



ALCADIA MUNICIPAL DE PAIPA

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

*Paipa...  
"Rumbo a la  
Transformación"*

LUZ AMANDA CAMARGO VARGAS  
ALCALDESA MUNICIPAL  
2013



Carrera 22 N° 25 - 14 Tel: 7850131 /135 Fax: 7851998 /321

[www.paipa-boyaca.gov.co](http://www.paipa-boyaca.gov.co)



Municipio de Paipa  
NIT.891801240-1



1. INTRODUCCION
2. OBJETIVOS
3. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS
4. MISION
5. VISION
6. PRIMER COMPONENTE METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.
7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.
8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.
9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
10. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUJERENCIAS Y RECLAMOS.
11. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

Paipa...  
"Rumbo a la  
Transformación"



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Paipa en busca de fortalecer su institucionalidad, de implementar estrategias que lleven al desarrollo del buen gobierno que garanticen la transparencia, la eficiencia, y la participación ciudadana apoyado en la expedición de la ley 1474 de 2011 en su artículo 73. " Plan anticorrupción y de atención al ciudadano". diseñara y desarrollara la estrategia como marco de transparencia en la gestión pública del municipio de Paipa.

#### ASPECTOS GENERALES.

La herramienta "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", implementado por la Ley 1474 de 2011 y reglamentada en sus artículos 73 y 76, por el Decreto 2641 de 2012 y el Documento COMPES 3654 de 2010, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión en el Municipio de Paipa en el departamento de Boyacá, 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**.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

En el segundo componente, se explican los parámetros generales para la **Racionalización de Trámites** en la Alcaldía Municipal de Paipa. Esta política viene siendo liderado por el comité de gobierno en línea .

Ante la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer de la entidad,



se incluye en el tercer componente la **Rendición de Cuentas**. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de afianzar la relación entre el ciudadano y la administración. " *por su importancia , se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas*, De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones.

El cuarto componente aborda los elementos que debe integrar una estrategia de **Servicio al Ciudadano**, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.



Carrera 22 N° 25 - 14 Tel: 7850131 /135 Fax: 7851998 /321

[www.paipa-boyaca.gov.co](http://www.paipa-boyaca.gov.co)



Municipio de Paipa  
NIT.891801240-1



## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

- ❖ Implementar y desarrollar la estrategia de lucha contra la corrupción apoyado en la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano que contiene la estrategia señalada en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y articulada con el decreto 2482 de 2012, y el decreto 2641 de 2012.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar los riesgos de corrupción
- ✓ valoración de los riesgos
- ✓ Mapa de riesgos de la Administración Central
- ✓ Plan de Acción Anti Tramites
- ✓ Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano
- ✓ Desarrollar herramientas de evaluación y seguimiento

Paipa...  
"Rumbo a la  
Transformación"



### 3. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

Los principios adoptados por la Alcaldía municipal de Paipa según el manual de ética de la Alcaldía son:

**Transparencia:** La Administración del Municipio de Paipa actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. De esta forma, todas las relaciones y decisiones que establezca y tome la Entidad serán aceptables públicamente.

La Administración Municipal maneja su información de forma abierta para todos los servidores públicos y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.

**Justicia:** Las actuaciones de los servidores públicos del Municipio de Paipa buscan construir procesos equitativos en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a todos los ciudadanos. Así, las acciones promueven la más amplia participación ciudadana.

**Rectitud:** Los servidores públicos del Municipio de Paipa actúan con prudencia, de manera que buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre buscando el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado.

**Cultura del dialogo:** La administración del Municipio de Paipa, con toda su diversidad cultural fomenta la cultura del diálogo permitiendo que todos expresen sus argumentos, escuchando con sentido crítico y respetando la posición de los demás.

**Colaboración:** Los servidores públicos además de cumplir con sus funciones, apoyaran el desarrollo de las actividades de sus compañeros para el cumplimiento del Plan de Desarrollo.

**Protección de los bienes Públicos:** En El Municipio de Paipa se garantiza la protección, conservación, recuperación y defensa de los bienes públicos, aplicando con efectividad todos los sistemas de control; además, deben destinar los activos que el Municipio nos entrega, exclusivamente a labores propias del mismo, evitando cualquier uso indebido.



**Los valores son aquellas Son formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables, como atributos y cualidades que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante el marco de la dignidad humana.**

**Los servidores públicos del Municipio de Paipa se comprometen a orientar su trabajo bajo los siguientes valores:**

**Honestidad:** El servidor público actuará con decencia, honestidad y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con El Municipio y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la ciudadanía.

**Compromiso:** El servidor público debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con el Municipio y con la comunidad en su condición de empleados públicos.

**Lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la Alcaldía y con amplio sentido de pertenencia.

**Trabajo en equipo:** Intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.

**Ética:** Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.

**Respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no menospreciar la dignidad humana.

**Responsabilidad:** Es cumplir debidamente las funciones, tareas, responsabilidades y competencias del empleo y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

**Solidaridad:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores del Municipio a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual, organizacional y en comunidad.



#### 4.MISION

Convertir a la comunidad en agente constructor de su futuro, mediante un proceso de transformación sostenible, transparente descentralizado, democrático y participativo, tendiente a mejorar la condición integral de vida, en el nuevo contexto global y la realidad que imponen los cambios estructurales, bajo la égida de la igualdad social reduciendo las brechas interregionales y urbanos y rurales, al amparo de los preceptos de la equidad de género, la inclusión e integridad del desarrollo.

#### 5.VISION

Al final del cuatrienio del gobierno " PAIPA RUMBO A LA TRANSFORMACIÓN", nuestro municipio tendrá un desarrollo integral, donde se conjuguen de manera armónica el crecimiento económico acorde a la vocación productiva del municipio con énfasis internacional, la recuperación del medio ambiente como elemento básico para asegurar la sostenibilidad, y el mejoramiento de calidad de vida en lo urbano y lo rural. Así y solo así Paipa tomara un rumbo nuevo optimizando el potencia de sus gentes y su territorio, aprovechando sus ventajas competitivas y consolidando el beneficio común.

*"Rumbo a la  
Transformación"*



Carrera 22 N° 25 - 14 Tel: 7850131 /135 Fax: 7851998 /321

[www.paipa-boyaca.gov.co](http://www.paipa-boyaca.gov.co)



Municipio de Paipa  
NIT.891801240-1



## 6. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

### a) Identificación de riesgos de corrupción.

Primero que todo se entiende por riesgo de corrupción "*la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del estado, para la obtención de un beneficio particular.*" dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- **Abuso de poder:** es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.
- **Debilidades Institucionales:** se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- **Marcos legales:** debilidad en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica
- **Impunidad:** excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- **Corrupción política:** es inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.
- **Corrupción administrativa pública:** Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.



### **Manifestaciones de la corrupción.**

- Desacato o contravención de controles internos, para facilitar acciones de corrupción y de beneficios personales.
- Inexistencia o inoperancia de las dependencias y del personal con las competencias necesarias para luchar contra la corrupción
- Ausencia de normatividad pertinente o de instrumentos legales y administrativos para contrarrestar los riesgos de corrupción.
- Inaccesibilidad o acceso no oportuno a información y la falta de participación de la ciudadanía.
- Actos que favorece los intereses de los individuos o grupos específicos sobre el interés general.
- La complicidad de diferentes sectores en los que evidencie la corrupción.
- La inexistencia del financiamiento público de las campañas políticas que hace que los dueños del capital comprometan a las administraciones de los candidatos que apoyaron.

**En el campo de la administración central pública las áreas más sensibles a los actos de corrupción son:**

- Asignación de bienes públicos para la operación de privados.
- Trámites públicos
- Licitaciones y Contratación
- Obras públicas, compras y suministros
- Gastos menores no regulados
- Contratación de personal en las diferentes modalidades



## Modalidades de Corrupción.

**Peculado:** Este se define como el *Abuso de recursos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud a su cargo.*

**Cohecho:** Es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público participan un particular que propone actos corruptos al funcionario, mediante ofertas, de dádivas o promesas para que proceda con acción u omisión en algo relacionado con sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, también comete el delito.

**Concusión.** Exigencia por parte del funcionario de un pago indebido a un particular para resolverle algún asunto con la Administración pública.

**Paipa...**  
**"Rumbo a la**  
**Transformación"**



b) Mapa de riesgo de corrupción.

MAPA DE RIESGOS ALCALDIA MUNICIPAL DE PAIPA								
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS N		SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO DE CONTROL	POLITICA	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
Direccionamiento Estratégico	Ignorancia de las normas de contratación	Amiguismo	Posible	Correctivo	Evitar	Capacitación en gestión de contratación al personal del proceso.	Talento Humano	Número de funcionarios que conocen y aplican las normas
	Desdén por las normas			Correctivo	Evitar	Revisión cuidadosa de la aplicación de las normas por el personal de contratación y el supervisor.	Personal del proceso de contratación	Número de funcionarios que aplican cuidadosamente las
	Pago de favores			Preventivo	Evitar	Fortalecer la cultura ética.	Talento Humano	Número de contratos adjudicados acorde a
Gestion contractual	Inexistencia de personal calificado	Designación de supervisores idoneos	Posible	Preventivo	Evitar	Desarrollo y adopción del manual de contratación de la Alcaldía Municipal	Gestion contractual	Mannual de contratación Desarrollado e implementado
	"confianza en poos funcionarios para la supervision"			Correctivo	reducir riesgo	Capacitar al personal encargado de proyectar los estudios previos en cada sectorial	Gestion contractual	N° de personas capacitadas
Gestion financiera	Adquisición de bienes servicios sin certificados del plan de compras	Perfeccionamiento y legalización de contrato sin el lleno de requisitos	Posible	Preventivo	Evitar	Definir requisitos precontractuales para la adquisición de bienes y servicios	Todos los procesos	N° de procesos contractuales con cumplimiento de requisitos
	coherencia del objeto del contrato con el rubro presupuestal definido, expedición de sin la disponibilidad de recursos "			Preventivo	Evitar	"Rumbo a la transformación" incentivar la cultura del autocontrol en todas las etapas contractuales	Gestion Contractual y financiera y Fiscal	Plan de Estrategias de comunicación del Plan Anticorrupción
	No efectuar el correspondiente registro presupuestal a los compromisos adquiridos			Preventivo	Evitar			



Gestion del talento Humano	Incumplimiento de los protocolos para la vinculación e incorporación de personal	Perdida de imagen y credibilidad Institucional	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la normatividad relacionada con selección de personal de la función pública, desarrollo del procedimiento establecido para selección del personal	Talento Humano	N° de personas seleccionadas en cumplimiento de protocolos de selección
	Continua rotacion de personal por la forma de vinculación			Preventivo	Evitar	sensibilizar a todos los servidores en el codigo de etica y buen gobierno de la Administración.	Talento Humano	N° de expedientes tramitados / N° de quejas recibidas
	Deficiente actualizacion de las hojas de vida laborales	Perdida de expedientes		Preventivo	reducir riesgo	Actualización bases de datos	Talento Humano	% de hojas de vida Actualizadas
Todos los Procesos	Desconocimiento en la elaboración de estudios previos por parte de las sectoriales.	no se efectue la terminacion y liquidacion de contratos	Posible	Correctivo	representant	Capacitacion en estudios previos	gestion contractual	N° de sectoriales con personal capacitado en la elaboracion de estudios previos
	Debilidad de la exigencia de requisitos de perfil y experiencia de los estudios previos y pliegos de condiciones por parte de las			Preventivo	Evitar	Implementacion del manual de contratacion	gestion contractual	Muanual de contratacion Adoptado e implementado
	Inadecuado e ineficiente ejercicio de supervisores e interventores			Preventivo	reducir riesgo	Desarrollo de Capacitaciones inherentes a la responsabilidad que le asiste a los supervisores	gestion contractual	N° de profesionales capacitados

Preparó: IVAN FERNANDO HERNANDEZ /Profesional Planeación / DIANA ALEXANDRA TORRES PROFESIONAL control interno

Revisó: GERMAN DARIO MORA PEREZ " SECRETARIO DE PLANEACIÓN / JOSE HERNANDO BOHORQUEZ " JEFE CONTROL INTERNO"

Aprobó: LUZ AMANDA CAMARGO VARGAS / ALCALDESA MUNICIPAL



### c) Política de administración de riesgos de corrupción.

Se entiende por política de administración de riesgos a *"el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. evitar el riesgo, reducir el riesgo"*. frente a esta política la Alcaldía Municipal de Paipa, concretara las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

- Anualmente se actualizara y se reformularán, dentro de los primeros 60 días, el plan de manejo de los riesgos, estableciendo los nuevos riesgos y las acciones para su tratamiento.
- Se capacitara la servidores Públicos, y responsables de los procesos en Administración del riesgo y en estatuto anticorrupción.
- Generar en cada uno de los servidores públicos una cultura de administración de los riesgos, para asegurar el reconocimiento de los riesgos y las oportunidades que se presentan, creando conciencia de que si no se administran apropiadamente pueden afectar el logro de los objetivos.
- Los responsables del proceso, Directores, Asesores y los Jefes de Oficina, quienes coordinarán la realización e implementación de las técnicas y metodologías para administrar el riesgo, elaboraran y actualizaran los mapas y planes de manejo de los riesgos en sus dependencias, los cuales se revisarán y ajustarán de manera general anualmente en los primeros 60 días del año, y de forma particular en las fechas establecidas en el decreto 2641 de 2012 para los riesgos de corrupción.
- Con respecto a los demás servidores públicos vinculados a la Alcaldía Municipal Paipa, participarán en la realización e implementación del Mapa y Plan de Manejo de los Riesgos de los procesos a los cuales se encuentran adscritos, poniendo en práctica los principios y valores éticos de la Entidad, en materia de manejo de recursos y de autocontrol
- Los responsables de procesos deberán realizar el análisis del contexto estratégico de su proceso para determinar los factores generadores de riesgos teniendo en cuenta sus



Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas. es decir cada sectorial deberá elaborar el Mapa de riesgo de su dependencia de acuerdo al proceso MECI.

- La identificación de riesgos deberá tener en cuenta el producto del análisis de contexto estratégico, los planes de mejoramiento suscritos y los resultados de auditorías.
- Para la valoración de la probabilidad e impacto se tendrán en cuenta las escalas establecidas por el DAFF.
- Con respecto a los riesgos de Corrupción se tendrán en cuenta las estrategias para la construcción de los riesgos de Corrupción expedida por la presidencia de la república Decreto 2641 de 2012.
- Los responsables de proceso deberán evaluar la eficacia de sus controles para establecer o determinar el riesgo residual.
- Los responsables de procesos deberán formular las actividades de asumir, transferir, mitigar, eliminar o compartir el riesgo de acuerdo a los criterios establecidos para ello.

**d) Seguimiento de los riesgos de corrupción.**

La oficina Asesora de Planeación Municipal en Conjunto con la oficina de control Interno realizaran seguimiento a los mapas de riesgo de corrupción por lo menos (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31, y diciembre 31.

Paipa...  
"Rumbo a la  
Transformación"



## 7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

- a) **Lineamientos generales:** *Para cumplir con la política de racionalización de tramites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se hace necesario resaltarla importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las siguientes fases.*

### Fase 1 – Identificación de trámites.

La Alcaldía Municipal de Paipa en la actualidad cuenta con un total de 72 trámites solamente identificados .

La identificación de trámites se efectúa de acuerdo al diagnostico realizado por cada dependencia de la administración central.

El paso siguiente es revisar los tramites al interior de cada sectorial y documentarlos con sus correspondientes fichas técnica es decir crear la hoja de vida y/o de ruta.

### Fase 2 – Priorización de tramites a intervenir.

Actualmente 10 de los trámites existentes se encuentran registrados en el SUIT y por otra parte 14 de tramites están publicados en Gobierno en Línea, en la página web del municipio [http://www.paipa-boyaca.gov.co/tramites.shtml?sctl=1104&apc=ttxx-1-&scr\\_1104\\_Go=2](http://www.paipa-boyaca.gov.co/tramites.shtml?sctl=1104&apc=ttxx-1-&scr_1104_Go=2)

Los trámites publicados fueron registrados y publicados priorizándolos de acuerdo a su demanda, para poder generar un impacto positivo en la mayor cantidad de usuarios posibles.

El paso siguiente es revisar nuevamente las fichas de identificación de trámites para actualizar los trámites que se encuentran tanto en el SUIT como en Gobierno en Línea, dicha actividad se encuentra liderada por el comité de gobierno en línea de la Alcaldía Municipal, y cada una de las dependencias de la Administración central.



TRAMITES IDENTIFICADOS	#
SISBEN	5
IMPUESTOS	15
VIVIENDA	2
SALUD	4
LICENCIAS	6
DEPORTES	2
PROPIEDAD HORIZONTAL	3
PERMISOS Y AUTORIZACIONES	11
CERTIFICACIONES	4
TRANSITO	16
TRANSPORTE	2
OTROS	2
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

### Fase 3 – Racionalización de trámites.

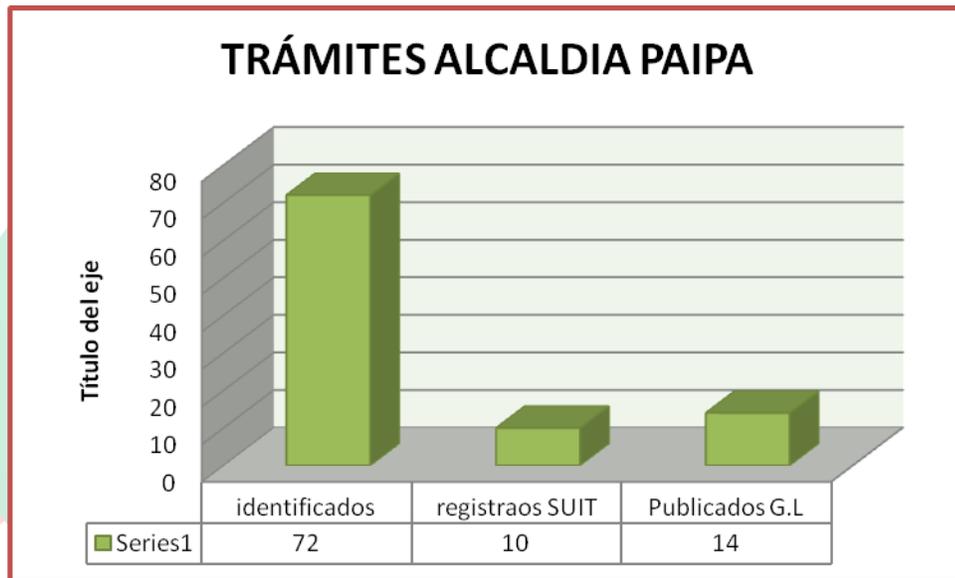
Actualmente la Alcaldía Municipal de Paipa está adelantando la revisión de los trámites identificados, actividad que una vez finalizada dará inicio de la racionalización de los mismos. Se ha considerado adecuado hacerlo de dicha manera a fin de aprovechar las conclusiones obtenidas en la revisión para determinar los trámites que pueden ser suprimidos, sistematizados ó simplificados.

De acuerdo a la metodología descrita por el DAFP, en cuanto a las fases para la racionalización de los trámites, se podría afirmar que se están revisando las fases 1, 2, para en el segundo semestre del año revisar la fase 3, implementar las fases 4 y 5.

# Transformación



Fase 4 – Interoperabilidad.



*Paipa...*  
*"Rumbo a la*  
*Transformación"*



## 8. Tercer componente: Rendición de Cuentas.

*La RENDICIÓN DE CUENTAS es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesado en los resultados y en la gestión pública.*  
CONPES 3654

La rendición de cuentas puede entenderse como la obligación o responsabilidad de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas, que tienen el derecho de exigir dicha información y explicaciones, así como la responsabilidad de retroalimentar –para mejorar o corregir la gestión y castigar o reconocer comportamientos o prácticas de la administración pública territorial.

- La rendición de cuentas representa una oportunidad de que se manifiesten incentivos –al menos simbólicos– para corregir, sancionar o promover determinados comportamientos.

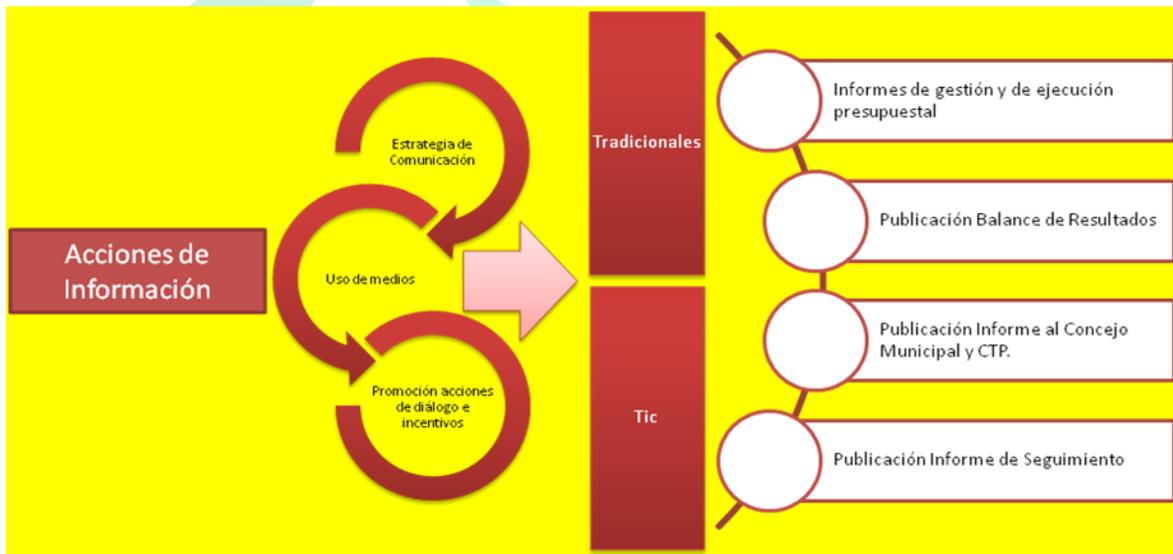
**dentro de la estrategia implementada lo más importante del ejercicio es participación de los actores, como se evidenciara más adelante, por parte de la administración municipal se conforma un grupo líder del proceso de rendición de cuentas en coordinación de la secretaria de planeación y en cabeza de la secretaria de gobierno con la colaboración de los medios de comunicación " rol crucial" con el comité de gobierno en línea y con la compañía de la oficina asesora de control interno la cual a su vez sirve de evidencia y de que el proceso cumple sus requisitos y como evaluadora del proceso de rendición de cuentas.**



a) Componentes.

1) Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad:

la captura de la información sobre la rendición de cuentas, se genera a través de las herramientas para desarrollar las actividades que se describen a continuación:

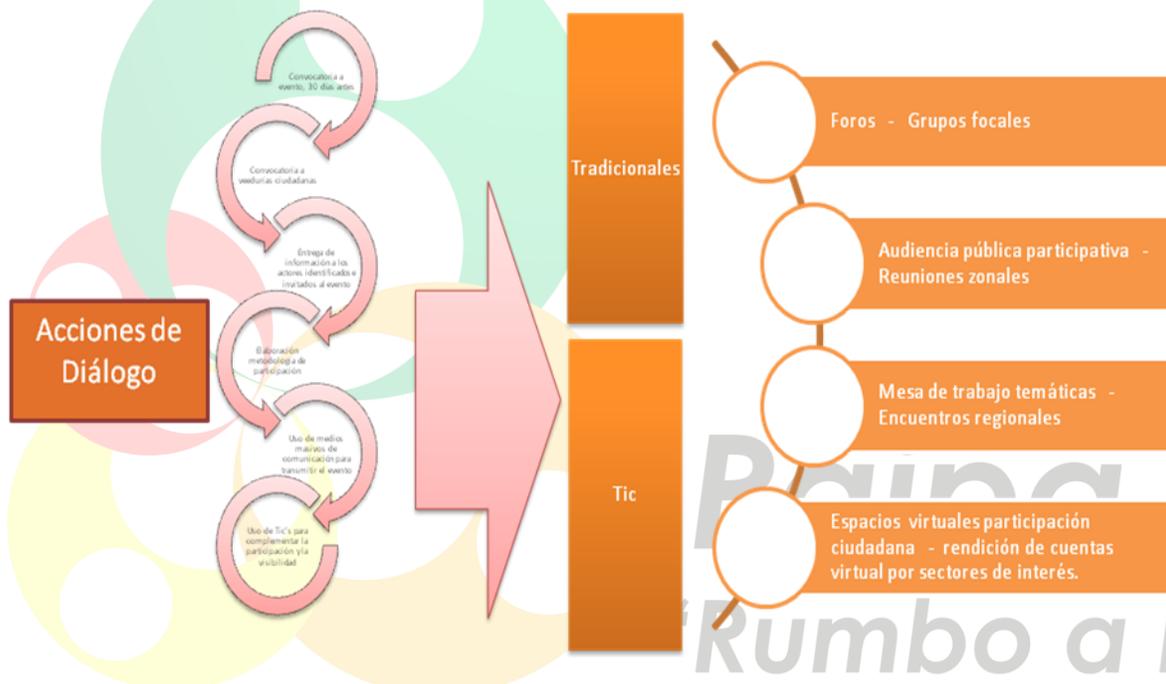


- Encuesta para conocer las necesidades de información de los ciudadanos y temas de impacto a tratar en la rendición de cuentas. Con esta encuesta se determinan el nivel de satisfacción del ciudadano con la gestión territorial y las áreas de la administración donde se considera que existen mayores necesidades por atender a nivel de gestión.
- Difusión de las actividades relacionadas con la rendición de cuentas y la audiencia pública a través de correos electrónicos, cuñas en medios de comunicación, plegables, comunicaciones internas y externas.



- Foros de discusión en los cuales se convocan los temas más importantes de discusión de la administración central hacia la comunidad, con estos foros se reciben los aportes y comentarios realizados por la comunidad virtual

2) **Diálogo:** programación de foros de discusión por sectoriales vía virtual acerca de proyectos, temas o servicios.

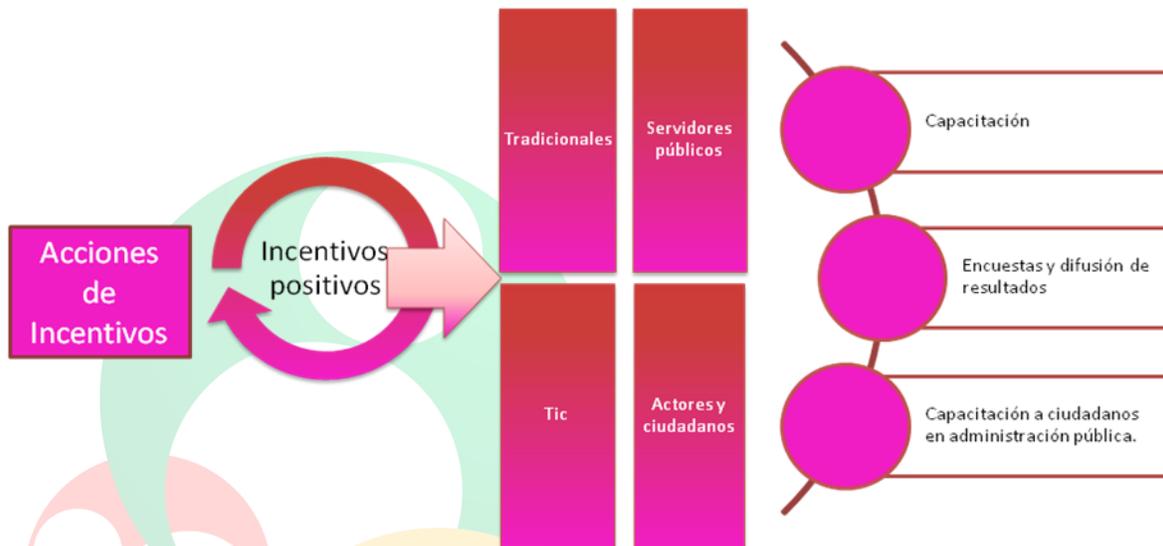


- rendición interna de cuentas por sectoriales de acuerdo a parámetros establecidos por el comité de rendición pública de cuentas;
- presentación de rendición de cuentas con el Concejo Municipal de Planeación;
- rendición de cuentas con la sociedad civil y comunidad en general radial .

3) **Incentivos o sanciones:** establecer un mecanismo que permita asignar los estímulos o sanciones a los funcionarios que sobresalgan o que no cumplan con la expectativas



generadas por la comunidad, de igual manera en la evaluación de la rendición de cuentas presentada.



Dentro de las acciones de incentivos la Administración central gestionara capacitaciones tanto a los servidores públicos como a la ciudadanía civil, en Administración y gestión pública con el fin de empoderar al ciudadano en el funcionamiento del sector público, y así sirvan de garantes en la lucha contra la corrupción.

## b) Ruta de la rendición de cuentas.

La ruta de rendición de cuentas se basa en 4 factores.

- Alistamiento institucional: Conformación del comité de rendición publica de cuentas, el cual estará conformado por: Oficina Asesora de planeación Municipal, control interno, prensa, secretaria de Gobierno.
- Generar espacios de encuentro con la comunidad; esta actividad, se realiza utilizando los diferentes medios de comunicación.
  - (i) realizar inventario de quejas y reclamos,
  - (ii) consultar a la ciudadanía sobre los temas que son de interés atreves de foros y encuestas



(iii) comunicar a la ciudadanía el plan de acción institucional una vez este formulado (esta acción se debe hacer a través de la página web, cartillas, volantes, carteleras, eventos o reuniones); con relación a esta última actividad, se debe publicar información periódica sobre los avances en las metas institucionales, las dificultades presentadas y los planes de mejora.

- Organizar una audiencia pública: Esta actividad encabeza del comité de rendición pública de cuentas debe ser coordinada por la oficina de planeación Municipal.
- Preparar informes para la audiencia final.
- Determinar fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas (primer Semestre del año).
- Preparar la logística de la audiencia pública: esta debe incluir el lugar, número de invitados, suministros, duración, medios para la convocatoria y costos mínimos.
- Realizar convocatoria (por lo menos 30 días antes de la fecha de realización).
- Inscripción y radicación de propuestas.
- Publicación y distribución del informe de rendición de cuentas para la audiencia pública.
- Realización de la audiencia pública de cuentas.
- Registro de asistencia.
- Designación de un moderador para coordinar la audiencia pública.
- Acuerdos y proyecciones.
- Evaluación y cierre de la audiencia pública (encuesta de evaluación).
- Divulgación de conclusiones de la audiencia pública.
- Evaluación del proceso de rendición de cuentas.

Paipa...  
"Rumbo a la  
Transformación"



## 9. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION

#### Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano

1. Se comunicará a todas las dependencias de la Administración Central que deben hacer llegar a la Secretaria de Planeación la elaboración de portafolio de servicios que se le prestan al ciudadano y así cargarlo en la página oficial de la Administración Central de la Alcaldía de Paipa.
2. La Administración Central de la Alcaldía municipal de Paipa cuenta con el procedimiento para el manejo de las PQRS.
3. Se debe implementar el formato para medir el grado de satisfacción de la atención a los usuarios.
4. Se debe adoptar un formato y/o acta para realizar la apertura de los buzones que existen en la Administración Central y los parámetros que se deben seguir para darle el trámite correspondiente a la PQRS.
5. Diseñar y publicar en un lugar visible de la Administración Central del Municipio de Paipa los diferentes servicios que ofrece y en lugar donde se prestan para que todos los usuarios puedan consultar a donde deben dirigirse.
6. Diseñar una cartelera en donde se publique los deberes y derechos de los usuarios, los horarios de atención al público, tiempo que demora el desarrollo del trámite o servicio, los requisitos necesarios para llevar a cabo el trámite o servicio.
7. Crear una estrategia para educar a los usuarios a utilizar los medios electrónicos para informarse de los servicios que presta la entidad.



8. La Administración central dispone de ascensor y rampas para la movilidad de todos los usuarios en general.
9. Implementar una política de Atención inmediata a las persona de las tercera edad, mujeres embarazadas, madres con niños en brazos y a usuarios en situación de discapacidad.

### **Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos**

1. Continuar desarrollando capacitaciones para sensibilizar al servidor público con la atención al ciudadano.
2. Crear dentro de la fijación de compromisos laborales uno que verifique el cumplimiento de la atención al usuario.
3. Dentro del Plan de Incentivos implementar uno que se relacione con la buena Atención al ciudadano para que este sirva de motivación para que el servicio sea prestado con calidad y eficiencia.

### **Fortalecimiento de los canales de atención**

1. La Alcaldía Municipal cuenta con mecanismos de participación ciudadana proveniente de fuentes externas como el correo Institucional, Página Web, Buzón de PQRS, Matriz de derechos de petición. Para realizar nuestro Plan de Desarrollo Paipa “Rumbo a la Transformación” 2012-2015 se conformaron mesas de trabajo donde hubo participación de la comunidad.
2. Se adoptó por Resolución N° 421 de 16 de Octubre de 2012 el Código de Ética de la Administración Central del Municipio de Paipa.
3. Existen canales de participación ciudadana para realizar los procesos de rendición pública de cuentas; además de los canales de atención, seguimiento y control a través de las veedurías ciudadanas, las auditorías visibles y las Juntas de Acción Comunal.
4. Se debe implementar una ruta de evacuación y respectiva señalización.



## **10. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

El Municipio cuenta con la página web Paipa.gov.co que es actualizada semanalmente y cada dependencia cuenta con un correo electrónico institucional, generándose la cultura de Intranet, La Alcaldía cuenta con un programa de radio y televisión todos los sábados de 7:30 a 9:30 am donde se dan a conocer los avances de la gestión y la programación de actividades a desarrollar en los diferentes procesos.

Se tiene establecido el procedimiento que se debe llevar a cabo para la adecuada atención de las PQRS además por las políticas de Gobierno en línea las consultas, quejas y reclamos se hacen de manera virtual y por vía telefónica, donde se pueden formular sus requerimientos y correspondiente seguimiento.

Se creara la oficina de atención al ciudadano, a 31 de diciembre del 2013, en donde esta se encargara de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la parte documental va de acuerdo a las tablas de retención y la normatividad de archivo dando cumplimiento a lo establecido en la ley 594 de 2000.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de su función realiza Auditorias a los diferentes procesos generando los respectivos planes de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos encontrados. Se verifica el cumplimiento en la presentación de Informes y Rendición de cuentas.

La Administración Central del Municipio de Paipa debe implementar el formato para realizar el registro público sobre los derechos de petición con los requisitos mínimos estipulados en la circular externa N°001 de 2000 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.



## 11. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

“La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

“Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.”

*Paipa...  
"Rumbo a la  
Transformación"*