información actualizada sobre:
  - . Derechos de los usuarios
  - . Descripción de los procesos, trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía.
  - . Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien deba dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- En el Municipio de Pasca se debe dar prioridad a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. En el municipio ya se han venido adelantando algunas adecuaciones físicas de acceso para las personas en situación de discapacidad, igualmente se encuentran ubicadas en el primer piso las dependencias que más frecuentan los ciudadanos como son Sisben,

---

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**



**Departamento de Cundinamarca**  
**Municipio de Pasca**  
**Nit. 890-680.154-1**

Familias en Acción, El PIC, la Inspección de Policía, La Oficina de Planeación Municipal, Comisaria de Familia y Tesorería Municipal.

**B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS**

- Se desarrollaran actividades de capacitación y sensibilización con los funcionarios sobre el tema de servicio al ciudadano, atención eficiente y oportuna al cliente, competencias laborales, a través de entidades como el SENA, la ESAP, y otras instituciones que apoyan esta clase de actividades.
- Se generaran programas de incentivos a los funcionarios, resaltando aquellos que presten un eficiente servicio, rodeado de amabilidad, eficiencia y eficacia.

**C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION.**

- Se establecerán canales de atención que permitan la participación de nuestros ciudadanos como son reuniones sectoriales, por veredas y por barrios. Donde se escuchen las necesidades de la comunidad y se tomen decisiones en el momento para hacer una administración eficiente, oportuna y eficaz.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano y desarrollar mecanismos de atención eficiente a través de capacitaciones continuas a nuestros funcionarios para sensibilizar el tema que la Administración Publica debe ser una administración de servicio a la ciudadanía y que los servidores públicos sean realmente eso, servidores.
- En cada una de las dependencias de la Administración Municipal se debe atender a la comunidad con un sistema de turnos, donde se atienda la comunidad de acuerdo al turno de llegada, teniendo prelación por supuesto las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo a la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización, especialmente para que todas las personas que presenten alguna situación de discapacidad tengan acceso a las dependencias más importantes para su desarrollo y necesidades primordiales.

---

**"El Gobierno del Pueblo"**

**Palacio Municipal Tel 091 8688009 – Telefax 8688086**