



República de Colombia
Departamento de Boyacá
ALCALDIA MUNICIPAL DE PESCA



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



CARLOS ATURO RAMIREZ BAYONA
Alcalde Municipal
2012-2015



PRESENTACION

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 la Alcaldía de Pesca (Boyacá), siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, quiere poner a disposición y en conocimiento de toda la ciudadanía y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que ha sido elaborada y viabilizada por la Administración Municipal 2012-2015 en cabeza del Dr. CARLOS ARTURO RAMIREZ BAYONA, Alcalde Municipal para ser implementada en todas las dependencias de la entidad durante el año 2013.

Tomar medidas para mitigar los ambientes de corrupción hacen parte del tema de la Administración de Riesgos, que no es un tema nuevo para las entidades públicas, ya que las políticas de administración del riesgo son la mejor forma de prevenir distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la administración, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Dispone el artículo 73 de la ley L474 de 2011 lo siguiente:

ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)

Razón por la cual, ésta Administración en cumplimiento de su deber anual elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, compuesto por 1. El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; 2. Las medidas Anti trámites de la entidad; 3. La rendición de cuentas y 4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



INTRODUCCION

La Administración Municipal 2012-2015 en busca del desarrollo social, económico, cultural y político de la Población del Municipio de Pesca (Boyacá) y en pro de fortalecer el trabajo institucional y de tener un marco de referencia para el buen gobierno, para una gestión transparente a través del cumplimiento de los Mandamientos para la promoción de la transparencia y la lucha anticorrupción, en atención a la Política de Cero tolerancia a la corrupción, Respetando, Planeando, Informando, Visibilizando. Gerenciando, Interactuando, Racionalizando, Sirviendo, Deliberando, teniendo como marco de referencia lo establecido en ley 1474 de 2011 denominada Estatuto Anticorrupción, busca contar con una herramienta que permita velar por la protección del tesoro público y la correcta actuación de los funcionarios públicos en el Municipio, aunando esfuerzos a la lucha anticorrupción, contando con directrices y mecanismos básicos que busquen la consolidación de una Administración Transparente y generar un ambiente de confianza por parte de nuestros habitantes frente a la Administración y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, para de ésta forma asegurar el control social, la seguridad y la garantía de los derechos mediante procesos claros y acordes con lo establecido en la constitución y la ley, garantizando de ésta forma la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de desigualdades, ambientes que propician la realización de actos en contra del tesoro público.

El presente documento se encuentra basado en la Prevención, Control y Seguimiento de los eventos de corrupción que se pueden presentar dentro de la Administración Municipal, para cual se vincula a la ciudadanía a través del ejercicio de los derechos y deberes que poseen por el hecho de ser personas, así como los otorgados por la constitución y la ley, para lo cual, se resalta la importancia de contar con personal idóneo y con experiencia capaz de implementar las acciones y estrategias aquí propuestas con el fin de rendir a la comunidad resultados de nuestra gestión en cumplimiento de lo plasmado dentro del Plan de Desarrollo “Pesca, Nuestro Compromiso” y que fue producto del consenso y la priorización de las principales necesidades de la comunidad.



MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal)
- Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (Moralidad en la Administración Pública)
- Ley 489 de 1998, art. 32 (Democratización de la Administración Pública)
- Ley 599 de 2000 (Código Penal)
- Ley 678 de 2001 (Acción de Repetición)
- Ley 734 de 2000 (Código Único Disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación)
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)



- Documento Conpes 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Antitramites)
- Decreto 734 de 2012 (Reglamenta Contratación)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)
- Resolución 147 de 2009 "Por medio de la cual se adopta el Código de Ética del Municipio de Pesca"
- Plan de Desarrollo 2012-2015 "PESCA, Nuestro Compromiso".



MISION

Pesca avanza permanentemente en la promoción del desarrollo integral y respeto de los derechos humanos de sus pobladores, atendiendo las necesidades básicas insatisfechas, fortaleciendo un tejido social incluyente y participativo basado en la consolidación de políticas públicas que lo conviertan en un municipio sólido, reconocido por ofrecer servicios con estructura propia, con sistemas administrativos articulados permanentemente con la comunidad, con capacidad de respuesta ante mercados regionales y nacionales, cumpliendo requerimientos de eficacia y eficiencia administrativa.

VISION

En el 2015 el municipio de Pesca - Boyacá, contará con mayores y mejores oportunidades de desarrollo socioeconómico, producto de la planeación y ejecución de programas y proyectos sostenibles con visión regional, contando con la participación activa y el compromiso de sus habitantes, propiciando estilos de vida dignos e incluyentes, propiciando la cristalización de sueños individuales y colectivos y atendiendo de manera especial a sus niños y adolescentes como apuesta para lograr una verdadera transformación de futuro



VALORES INSTITUCIONALES

La Administración Municipal mediante resolución 147 de 2009 adepto el código de ética que actualmente guía el proceder de la entidad.

TRANSPARENCIA: El Alcalde y su equipo de trabajo se comprometen a orientar su gestión dentro de principios de legalidad y equidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés, lo cual implica un compromiso claro con la rendición de cuentas oportuna y fiel, como el vehículo para generar credibilidad pública.

INTEGRIDAD: La Alcaldía del Municipio de Pesca, declara que los principio éticos contenidos en el Código de Ética, son el marco de actuación del Alcalde y su equipo de trabajo, quienes se comprometen a asumir el compromiso de respetarlos y hacerlos cumplir, estos principio son los orientadores de la gestión que realiza cada uno de los servidores públicos.

AUSTERIDAD: El Alcalde y su equipo de trabajo se comprometen a realizar su gestión dentro de los principios de austeridad que están obligados todos los servidores públicos, para cumplir con e buen uso de los recursos públicos.

EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LA GESTION PUBLICA: El Alcalde y su equipo de trabajo se comprometen a ser líderes orientadores de la gestión dentro de los principios de la calidad total, que permiten una gestión por procesos enmarcada dentro de los principios del control enmarcada dentro de los principios del control en las entidades públicas; esta labor es una tarea indelegable.

RESPECTO POR LA CIUDADANÍA: La administración de la Alcaldía del Municipio de Pesca declara expresamente que el ciudadano es la razón de ser de la Entidad; se compromete a respetarlo, abrirle espacios de participación e involucrarlo en el control de la gestión de la Entidad.

RESPECTO POR EL SERVIDOR PUBLIVO: El alcalde, en razón a que sus servidores públicos son el pilar fundamental para el desempeño de la función administrativa, se compromete a respetar sus derechos, darles oportunidades de crecimiento, reconocerles sus logros y advertirles de sus errores.

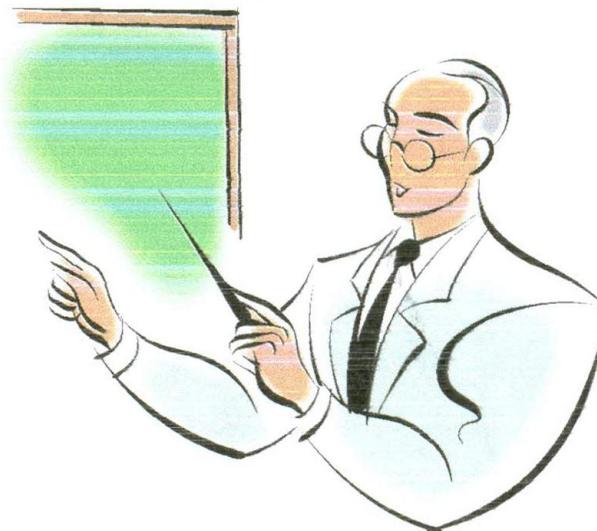


PRINCIPIOS

Artículo 8. Principios Éticos.

Los principios éticos de La Alcaldía del Municipio de PESCA son:

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.





OBJETIVO GENERAL

Elaborar un documento que permita establecer directrices y estrategias para evitar actos que atenten contra el erario público y/o la fe pública, en atención a lo establecido en la ley 1474 de 2011.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contar con una herramienta que permita orientar a los funcionarios del Municipio de Pesca, respecto a la importancia de prevenir actos de corrupción en la Administración Municipal.
- Identificar los riesgos que existen en los procesos Administrativos realizados dentro de la Administración Municipal, teniendo en cuenta las causas.
- Promover directrices orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Construir un sistema de alertas que permita identificar en cada uno de los procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- Prevenir eventos de corrupción al interior de la Administración Municipal de Pesca (Boyacá) durante la vigencia 2013.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades



- Promover herramientas tendientes a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Poner a funcionar el buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad de forma eficiente.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.
- Implementar las Estrategias establecidas en la ley anti trámites



COMPONENTES DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, en el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas:

1. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad,
2. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos,
3. Las estrategias anti trámites y
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente busca establecer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, teniendo como referencia la metodología del mapa de riesgos de corrupción, establecida en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta las discrepancias con la propuesta realizada en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano emitido por la Secretaría de Transparencia – Presidencia de la República.



Riesgos de corrupción

Para la identificación de los riesgos de corrupción en la Administración del Municipio de Pesca (Boyacá), es necesario saber que se entiende por **Riesgo de Corrupción** que es definido como 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

Causas de la Corrupción

Identificar las DEBILIDADES (Factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos), que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, con lo cual se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”¹, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos realizados en el Municipio de Pesca. Para tal efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional, de igual forma es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

Descripción del riesgo de corrupción

Una vez identificadas las causas, se definió el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento correspondiente.

ANALISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la guía de la Administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se consideraron los siguientes criterios: i) Casi seguro: Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Mapas de Riesgos, aproximación teórica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción. Bogotá. 1998. Pág.60



En la terminología de gestión, “la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo sucede, medio o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”², por lo que se busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

Respecto a impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se puede expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”. Para el análisis, el impacto de materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la propiedad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Identificados los riesgos de corrupción dentro de la Administración Municipal de Pesca (Boyacá), la entidad estableció controles teniendo en cuenta: i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo y ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse el riesgo.

POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGOS DE CORRUPCION

Es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”³. Esta Política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteada frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son los siguientes:

Evitar el Resigo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por el mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”⁴

² ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000.Gestion del Riesgo. Principio Directrices. Bogotá.2011. Pág. 22

³ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000.Gestion del Riesgo. Principio Directrices. Bogotá.2011. Numeral 2.2. Pág. 19.

⁴ ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000.Gestion del Riesgo. Principio Directrices. Bogotá.2011. Pág. 19



Reducir el Riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “la reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

Por lo anterior, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel alto de la Administración del Municipio de Pesca mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de corrupción de la entidad.

Para los efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: i) los objetivos que se esperan lograr; ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; iii) los riesgos que se van a controlar, iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas”.

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION

Con el fin de evitar que se presenten nuevas amenazas y/o riesgos que afecten al Municipio de Pesca, se realizará el correspondiente control, a través del seguimiento al Mapa de Riesgos por lo menos tres veces al año, con corte a 30 de abril, agosto 31 y diciembre 31.

MAPA DE RIESGO

La administración municipal de Pesca (Boyacá) ha establecido herramientas internas y externas que optimizan los procesos administrativos transparentes contando con instrumentos como: un esquema de Control Interno, en el cual se encuentra determinado por procesos y técnicas de implementación, al cual lo soportan el mapa de riesgos por procesos, en el cual se identifican los riesgos asociados a cada proceso su causa, acciones, indicadores y políticas de manejo, adicionalmente se ha asignado personal para el monitoreo del riesgo y sus indicadores.

La Administración municipal ha implementado audiencias públicas para realizar la rendición de cuentas y de esta forma reavivar la participación comunitaria que contribuya a la mejora continua en busca de una administración libre de corrupción.



La Administración municipal estará atenta a los lineamientos trazados por El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en el 2013 con el Propósito de seguir los nuevos lineamientos que se tracen.

La alcaldía cuenta con una página web www.pesca-boyaca.gov.co, en la cual se informa a la comunidad sobre los proyectos, planes, programas y demás actividades que esté realizando, con el fin de involucrar a los pobladores en sus actividades y demostrar la transparencia de cada uno de ellos.

Compra de Pólizas de cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global y de transporte que protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección.

La administración municipal de además de las políticas trazadas pretende fortalecer los procesos de contratación, a través de capacitaciones orientadas a la actualización de normas relacionadas, de igual forma con pólizas de garantía como cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, de acuerdo al tipo de contrato con el fin cubrir a la entidad estatal por los posibles perjuicios que sobrevengan del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.

Fortalecer el sistema de control interno en la entidad con la implementación de un sistema de gestión Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías. Publicación de todos los actos administrativos, trámites y contratos que genere la alcaldía, a través del portal único de contratación www.contratos.gov.co



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ENTIDAD: MUNICIPIO DE PESCA

MISION:

IDENTIFICACION

ANALISIS

MEDIDAS DE MITIGACION

SEGUIMIENTO

Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION		Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		Tipo de Control					
Formulación y seguimiento a la planeación institucional	1. Baja prioridad en la formulación y presentación de los planes en las dependencias. 2. Acumulación de tareas y cargas laborales en la fecha indicada para la formulación y presentación de los planes. 3. Desconocimiento del Marco Legal que	1	Falta de planeación institucional	alto	preventivo		No existen parámetros que orienten la formulación de los planes.	1. Recordar la entrega de planes en forma oportuna mediante el uso de Medios de divulgación 2. Recordatorios en el Correo electrónico 3. Lista de chequeo (por dependenci	Secretaria de Planeación	No de Planes proyectados



	establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.						as y estado de revisión) 4. Orientaciones para la planeación institucional		
Trámite quejas y reclamos vía correo electrónico	Elevado costo de la tecnología. Recesión económica. No contar con la tecnología adecuada que satisfaga las necesidades actuales y futuras que soporte la misión de la entidad.	1	No dar oportuna y veraz a la demanda competitiva de la entidad.	media	preventivo	Los controles existentes no son efectivos.	Gestión de recursos. Presentar planes y proyectos para gestionar recursos y acceder a la tecnología.	Auxiliar Secretaria de Gobierno	No de quejas y reclamos resueltos.
Contratación personal	Baja capacitación o falta de competencias en el área de desempeño.	1	Baja prospectiva, en el ejercicio de formulación y construcción de presupuesto, escasos estudios para identificar	media	preventivo	Los controles existentes no son efectivos.	Mejorar procesos de selección del personal. Diseñar e implementar plan o	Jefe de Persona	Presupuesto participativo.



			nichos y potencialidades.				programa de capacitación		
Contratación	Las minutas de los contratos o convenios son casi de adhesión obligatoria. La entidad cuenta con una minuta o instrumento en el que se plasme el articulado que en equidad proteja los intereses. No contar con sistema de costos por procedimiento.	1	Desventajas en las condiciones contractuales (suscripción de contratos leoninos para a entidad)	Media	Correctivo	Los controles no son efectivos.	Revisión y negociación de condiciones contractuales. Implementar aplicativos de costos.	Asesor Externo	No de contratos y convenios suscritos de acuerdo a las minutas proyectadas por la entidad.
	Falta de estudios previos o de factibilidad y / o superficialidad	2	Incumplimiento de la normatividad vigente respecto a la contratación	Baja	Preventivo	Falta tiempo para la elaboración adecuada del documento	Establecer mecanismos de revisión del documento	Secretarías Alcaldía Municipal (Gobierno y Planeación y	No de Estudios realizados acorde con la normatividad vigente en



	de los mismos						a través del visto bueno	Obras Públicas)	contratación
	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesados en el futuro proceso de contratación	3	Favorecimiento a particulares a través del establecimiento de necesidades inexistentes o aspectos que beneficien a una firma en particular	Media	Preventivo	Presión Contratista	Establecer mecanismos de revisión del documento a través del visto bueno	Secretarías Alcaldía Municipal (Gobierno y Planeación y Obras Públicas)	No de Estudios realizados acorde con la normatividad vigente en contratación
	Restricción de la participación a futuros oferentes a través de la exigencia de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones	4	Favorecimiento a particulares	Baja	Preventivo	Presión contratistas	Eliminar en la medida de lo posible la exigencia de las vistas, salvo en los casos estrictamente necesarios	Secretarías Alcaldía Municipal (Gobierno y Planeación y Obras Públicas)	No de Pliegos con visitas
	Declaración de urgencia manifiesta	5	Incumplimiento del de la modalidad de contratación por favorecer a particulares	Baja	Preventivo	Incumplimiento normatividad vigente	Vigilar el procedimiento y razones por la cuales se declara la urgencia	Secretarías Alcaldía Municipal (Gobierno y Planeación y Obras Públicas)	No de declaraciones de urgencia manifiesta



Implementación de los manuales y procesos y procedimientos establecidos	No se ha adoptado e implementado e manual de procesos y procedimientos de la institución.	1	No tener control eficaz de las entidades.	Media	Correctivo	Los controles no son efectivos.	manifiesta Mejorar los procesos. Adoptar mediante acto administrativo manual de procesos y procedimientos de la entidad. Realizar actualización permanente de los procesos y procedimientos de la entidad. Realizar socialización y capacitaciones a los responsables de los	Todas las dependencias de la Administración Municipal	Porcentaje cumplimiento de manual de procesos.
---	---	---	---	-------	------------	---------------------------------	---	---	--



							procesos y poder implementar las mejoras, así como renacionalizar los tramites.		
Transmisión información	Mala utilización de los dispositivos de almacenamiento y transferencia de la información (memorias USB, CD, disquetes, etc.) Mala utilización de internet.	1	Perdida de información debido a la entrada de un virus.	Media	Preventivo	Los controles existentes no son efectivos.	Actualización periódica del antivirus en los computadores. Restricción de acceso a los computadores a personal ajeno a la dependencia o servicio. Vacunar las memorias de USB, CD o disquetes, antes de introducirlos	Todas las dependencias de la Administración Municipal	Información perdida.



							en los equipos de la entidad. Hacer Back up o copia de seguridad semanal con la información más relevante para el servicio. Vacunar los archivos bajados de internet.		
Atención al ciudadano	Maltrato del usuario o queja por presentación de servicios. Usuarios agresivos, que generan riesgos en la integridad personal para otros usuarios y	1	Afectación del equilibrio emocional del servidor.	Media	Correctivo	Los controles no son efectivos.	Aplicación del plan o programa de capacitación · Realización de programas de comunicació	Todas las dependencias de la Administración	Número de quejas y reclamos por mala atención del servidor.



	servidores de la entidad. No cumplir con los procedimientos definidos para el servicio. Inadecuado estilo del mando.						n al usuario. Procedimientos de seguridad en las instalaciones de la entidad. Cumplimiento de las guías y los procedimientos.		
Tramite quejas y reclamos	Elevado costo de la tecnología. Recesión económica.	1	No dar respuesta oportuna y veraz a la demanda competitiva de la entidad.	Media	Correctivo	Los controles existentes no son efectivos.	Gestión de recursos. Presentar planes y proyectos para gestionar recursos y acceder a la tecnología.	Secretaria de Gobierno	Inadecuada presentación de servicios.
Administración bases de datos Sisben y régimen subsidiado	Corto circuito - robo.	1	Perdida de la información en la base de datos de aseguramiento en el régimen subsidiado.	Media	Correctivo	Los controles existentes no son efectivos.	Mantenimiento de redes eléctricas. Control de acceso de personal.	Sisben	Información perdida.



	Demora en el trámite de la información y documentación soporte por parte de las EPS.	2	Alteración en la información de la base de datos del régimen subsidiado en salud.	Baja	Correctivo	Los controles		Sisben	Información perdida.
--	--	---	---	------	------------	---------------	--	--------	----------------------

Identificación de Acciones de Corrupción

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación Colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada. 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.

Falencia y/o debilidades: 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.



Corrupción corporativa: Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.

Corrupción privada: tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.

Acciones y Estrategias contra los Riesgos de Corrupción

Con el propósito de mitigar los riesgos en materia de corrupción identificados, se implementaran las siguientes medidas en la Administración Municipal de Pesca (Boyacá), gracias al trabajo en equipo del grupo de trabajo y funcionarios de la Alcaldía.

- Contar con un mapa de riesgos por procesos, donde se identifique, describan las causas, se clasifiquen los riesgos, se analicen y se efectúe una valoración de éstos, señalando los responsables del monitorio de tales riesgos, estableciendo indicadores para facilitar su control.
- Realizar seguimiento al mapa de riesgos tres veces al año con corte al 30 de abril, 31 de agosto y diciembre 31, para evitar la aparición de nuevas amenazas y/o prevenir su ejecución.
- El Municipio de Pesca (Boyacá) cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:
 - a) Página de web
 - b) Intervención Radial en la emisora del Municipio
 - c) Chat Interactivo
 - d) Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos
 - e) Cartelera General de la Administración Municipal



- Para el año 2013 se tiene programado realizar distintas socializaciones y la divulgación permanente del Estatuto General Anticorrupción, para lo cual se gestionarán capacitaciones en la ESAP y otras entidades.
- En el sitio web del Municipio se encuentra disponible y al servicio de la ciudadanía un buzón de peticiones, quejas y reclamos virtual para que los ciudadanos presenten sus solicitudes y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Alcaldía.
- Aplicar los Decretos 4085 de 2011; 4170 de 2011; y 4632 de 2011.
- Adoptar un manual de protocolos de seguridad que rijan las tecnologías de información y las comunicaciones corporativas.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia del Municipio y se consideren actos de corrupción.
- Realizar Audiencias Públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la Administración las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario del Municipio.
- Responder las peticiones y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un sistema de monitoreo del cumplimiento de las normas anticorrupción.
- Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva.
- Divulgar al interior de la Administración el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.



- Publicar en el sitio web o en la cartelera u otro medio de información el documento que contiene el Plan de Acción de la Alcaldía del Municipio de Pesca (Boyacá) para la vigencia fiscal 2013.
- Elaboración de informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
- Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 1993, le 1150 de 2007 y Decreto 734 de 2012 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP-
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Municipio de Pesca (Boyacá) con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se evaluara constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones del Municipio ante terceros y se defenderá los intereses de la Administración Municipal ante las instancias judiciales.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios de la Administración Municipal, deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; en consecuencia el comportamiento de funcionarios y voluntarios deberán ir acompañados de actuaciones fundadas en principios tales como rectitud, lealtad, honestidad y transparencia.
- Los procesos de contratación que realice el Municipio de Pesca (Boyacá) deben estar ajustados a lo que establece para el efecto la Ley 80/93, los decretos que la reglamentan y la actual Ley 1474/11; primando en todas y cada una de las actividades de tipo contractual, administrativo y financiero, los principios de obligatoriedad, igualdad, transparencia, economía y responsabilidad, reglas de oro para la contratación pública.
- Capacitar a los servidores públicos del Municipio de Pesca, sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Reglamentar mediante resolución las estrategias de rendición de cuentas.



- Implementación del Código de Ética y de Buen Gobierno.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.

Las acciones estarán bajo la dirección y responsabilidad del Alcalde Municipal y la Secretaria General de la Entidad quienes presentarán al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.

ESTRATEGIAS ANTITRÁMITE

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente la Administración del Municipio de Pesca se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la Administración, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante la Administración del Municipio de Pesca y hecha la revisión de los mismos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, vamos a presentar las estrategias antitrámite adoptadas para la Administración:

i. Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos

- Constatar la implementación de los procesos y procedimientos establecidos en los distintos manuales existentes en el Municipio de Pesca.



- Actualizar los manuales de procesos y procedimientos que existan en el Municipio.
- Actualizar el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

ii. Estrategia: Democratización de la Administración Pública

- Mantener actualizada la Página Web del Municipio a través del programa de Gobierno en Línea.
- Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.
- Habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.

iii. Estrategia: Aplicación de las normas Antitramites del nivel Nacional

- Socializar y aplicar en lo que corresponda el Decreto 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*
- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*

iv. Estrategia: Formación y Capacitación

- Capacitación para servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano. Toda prestación del servicio implica que en el ejercicio o desempeño de sus labores cada uno de los servidores públicos demuestre voluntad y deseo permanente por satisfacer a cabalidad las necesidades de los ciudadanos, brindando con un alto nivel de excelencia y calidad del servicio la información integral, idónea, respuesta oportuna de sus peticiones logrando superar las expectativas de los usuarios. Es por lo anterior que la



administración municipal 2012 – 2015 se encuentra comprometida con la implementación de programas de capacitación para todos los funcionarios de la entidad que incluya prestación de servicio al ciudadano, ética y conducta del buen servidor, lineamientos de buen gobierno, marco de acción de la función pública.

- Formación de las diferentes secretarías y funcionarios de las dependencias en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.
- Implementar software para el manejo de archivo y correspondencia.
- Implementación del Manual de Contratación y Código de ética del municipio de Pesca (Boyacá): en el año 2013 diseñara e implementara el manual de contratación municipal que tiene por objeto fijar políticas, lineamientos, procedimientos, pautas de seguimiento, evaluación y control de las actividades en la planeación, selección y ejecución contractual que adelanta el municipio a través de las dependencias o secretarías ejecutoras y la Oficina Asesora Jurídica. Además de estipular las actuaciones de los servidores y contratistas que intervengan en la contratación, los cuales se deben desarrollar con sujeción a los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva, el cumplimiento de los fines estatales la continua y eficiente prestación de los servicios públicos los efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con la entidad en la consecución de dichos fines.
- Se implementan y diseñaran manuales y/o folletos institucionales, que plasmen información completa programas de educación y comunicación, accesibles, sencillos y claros, que proporcionen a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, poniendo énfasis en los estándares éticos que la dependencia o entidad se compromete a cumplir, además de incluir formas de participación ciudadana.
-

v. Estrategia: Disminución de costos de trámites

- Se reducirán al máximo los costos generados por el suministro de copias de documentos públicos de la Administración Municipal, así como las impresiones.
- Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior del Municipio o que se radican en la Secretaría General.



- Se evitará reproducir copias de Resoluciones, Decretos, Informes Proyectos de Acuerdo, Conceptos Jurídicos, Jurisprudencia, etc., que pueda ser suministrada por correo electrónico tanto a los funcionarios como a los ciudadanos que soliciten esos documentos.
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por el Municipio.
- Se evitarán cobros innecesarios a los usuarios para la realización de trámites que correspondan a la Administración.
- En busca de mejorar y optimizar la comunicación interna de la entidad, y con el propósito de hacer más eficiente, eficiente y pronta la atención a los ciudadanos en el momento de hacer un trámite y solicitar información en cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal, se implementara para el 2013 un nuevo proceso tecnológico en busca de crear y viabilizar el servicio de una (1) intranet que permita la intercomunicación entre todas las dependencias de la administración bajo los parámetros de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

vi. Estrategia: Colaboración Armónica entre Autoridades

- Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna.
- Se implementaran canales de comunicación directos entre la Administración Municipal y el Concejo para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelanten.

vii. Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de los funcionarios de planta de la Administración Municipal



- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite y respuesta a los derechos de petición presentados ante las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en la Administración del Municipio de Pesca (Boyacá) y pueden ser conocidos por los ciudadanos.
- La administración municipal se encuentra en trámite para la implementación en la página web 3 trámites que deben ser validados por el Departamento Administrativo de la función pública, con el fin de que la ciudadanía pueda realizarlos en forma virtual. Para el año 2013 se plantea la validación los siguientes trámites ante el mencionado departamento a saber:
 - Consulta y pago de Impuesto Predial
 - Liquidación y pago licencias de construcción y ocupación del espacio público
 - Expedición de Paz y Salvo Municipal

RENDICION DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la Administración Municipal debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, “*Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública*”.⁵

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Administración y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: **los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la Administración Municipal y los funcionarios explican el manejo de su actuar y su gestión.**

i. Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía

- Se realizarán rendiciones de cuentas ante el concejo Municipal y la comunidad en general de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente y el manual de rendición de cuentas.
- Se gestionara con la radio comunitaria los espacios de intervención para el representante legal de la entidad con el fin de exponer a la comunidad su informe de gestión y/o cualquier otro tema que quiera tratar que sea de interés público y general.
- La página Web del Municipio de Pesca contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones y las actividades públicas de los funcionarios de la Administración Municipal.

⁵ **Conpes:** Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011.



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca **mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios** de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En cumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 76. De la Ley 1474 de 2011, que establece; OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

i. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la Administración Municipal por lo medios disponibles, especialmente por la página web y la cartelera Municipal.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar el uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos el cual se encuentra disponible al ingreso del despacho del Alcalde.
- Habilitar y mantener actualizada la página Web del Municipio de Pesca.



- Establecer como correo oficial de la Administración Municipal el siguiente: [alcaldía@pesca-boyaca.gov.co](mailto:alcaldia@pesca-boyaca.gov.co)
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de encuestas virtuales.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - ✓ Horarios y puntos de atención.
 - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

ii. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Secretaría General de la Administración Municipal

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.



iii. Fortalecimiento de los canales de atención.

- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.
- Habilitar foros y Chats temáticos en la página web de la Administración Municipal de Pesca (Boyacá).

Teniendo en cuenta lo anterior:

Atención al Público: para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se estableció un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2 pm a 5 pm.

Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página WEB, en Atención al Ciudadano enlace Comuníquese con la alcaldía, enviar comentario, realizar solicitud puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento: www.pesca-boyaca.gov.co, comuníquese o diríjase a la Alcaldía Municipal, ubicada en el municipio de Pesca (Boyacá), cra 5 No 4-53 Edificio Municipal, Esquina Parque principal, teléfono: (098)7784069 o E mail - alcaldia@pesca-boyaca.gov.co.

Se cuenta con una (1) Profesional universitaria (Abogada), adscrita al despacho encargada de atender, asesorar y proveer la información misional veraz, oportuna, integral y veraz a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, encargada de crear relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.



Se realizan reuniones frecuentes con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal y visitas a las diferentes veredas del municipio junto con los secretarios de despacho con el fin de ofrecer espacio de disertación, dialogo y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos, inquietudes y solicitudes en las diferentes áreas que maneja cada secretaria, llegando a las comunidades más apartadas del municipio y haciendo presencia constante en las mismas.

Se convocarán a veedurías ciudadanas en contratos de obra con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.

Se cuenta con los siguientes programas, servicios y personal para brindar atención a la ciudadanía:

- Coordinador de Programas Sociales y Oficina servicio de atención al cliente (SAC), persona encargada de atención al público Dra. Nancy Yamile Córdoba Chinchilla Secretaria de Gobierno.
- Biblioteca municipal , La biblioteca forma parte del portafolio de servicios de la Alcaldía, facilita la consulta de material bibliográfico en sala de lectura, préstamo de libros, ofrece orientación y asesoría personalizada en los diversos temas, préstamo de equipos de computo con acceso a internet ilimitado, persona encargada de atención al público Emperatriz Bayona.
- Centro vida del Adulto mayor denominado PADRE PEDRITO, que funciona con el apoyo de la Administración Municipal, Parroquia y comunidad en general, el cual alberga 5 abuelos residentes en estado de abandono y/o extrema pobreza, situación de vulnerabilidad, que no reciben ningún tipo de beneficio y se encuentran desamparados un lugar de esparcimiento donde reciben el acompañamiento de una enfermera y alimentación.
- Enlace del Programa UNIDOS, persona encargada de atención al público Lucia Maldonado, Patricia López, Lucia Rivas, Mónica Quemba y Horacio Cruz.
- Enlace del Programa Más Familias en Acción, persona encargada de atención al público Hans Nicolás Rodríguez.
- Coordinador del SISBEN, persona encargada de atención al público Ana Maria Joya.
- Coordinador de Victimas, persona encargada de atención al público Dra. Nancy Yamile Córdoba, Secretaria de Gobierno



- Comisaría de Familia. Persona encargada de atención al público
- Inspección de Policía. Persona encargada de atención al público Dra. Mónica Triana

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

i. Definiciones:

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en el Municipio de Pesca (Boyacá) deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución⁶.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones⁷.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.⁸

⁶ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

⁷ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

⁸ Ibidem cit. 18.



- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

ii. Gestión de Solicitudes

- **Recepción:** Las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:
 - ✓ Correo Electrónico: alcaldia@pesca-boyaca.gov.co
 - ✓ Telefax: 7784069 Ext. 106
 - ✓ Verbalmente en la oficina de la Secretaría General de la Alcaldía ubicada en la dirección Cra. 5 No 4 -53 Edificio Municipal, esquina parque principal
 - ✓ Por escrito en las oficina de la Secretaria Secretaría General de la Alcaldía ubicada en la dirección Cra. 5 No 4 -53 Edificio Municipal, esquina parque principal
 - ✓ En la página web del Municipio <http://www.pesca-boyaca.gov.co> dando clic al link de "Sugerencias, Quejas y Reclamos"
 - ✓ Buzones ubicados en la secretaría General al Ingreso al Despacho del Alcalde Municipal 2 Piso, Edificio Municipal.



- ***Oficina Competente:*** Dentro de la estructura organizacional de la Administración Municipal serán las siguientes dependencias:
 - ✓ La Secretaría General de la Administración Municipal será la dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de las funciones de la Administración Municipal
- ***Consideraciones Generales:*** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, ***quejas, denuncias y reclamos*** e interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁹, los términos para resolver son:
 - ✓ Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
 - ✓ Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción.
 - ✓ Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
 - ✓ Peticiones entre autoridades: **10 días** siguientes a la recepción

iii. Seguimiento

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear dentro del reglamento interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

⁹ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Significa que estará vigente hasta esa fecha.



- Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que prestan los funcionarios de la Administración Municipal y racionalizar el uso de los recursos.

iv. Veedurías Ciudadanas

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas, especialmente en los proceso de contratación y convenios vigentes¹⁰
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.¹¹

v. Dotación de equipos

- Adquirir herramientas y equipos tecnológicos como computadores, cámaras, grabadoras de voz, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios.
- Continuar con la contratación del servicio de internet que garantice el uso de las herramientas virtuales y redes sociales.

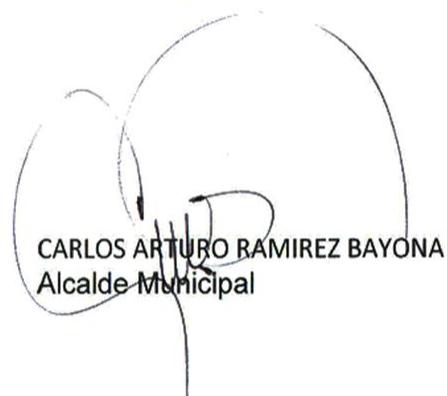
¹⁰ Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.

¹¹ Ibídem, Literal b.



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; *“deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”* Ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía, al respecto se emitirá informe SEMESTRAL al despacho del Alcalde, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.



CARLOS ARTURO RAMIREZ BAYONA
Alcalde Municipal