



ALCALDIA MUNICIPAL  
**LA CAPILLA - BOYACA**  
NIT 800.099.665-5 - TELEFAX: 7539183

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013

**Hugo Peralta Gómez**  
Alcalde Municipal

**William Jimmy Cifuentes Rojas**  
Secretario de Planeación e Infraestructura

**Carlos Manuel Salamanca Fernández**  
Tesorero Municipal

La Capilla, Abril de 2013



## INTRODUCCION

En una sociedad civilizada debidamente organizada y por ende constituida en Estado, los encargados de la administración de los recursos y la prestación de los servicios para alcanzar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado en sus diferentes niveles, deben desplegar conductas y actuaciones caracterizadas o enmarcadas en la ética y la moral propias de un ser humano comprometido y con un alto sentido de pertenencia por el bien común y el interés general, pues la colectividad es la verdadera dueña de lo público, primero como accionista a través del pago de los tributos e impuestos y luego como beneficiaria de la acción social del Estado.

Desafortunadamente la dinámica de una democracia socavada por la inexistencia de verdaderos partidos políticos comprometidos con el bienestar integral de todo un colectivo social, ha desbordado el deber ser del servicio público en actos de corrupción, y en muchas ocasiones inducidos por agentes del sector privado.

En virtud de ello, la corrupción es un fenómeno que tiene un elemento en común, cual es, atentar contra el bien común y el interés general, en favor exclusivo del interés de unos pocos.

Ante tal situación, no obstante estar reglado el deber ser de la administración y manejo de lo público, el Gobierno Nacional en cumplimiento de la dispuesto en los artículos 74 y 76 de la Ley 1474 de 2011, diseñó estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y de lucha contra la corrupción y una mejora notable en la atención al ciudadano, a lo cual no puede ser ajeno el municipio de La Capilla, Boyacá, como entidad territorial y célula fundamental de la división político administrativa del Estado colombiano.

Su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, el primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se tendrán en cuenta los lineamientos dados por las normas generales y las particulares de cada ente territorial.

Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos de que trata el primer componente, se tomara como referente los lineamientos previstos en la metodología de administración de riesgos contemplada en el Modelo de Estándar



de Control Interno, sin desconocer que algunos se desarrollaran de forma diferente, pues un *acto de corrupción es inaceptable e intolerable* y requiere de un tratamiento especial.

El segundo componente corresponde a la política de racionalización de trámites, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos o generadores de actos de corrupción.

Un tercer componente está destinado a la necesidad de brindar espacios para que la comunidad participe, sea informada de la gestión de la administración municipal en sus diferentes instancias y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado-Municipio.

Su inclusión en el presente plan, obedece a la necesidad sentida de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil capillense. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado-Municipio y se recupera la confianza en la administración local.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las diferentes dependencias de la administración municipal, para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a la comunidad en general y garantizar su satisfacción.

Previo a ello se incorporan los aspectos generales del plan, partiendo de la misión y visión de la administración actual, los principios que rigen la gestión local desde la óptica del Plan de Desarrollo Municipal 2012 - 2015, los mandamientos para la promoción de la transparencia y la lucha contra la corrupción y algunos conceptos básicos sobre corrupción y las conductas asociadas a esta, a nivel ilustrativo.

En este primer intento de construcción del plan anticorrupción para el municipio de La Capilla, Boyacá, le daremos especial relevancia a los principales factores de riesgo en las áreas más álgida o vulnerables de la administración pública, como son el nivel directivo, presupuesto, contratación, tramites y procedimientos, entre otras, partiendo de los ya identificados en las guías y cartillas del DAFP, pues innovar o inventar por fuera de lo que es común, homogéneo, estándar e inherente a todas las actuaciones propias del enfoque sistémico de la administración pública, no está llamado a prosperar.



ALCALDIA MUNICIPAL  
**LA CAPILLA - BOYACA**  
NIT 800.099.665-5 - TELEFAX: 7539183

Por último, para nadie es desconocido el cumulo de normas, estudios, investigaciones, experiencias e informes, que sobre este flagelo han adelantado no solo instancias del orden nacional, sino incluso del orden internacional, como el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, motivo por el cual para la formulación del presente plan, tomaremos lo destacable que sobre el particular se encuentra inmerso en cada uno de ellos, con el único fin de promover la creación colectiva de una conciencia y cultura de que los recursos públicos son sagrados y pertenecen a todos quienes conforman la sociedad, sin distingo alguno.





## 1. Aspectos Generales

### 1.1 Misión Institucional

La administración municipal de LA CAPILLA trabajará en beneficio de todos los habitantes buscando satisfacer sus necesidades básicas, a través de la prestación oportuna de los servicios públicos, del mejoramiento de las condiciones de salud, adecuada ejecución de las obras públicas, del apoyo al servicio educativo, del rescate y fomento de los valores culturales y de las actividades deportivas y recreativas, del mejoramiento de la tecnología en la administración, del respaldo y asesoría a las actividades agrícolas y pecuarias, del desarrollo de programas de vivienda y de proyectos encaminados a la creación de empresa y generación de empleo y a la protección de los más débiles; teniendo en cuenta para ello las prioridades establecidas por la comunidad y cumpliendo siempre las leyes y los principios Constitucionales de la Gestión pública; propiciando la participación comunitaria y facilitando el ejercicio del derecho al control ciudadano.

### 1.2 Visión Institucional

Se proyecta en diez años a la Administración Municipal de LA CAPILLA, como un equipo de trabajo integrado por funcionarios capaces, conocedores de su misión, dotados de los mejores y más modernos elementos técnicos, con la capacitación adecuada, con un alto sentido de pertenencia, comprometidos con el desarrollo del municipio y el bienestar de todos sus habitantes, que respeta y acata las decisiones ciudadanas; dispuesto a hacer de LA CAPILLA un municipio próspero con las necesidades básicas de su población totalmente satisfechas y un lugar que sea el mejor para vivir y prosperar.

### 1.3 Principios que rigen la gestión local

Sin perjuicio del cumplimiento de los principios en que se fundamenta la función administrativa y la contratación estatal, el Plan de Desarrollo Municipal 2012 - 2015 "Por La Capilla que queremos ver, todos unidos como debe ser", estableció como principios que rigen la gestión local durante el presente mandato, los siguientes:

- ❖ **TRANSPARENCIA.** El accionar de la administración municipal se regirán por la pulcritud y respeto por todos los recursos ingresen y hacen parte del presupuesto municipal dada la naturaleza y connotación de ser Públicos.



- ❖ **INCLUSIÓN.** Todos los ciudadanos y ciudadanas que habitan el territorio, tendrán igualdad de oportunidades y podrán acceder a todos los servicios sin discriminación de raza, color, política o ideología alguna.
- ❖ **PARTICIPACIÓN.** Será garantía de cumplimiento de los postulados constitucionales de un estado social y democrático de derecho, donde la pluralidad y la participación ciudadana dan soporte a las decisiones tomadas por el gobierno.
- ❖ **PREVALENCIA DE DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.** Será prioridad la atención a este grupo poblacional, articulando acciones con las distintas instituciones del orden nacional y subnacional para garantizar el pleno goce de derechos y de vida digna.
- ❖ **EQUIDAD.** Uno de los pilares importantes para este gobierno es atender a los ciudadanos con criterio de equidad, garantizando a todos los ciudadanos la protección de sus derechos fundamentales consagrados en la constitución política.
- ❖ **DESARROLLO LOCAL.** Los planes, programas y proyectos estarán orientados al desarrollo social, cultural, económico, medioambiental con enfoque de sostenibilidad, donde el interés general prevalecerá sobre el particular.

## **1.4 Mandamientos para la promoción de la transparencia y la lucha contra la corrupción**

### **1.4.1 Respetar**

Actuar con estricto apego a la Constitución y la ley.

### **1.4.2 Planear**

Adelantar el ejercicio de planeación acorde con el presupuesto, ajustado a la misión de la entidad y a las necesidades básicas de la población, de tal manera que los gastos programados sean los necesarios.



### **1.4.3 Informar**

Dar a conocer de forma clara, precisa, oportuna y actualizada el actuar y proceder de la entidad, sin utilizar la información confidencial o privilegiada para beneficio propio o de terceros.

### **1.4.4 Visibilizar**

Divulgar la gestión adelantada por la administración. Publicar en los sistemas de información y en los sitios web de la entidad sus actuaciones. Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información, así como su entendimiento de los mecanismos para la toma de decisiones"

### **1.4.5 Gerenciar**

Manejar los recursos públicos con pulcritud, exigiendo buena calidad de los bienes y servicios, así como de las obras construidas.

### **1.4.6 Interactuar**

Promover la participación ciudadana y el control social. Realizar rendición de cuentas de manera permanente, así como informar, explicar y dar a conocer el manejo y los resultados de la gestión, facilitando la labor de los veedores ciudadanos.

### **1.4.7 Racionalizar**

Optimizar los trámites, exigiendo los estrictamente necesarios, eliminando las regulaciones innecesarias y absurdas, que contribuyan a promover una gestión eficiente.

### **1.4.8 Servir**

Prestar un servicio oportuno, ágil, cordial y efectivo al ciudadano, en su calidad de principal accionista y beneficiario de la acción social del Estado.

### **1.4.9 Deliberar**



Buscar el interés general en las decisiones, impidiendo que se concentre en un solo servidor público el poder de decisión.

### **1.4.10 Archivar**

Administrar y mantener los archivos organizados y clasificados, de tal forma que se garantice un adecuado manejo de la gestión documental y hacer más efectivo el servicio público.

### **1.4.11 Integridad**

Hacer lo correcto, es el cumplimiento del deber ser como misión, obrar con la verdad y honestidad en la aplicación de la Constitución y las leyes.

## **1.5 Algunos conceptos básicos**

### **1.5.1 Corrupción**

De conformidad con lo sostenido por el DAFP, no existe una visión única acerca de las causas y al alcance del término corrupción administrativa en el sector público. Sin embargo, es posible identificar aspectos esenciales contenidos en diversos estudios sobre el tema. A grandes líneas la corrupción administrativa se puede tipificar bajo los siguientes elementos, leídos en conjunto e interacción:

- ✓ Es un tipo de comportamiento activo o pasivo de un servidor público.
- ✓ Es emanada del ejercicio de la función pública en cuanto configura un abuso de ésta o de la legitimidad que inspira el Estado.
- ✓ Se aparta de los deberes normales de la función pública.
- ✓ Atiende a lo privado, a ganancias pecuniarias o de estatus favoreciendo demandas contrarias al interés colectivo.
- ✓ Genera trato desigual y privilegiado a ciertos usuarios que bajo similares demandas y condiciones son excluidos.
- ✓ Contraría el ordenamiento jurídico o los principios de honestidad, ética o moralidad.
- ✓ Quebranta las reglas en favor del ejercicio de ciertos tipos de influencia que atienden a lo privado.
- ✓ Se encuentra estimulada por la carencia o fragilidad de los controles, lo que induce la proclividad al ilícito.





- ✓ Está asociada a la existencia de incentivos y políticas distorsionadas por efecto de un régimen normativo y de políticas excesivamente administradas o preferenciales.
- ✓ Es ante todo un problema cultural.

Para Transparencia por Colombia, la corrupción es el abuso de posiciones de poder o de confianza para beneficio particular en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

### **1.5.2 Riesgos de corrupción**

El riesgo de corrupción es la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta. El enfoque de riesgo es preventivo, no reparativo, mediante su identificación es posible evitar la exposición al mismo y la presencia de los efectos indeseables que genera la corrupción.

Una entidad es vulnerable a riesgos de corrupción cuando los factores que los configuran están presentes, su posibilidad de ocurrencia es alta y el daño que se puede causar con su presencia es elevado.

### **1.5.3 Mapa de Riesgos**

El mapa de riesgos es un instrumento metodológico mediante la cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a hechos de corrupción, se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños.

### **1.5.4 Algunas conductas asociadas a la corrupción**

- ✓ La politiquería.
- ✓ La interesada financiación de las campañas políticas y el posterior favorecimiento de sus financiadores.
- ✓ El tráfico de influencias.
- ✓ El lobby ilegal.
- ✓ El otorgamiento de privilegios o preferencias.
- ✓ Los conflictos de interés
- ✓ Las excesivas discrecionalidades, poderes, desviaciones y abusos de poder.
- ✓ El abuso de la facultad de nombrar y remover servidores públicos.



- ✓ La incorrecta definición y administración de los perfiles y requisitos de los cargos.
- ✓ La irregular determinación, ejecución y administración de los presupuestos públicos.
- ✓ La incorrecta formulación, inscripción, registro, aprobación y ejecución de Políticas, Programas y Proyectos de Inversión.
- ✓ La toma de decisiones pensando más en satisfacer intereses personales, partidistas o de amigos, que las necesidades de la comunidad.
- ✓ La indebida neutralización o elusión de los Sistemas de Control Interno y Externo.
- ✓ La sobrefacturación de costos de bienes y servicios.
- ✓ El incumplimiento de especificaciones técnicas en obras públicas.
- ✓ La construcción direccionada de términos de referencia en contratos.
- ✓ El fraccionamiento, aclaración y adición irregular de contratos.
- ✓ El manejo irregular de las interventorias.
- ✓ El tráfico y politización de subsidios y cupos.
- ✓ La administración restringida e irregular de la información.
- ✓ La captura o monopolización irregular de los Contratos y Bienes del Estado
- ✓ Testaferratos.
- ✓ Cadenas de intermediarios que ocultan a los autores intelectuales.
- ✓ Formatos "legales" detalladamente preparados por "expertos" que blindan de "legalidad" los actos administrativos y los respectivos contratos.

## 2. Objetivo General

Brindar a los servidores públicos de la administración municipal y comunidad en general, la oportunidad de conocer de manera ágil y oportuna, el grado de vulnerabilidad y los riesgos de corrupción a los que puede verse expuesta la entidad territorial, así como algunas de las medidas, preventivas y/o correctivas que se pueden adoptar para el control efectivo de los riesgos identificados.

## 3. Alcance

El contenido del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá ser de estricta observancia por parte de los servidores públicos de la administración municipal, para garantizarle a la comunidad capillense una gestión transparente enmarcada en los principios en que se fundamenta la función administrativa y los mandamientos para la promoción de la transparencia y la lucha contra la corrupción.



## 4. Componentes del Plan

### 4.1 Mapa de Riesgos

Dado que el municipio de La Capilla, Boyacá, se dispone a adelantar un proceso de rediseño e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual incorpora como uno de sus componentes la administración del riesgo, donde se abordara o incluirá todo lo atinente al mapa de riesgos de corrupción, razón por la cual, el presente plan será complementado con este y sus respectivas medidas de mitigación, una vez se concluya dicho proceso.

No obstante, es conveniente precisar que sí bien es cierto la administración municipal no es ajena a la ocurrencia aislada de posibles hechos de corrupción en su accionar, también es cierto que la actual administración cuenta con un equipo de trabajo con un alto sentido de pertenencia y compromiso por el bien común y el interés general, el cual se ha caracterizado por obrar y actuar bajo la estricta observancia de los principios en que se fundamenta la función administrativa y de cara a la comunidad.

Y en todo caso, la administración municipal de La Capilla, Boyacá, está en contra de toda práctica corrupta, para lo cual no escatimara esfuerzo alguno para prevenir, impedir y combatir este fenómeno.

### 4.2 Estrategia Anti trámites

La política de racionalización de trámites liderada por el Gobierno Nacional en cabeza del Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública en sus diferentes niveles, y tiene como propósito 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 en sus procedimientos, pues a mayor cantidad de trámites y actuaciones, mayores son las posibilidades de ocurrencia de hechos de corrupción.

Por ello, los tramites que se adelanten ante las diferentes dependencias de la administración municipal, se enmarcaran bajo los siguientes principios:

❖ *Buena fe*



La necesidad de romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano y de hacerle la vida más fácil, entendiendo que su tiempo vale oro.

❖ ***Moralidad***

La actuación administrativa debe ceñirse a:

- ✓ Postulados de la ética
- ✓ Transparencia en interés común.
- ✓ Las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas

❖ ***Celeridad en las actuaciones administrativas***

Las autoridades en el impulso oficioso de los procesos administrativos deben utilizar:

- ✓ Formularios gratuitos
- ✓ Suprimir los trámites innecesarios
- ✓ Incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones
- ✓ Elaborar decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

❖ ***Economía en las actuaciones administrativas***

Las normas del procedimiento administrativo deben ser utilizadas para agilizar las decisiones; los procedimientos se deben adelantar en:

- ✓ Menor tiempo
  - ✓ Menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos
  - ✓ No deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios
  - ✓ No autenticaciones, ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa
- En tal virtud, las autoridades deberán proceder con austeridad, eficiencia, y optimizar el uso del tiempo.

❖ ***Simplicidad de los trámites***

Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser:



ALCALDIA MUNICIPAL  
**LA CAPILLA - BOYACA**  
NIT 800.099.665-5 - TELEFAX: 7539183

- ✓ Sencillos,
- ✓ Eliminarse toda complejidad innecesaria
- ✓ Requisitos exigibles a particulares deberán ser Racionales y Proporcionales
- ✓ Estandarizar los trámites, con requisitos similares para trámites similares.

En este orden de ideas, la administración municipal de La Capilla, Boyacá, tomando como referente la "Guía para la racionalización de trámites" del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- y conociendo la necesidad de la entidad territorial de continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, para contribuir con la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información; definió las siguientes estrategias:

- ❖ Definir la estrategia anti trámites de la Administración Municipal para el año 2013, por fases así:
- ❖ Primera Fase: Identificación y levantamiento de trámites y servicios competencia de la administración municipal en sus diferentes instancias.
- ❖ Las diferentes dependencias de la Administración Municipal, actualizarán en base de datos la información sobre los trámites y servicios por los cuáles son responsables.
- ❖ Actualizar y publicar la información sobre trámites y servicios en la página web del municipio.
- ❖ Segunda Fase: Priorización de trámites: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, la Administración Municipal, identificará aquellos que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del ciudadano, definiendo cuales trámites son objeto de racionalización.
- ❖ Garantizar el acceso de los ciudadanos a la página web del municipio <http://www.lacapilla-boyaca.gov.co>, para que en el enlace denominado atención al ciudadano presenten, peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por Servidores Públicos de la administración municipal, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



- ❖ Garantizar la participación activa para la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Municipal.

### 4.3 Rendición de Cuentas

El Documento CONPES 3654 de 2010 por medio del cual se estableció la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, define la rendición de cuentas como "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".

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

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

Una definición más cercana a la realidad local está dada en que "La rendición de cuentas es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, así como fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública".

En virtud de lo anterior, la administración municipal ha definido la siguiente estrategia para la vigencia 2013:

- ❖ Realizar rendición de cuentas al Concejo Municipal y a la ciudadanía en los términos legales, sin perjuicio de las que fuere necesario llevar a cabo, bien sea a la comunidad o a grupos de interés.
- ❖ Difundir con la debida antelación y por los medios que permitan llegar a toda la comunidad, la realización de la respectiva rendición de cuentas.



- ❖ Diseñar una encuesta para cada una de las rendiciones de cuentas, con el objetivo de recoger las inquietudes, comentarios, necesidades y sugerencias de la ciudadanía, de acuerdo con las funciones de cada una de las dependencias de la administración municipal. Encuesta que debe ser difundida con antelación a la rendición de cuentas a través de la página web del municipio y en forma personalizada para lograr de esta manera mayor participación y control social por parte de la ciudadanía.
- ❖ Publicación en la página web y redes sociales del municipio [www.lacapilla-boyaca.gov.co](http://www.lacapilla-boyaca.gov.co) y Facebook, la siguiente información:
  - ✓ Lugar, fecha y hora prevista para la realización de la respectiva rendición de cuentas.
  - ✓ Relación de los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas inmediatamente anterior, así como de lo actuado sobre el particular.

#### **4.4 Estrategia para mejorar la atención al ciudadano**

La administración municipal para garantizar una adecuada y óptima política de atención al ciudadano, definirá los lineamientos que deben asumir y cumplir los servidores públicos que interactúan con la comunidad capillense y demás usuarios en general, además de la implementación de las siguientes acciones:

- ❖ Promover la cultura, conciencia y vocación del buen servicio, a través del desarrollo de programas de capacitación para los servidores públicos de la administración municipal, que incluya protocolos de servicio al ciudadano en los canales presencial, virtual y vía telefónica.
- ❖ Diseño de campañas que difundan, promulguen y motiven el buen servicio al ciudadano que caracteriza a los servidores públicos de la administración municipal.
- ❖ Mantenimiento y actualización permanente y oportuna de la página web del municipio, [www.lacapilla-boyaca.gov.co](http://www.lacapilla-boyaca.gov.co), con particular énfasis en lo relativo al enlace de "Atención al ciudadano"
- ❖ Garantizar la interacción del ciudadano - administración municipal - ciudadano, a través de la página web del municipio [www.lacapilla-boyaca.gov.co](http://www.lacapilla-boyaca.gov.co), mediante la cual el ciudadano puede presentar sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.