

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*“Comprometidos con la transparencia y efectividad en el cumplimiento de funciones”*



## ALCALDIA MUNICIPAL DE RÁQUIRA BOYACA



**JOSE HERNAN SIERRA BUITRAGO**  
Alcalde Municipal

**2013**

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Fecha: 05-03-2012</i>
		<i>Página 2 de 17</i>

## CONTENIDO

	<b>INTRODUCCIÓN</b>	Pág.
1	<b>OBJETIVOS</b>	4
1.1	OBJETIVO GENERAL	4
1.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
1.3	ALCANCE	4
2	<b>FUNDAMENTO LEGAL</b>	4
3	<b>ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD</b>	5
3.1	MISION	5
3.2	VISION	5
3.3	OBJETIVO GENERAL	5
3.4	PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS	6
4	<b>COMPONENTES DEL PLAN</b>	7
4.1	IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	7
4.2	ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	9
4.3	RENDICIÓN DE CUENTAS	11
4.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

---

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</i>	<i>Fecha: 05-03-2012</i>
		<i>Página 3 de 17</i>

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

La corrupción que se presenta en el estado Colombiano afecta el desarrollo y crecimiento de las instituciones que hacen parte del mismo y de igual manera no permite atender de forma transparente, oportuna y objetiva las obligaciones y fines esenciales.

La Alcaldía Municipal está comprometida con la construcción de un Estado Comunitario, que satisfaga las necesidades más sentidas de la comunidad, transparente en el manejo de recursos, que promueva un mejoramiento continuo en el cumplimiento de los fines esenciales del estado y en la participación ciudadana, y un Estado comprometido con el acatamiento de las políticas y lineamientos nacionales entre las cuales se encuentra mitigar los procesos de corrupción existentes.

Por lo mencionado se expide el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2013, dando cumplimiento específicamente a lo estipulado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.<sup>1</sup>

Para la elaboración del presente plan se tomo como referencia la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, por tanto el presente plan está conformado por cuatro partes o componentes, así:

La primera parte determina el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, la segunda que identifica las medidas antitrámites, la tercera que identifica las acciones a implementar en la rendición de cuentas de la entidad y la cuarta que especifica los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Cada uno de los componentes establece estrategias de implementación y aplicabilidad las cuales además serán verificadas y se les realizara seguimiento continuo para determinar acciones de mejora.

<sup>1</sup>. Ley 1474 de 2011. Artículo 73. 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.

**PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS**

**Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116**  
**Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)**

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 4 de 17</i>

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Ráquira, para de esta manera fomentar la transparencia en las actuaciones de la administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a la ciudadanía.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Determinar el mapa de riesgos de corrupción y las medidas de prevención, corrección y control.
- Identificar las medidas antitrámites.
- Identificar las acciones a implementar en la rendición de cuentas de la entidad.
- Definir los mecanismos para mejorar continuamente la atención al ciudadano.

### 1.3 ALCANCE

Los mecanismos y herramientas que hacen parte del presente plan serán implementados y aplicados por cada una de las Dependencias de la Administración Municipal.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de Colombia.

Ley 1474 del 12 de julio 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

Ley 1437 de 2011: “Código del procedimiento administrativo y de los Contencioso Administrativo”

Ley 734 de 2002: “Código Único Disciplinario”.

Ley 190 de 1995: Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

---

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 5 de 17</i>

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado”.

Decreto 2641 de 2012: “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

Decreto 4632 de 2011 “Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción”.

Decreto 1599 de 2005: “por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para entidades del estado colombiano – MECI 1000:2005”.

Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Acuerdo 006 de Mayo de 2012 “por medio del cual se adopta el plan de desarrollo del municipio de Ráquira Boyacá “porque Ráquira somos todos” periodo 2012 - 2015”.

### 3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD

**3.1 “MISIÓN.** El municipio de Ráquira es una Entidad del orden Gubernamental que promueve el bienestar e impulsa el desarrollo y mejoramiento continuo en cada uno de los sectores, garantizando un desarrollo social integral mediante el uso eficiente y racional de los recursos físicos, financieros, naturales, humanos y tecnológicos, demostrado en la prestación eficiente de servicios a la Comunidad.

**3.2 VISIÓN.** En el año 2020 Ráquira Boyacá, será un municipio emprendedor, competitivo, empresarial y sostenible con un alto nivel de vida de sus habitantes a través de una gran infraestructura vial y de servicios, con un turismo desarrollado lo cual permitirá consolidar una economía dinámica y con una administración ágil, eficiente y transparente, propendiendo por lograr una comunidad organizada y participativa en la que se reafirme constantemente los deberes y derechos de la población, especialmente en lo referente a la niñez, infancia y adolescencia.

**3.3 OBJETIVO GENERAL.** Disminuir las necesidades de la Comunidad, garantizando un desarrollo humano sostenible mediante el fortalecimiento de cada uno de los sectores y la generación una participación activa entre la

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Fecha: 05-03-2012</i>
		<i>Página 6 de 17</i>

Administración y los actores sociales para de esta forma atender objetivamente las necesidades de los Raquireños.

### **3.4 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS:**

Se asumirán los principios y valores contemplados en el art. 209 de la constitución política, los principios generales contemplados en el artículo 3 de la ley 152 de 1994 y los valores institucionales:

- ◆ **Prioridad del gasto público social:** Asegurar la consolidación progresiva del bienestar y mejoramiento de la calidad de la población.
- ◆ **Coordinación:** Garantizar armonía y coherencia con las actividades y lineamientos de las demás instancias territoriales.
- ◆ **Coherencia.** Garantizar que los programas y proyectos tengan una relación efectiva con las estrategias y objetivos
- ◆ **Continuidad.** Asegurar la real ejecución de los planes, programas y proyectos planteados.
- ◆ **Viabilidad de los planes y programas de desarrollo:** estos serán factibles y alcanzables”<sup>2</sup>.

<sup>2</sup>. Ráquira Boyacá. Acuerdo 006 de Mayo de 2012 “por medio del cual se adopta el plan de desarrollo “porque Ráquira somos todos” periodo 2012 - 2015”. Pág. 48

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Fecha: 05-03-2012</i>
		<i>Página 7 de 17</i>

## 4. COMPONENTES DEL PLAN.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Ráquira, formula el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual consta de los siguientes componentes:

### 4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS

En este componente, se elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción tomando como base el mapa de riesgos institucional existente, por tanto se identificó dentro de este, los riesgos que son interpretados como de corrupción, para posteriormente por dependencia validar e identificar los nuevos riesgos.

Para la identificación del mapa de riesgos de corrupción se utilizó la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad. (Anexo 1.)

Por tanto el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad consta de los siguientes elementos:

**a. Identificación de riesgos de corrupción:** contiene las causas, y la descripción del riesgo de corrupción.

**b. Análisis del Riesgo:** Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción: el cual especifica los 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.”<sup>3</sup>

<sup>3</sup>. guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Pág. 6

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 8 de 17</i>

**c. Valoración del Riesgo de Corrupción:** Se establecen controles de tipo preventivos y correctivos para mitigar los riesgos identificados en la Administración Municipal.

**d. Política de administración de riesgos de corrupción:** Una vez suplidos los pasos anteriores se identificaron las siguientes políticas para dar tratamiento a los riesgos identificados:

Evitar el riesgo: Será la primera alternativa a considerar, por tanto se establecerán controles en el desarrollo de funciones y se fortalecerán las acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: Esta fase se efectuara mediante el establecimiento de Medidas de prevención, de protección, de optimización de los procedimientos y aplicación de controles a los mismos.

Compartir o transferir el riesgo: Esta opción conlleva a reducir el efecto de los riesgos, al traspasar eventos a otras organizaciones. Entre lo cual podemos resaltar las pólizas de seguros, Organizar y archivar documentación en lugares seguros.

**e. Seguimiento de los riesgos de corrupción.** En este elemento se establecen las acciones e indicadores para mitigar y hacer seguimiento a los riesgos

## **ESTRATEGIAS DE EJECUCION**

Divulgación en la página web del Municipio el mapa de riesgos anticorrupción.

La Alcaldía Municipal revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de mitigar los posibles actos de corrupción.

Se realizara seguimiento al mapas de riesgo tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

---

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*



	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 9 de 17</i>

## 4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Un trámite es “el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud”<sup>4</sup>.

Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos, facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

### Identificación

Se revisaron los procesos de la entidad y la normatividad vigente relacionada en la Base Legal y se determinó que la Administración Municipal no adelanta ningún trámite electrónico, lo que representa demoras en el desarrollo de cada uno de estos.

### ESTRATEGIAS

Validar e inventariar la totalidad de trámites que se llevan a cabo en la entidad, tomando como base los formatos “Hoja de Vida de Trámites”, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Establecer mecanismos y acciones para dar inicio a la racionalización de trámites, de tal forma que se logre economía en costos y plazos y se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información, logrando mayor agilidad y efectividad.

<sup>4</sup>. guía “inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario, suit”. Pág. 13

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 10 de 17</i>

Identificación de cadenas de trámites. Diagnosticar puntos críticos y asociaciones comunes y correlación en los servicios que presta el Estado, elimina duplicidad de información, pasos innecesarios y altos costos de transacción.

Tramites en línea: La administración municipal adelantara el registro e inscripción con el apoyo del ministerio de comunicaciones, de los siguientes trámites ante el Departamento Administrativo de la Función pública – DAFP:

- Certificados de residencia
- Paz y salvo de industria y comercio
- Licencia de inhumación
- Certificado de estratificación

Se priorizara la armonización entre las estrategias Antitrámites y las fases de Gobierno en Línea, el cual tiene como propósito contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano. Actualmente se está dando cumplimiento a lo estipulado en el decreto No. 1151 del 14-04-2008 del Ministerio de Comunicaciones:

Fase de Información en Línea: En la página web debe existir el listado de trámites de la entidad.

Fase de Interacción en Línea: Publicar los formularios de los trámites cuya diligencia se exija por las disposiciones legales, en línea.

Fase de Transacción en Línea: Contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios de la entidad.

Fase de Transformación en Línea: Adoptar ventanillas únicas virtuales y/o cadenas de trámites automatizadas.

**PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS**

**Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116**  
**Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)**

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 11 de 17</i>

### 4.3. LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tienen el derecho de exigirlos”<sup>5</sup>, por tanto es una relación ética y legal que tiene un gobernante de informar al gobernado sobre la utilización de los recursos públicos que deben ser empleados en beneficio de la Comunidad.

Este componente tiene como finalidad afianzar la relación del Gobernante con la ciudadanía, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad. Por tanto Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional.

#### ESTRATEGIAS

De acuerdo con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación DNP, La rendición de cuentas cumplirá con las siguientes etapas:

PLANEAR: En reunión con los secretarios de despacho y el Alcalde municipal se planea, organiza y consolida el informe de rendición de cuentas de acuerdo con lo proyectado y ejecutado dentro del plan de desarrollo y el presupuesto Municipal, este documento debe especificar: temas, poblaciones, zonas, y niveles.

Además debe especificar dentro de su contenido:

- ◆ Compromisos del Plan de desarrollo
- ◆ Ejecución del presupuesto
- ◆ Impactos de la gestión
- ◆ Contratación realizada
- ◆ Recursos humanos
- ◆ Acciones para el mejoramiento
- ◆ Evaluación del desempeño integral
- ◆ Prestación de servicios sociales
- ◆ Mecanismos de selección de beneficiarios de Programas sociales

<sup>5</sup>. CONPES 3654 de 2010

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Fecha: 05-03-2012</i>
		<i>Página 12 de 17</i>

◆ Atención a poblaciones específicas

**CONSULTAR Y CONVOCAR:** De acuerdo a las reuniones realizadas con la comunidad la Administración municipal debe identificar las inquietudes más representativas, las cuales serán tenidas en cuenta en la elaboración del informe.

**DIALOGAR:** Se programa, informa y ejecuta audiencia Pública de rendición de cuentas. Esta audiencia es una obligación legal según lo estipulado en la ley 489 de 1998, decreto 1677 de 2000, y decreto 2740 de 2011, ya que es considerada como el espacio de participación entre el servidor público y la comunidad.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, se recomienda realizar una audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía al año, de acuerdo con lo estipulado legalmente dentro de los siguientes eventos:

1. En el cuarto bimestre (noviembre – diciembre) del primer año de gobierno o en el segundo bimestre del segundo año de gobierno (marzo y Abril).
2. En el cuarto bimestre (noviembre y diciembre) del segundo año de gobierno o en el segundo bimestre (marzo y abril) del tercer año de gobierno
3. En el cuarto bimestre (noviembre y diciembre) del tercer año de gobierno o en el segundo bimestre (marzo y abril) del cuarto año de gobierno
4. En el cuarto bimestre (noviembre y diciembre) del último año de gobierno, en este se relaciona lo ejecutado en los cuatro años de gobierno<sup>6</sup>.

En los tres primeros años de administración se relacionan los logros y dificultades del año anterior y los compromisos y balance para lo que queda de gobierno.

Estas reuniones de rendición de cuentas, son un mecanismo que facilita a los ciudadanos el ejercicio de la soberanía popular y la democracia participativa, a través de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados

Para cumplir eficazmente con lo anterior se invitara a organizaciones sociales y a la comunidad en general al informe de rendición de cuentas, permitiendo la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

La administración municipal utilizara entre otros los siguientes medios de divulgación para convocar a la rendición de cuentas: Boletines virtuales o

<sup>6</sup>. DNP "Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales". Pág. 46

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 13 de 17</i>

impresos, Afiches o volantes, Perifoneo, Llamadas telefónicas a líderes de la comunidad, Noticias en la prensa local,

**VALORAR Y AJUSTAR:** De esta Audiencia se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo. Este informe se publicara dentro de los tres días siguientes a adelantada la audiencia de rendición de cuentas, en la página web del Municipio.

#### 1.4. LOS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este componente se establecen los lineamientos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Administración municipal.

Por lo anterior es un deber de las entidades brindar a la comunidad atención amable, oportuna y veraz, para de esta manera satisfacer constantemente las necesidades de la ciudadanía.

#### ESTRATEGIAS

Publicación del plan Anticorrupción. La Administración Municipal publicara el plan anticorrupción adelantara socialización del mismo a los funcionarios de la Entidad

**Buzón de sugerencias:** Se invitara a la comunidad a visitar el espacio en la página web habilitado 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.

En cumplimiento a lo establecido en el 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecerá formato que permita controlar el número de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias que la comunidad y grupos de interés presentan ante la entidad de manera física o electrónica

Se publicará semestralmente informe en la página WEB sobre el tratamiento de las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

Este proceso de vigilancia y control permitirá a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento del Alcalde sobre las

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</i>	<i>Fecha: 05-03-2012</i>
		<i>Página 14 de 17</i>

anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la alcaldía.

### **Atención a la comunidad:**

La comunidad podrá interactuar con la Administración a través de:

◆ Personalmente:	En las oficinas de la Entidad.
◆ correo electrónico	<a href="http://www.raquira-boyaca.gov.co">www.raquira-boyaca.gov.co</a>
◆ Buzón físico	Ubicado en el segundo piso-palacio municipal.
◆ En la líneas telefónicas:	Tel: (057) 8 7 35 71 74

La atención al público se presta de domingo a lunes:

**Domingos:** de 7:00 a.m. a 02:00 p.m.

**De lunes a jueves:** de 8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.

El encargado de las funciones de control interno de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, vigilara que la atención al público se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y verificara que se dé respuesta oportuna a las solicitudes, conforme a los términos establecidos en la ley.

Se verificara constantemente la puntualidad de los funcionarios y la permanencia en el sitio de trabajo asignado para el desempeño de funciones, ya el Decreto ley 1042 de 1978 y la ley 489 de 1998 y el régimen laboral de los servidores públicos en Colombia, determina la jornada de trabajo en la administración pública. Por tanto dentro de estos parámetros legales se encuentra establecido el horario de trabajo de la administración Municipal.

Además el código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, Ley 1437 de 2011 en su artículo 7 establece como deberes: "1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio...". Por tanto una inconformidad o queja de la comunidad se convierte en causal para dar inicio a investigación disciplinaria.

Teniendo en cuenta lo mencionado y como medida de mejoramiento se continuara llevando el control de ingreso y salida de los funcionarios.

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Fecha: 05-03-2012</i>
		<i>Página 15 de 17</i>

Se resaltara constantemente a los funcionarios que desde el momento en que se ingresa a hacer parte de una entidad pública se adquieren unos deberes y obligaciones y que el incumplimiento de estos dará lugar a investigación disciplinaria de acuerdo con lo estipulado en el código único disciplinario ley 734 de 2002.

**Fortalecimiento de espacios web:** Fomentar la participación de la comunidad en el Portal web de la Entidad: [www.raquira-boyaca.gov.co](http://www.raquira-boyaca.gov.co), y en los correos institucionales dispuestos para la interacción y recepción de solicitudes por parte de la ciudadanía a través de:

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
Alcaldía municipal	<a href="mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co">contactenos@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. (057) 8 7 35 71 74 Ext 11
Secretaria de Planeación	<a href="mailto:secretariadeplaneacion@raquira-boyaca.gov.co">secretariadeplaneacion@raquira-boyaca.gov.co</a>	311 - 442 79 70 / 7 35 71 74 Ext 21
Secretaria Jurídica	<a href="mailto:secretariajuridica@raquira-boyaca.gov.co">secretariajuridica@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. 310 - 777 09 45 / 57 8 7 35 71 74 Ext 19
Secretaria de Hacienda	<a href="mailto:secretariadehacienda@raquira-boyaca.gov.co">secretariadehacienda@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. 311 - 446 24 45 / (057) 8 7 35 71 61 - 8 7 35 71 74 ext. 15
Comisaria de familia	<a href="mailto:comisariadefamilia@raquira-boyaca.gov.co">comisariadefamilia@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. (057) 8 7 35 71 74 Ext 17
Inspección de policía	<a href="mailto:secretariajuridica@raquira-boyaca.gov.co">secretariajuridica@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. 57 8 7 35 71 74 Ext 14
Almacén Municipal	<a href="mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co">contactenos@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. (057) 8 7357174 Ext 15
Instituto de Recreación, Deporte, Cultura y Turismo - INDECULP	<a href="mailto:institutoderecreaciondeporteycultura@raquira-boyaca.gov.co">institutoderecreaciondeporteycultura@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. (57) 8 7 35 71 74 Ext 20
Enlace Municipal de Familias en Acción	<a href="mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co">contactenos@raquira-boyaca.gov.co</a>	Tel. (057) 8 7 35 71 74 Ext 20

Estas oficinas están encargadas de atender, orientar y dar respuesta oportuna a los requerimientos hechos por la ciudadanía.

**Información actualizada:** la página web institucional permanecerá con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía y sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.

**Mejoramiento de los Procesos Internos de Comunicación.** Adquisición con el apoyo del de WIFI con el apoyo del ministerio de las TICS, que permita agilizar los procesos adelantados en la Entidad.

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*

	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 16 de 17</i>

**Fomento de la calidad en la prestación de servicios a la Comunidad:** mediante programa de capacitación para los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, protocolos de atención al ciudadano y cultura organizacional, para de esta forma resaltar un servicio amable, efectivo y oportuno.

**Conductas apropiadas:** La Administración Municipal socializara el código de ética existente y pondrá en funcionamiento el comité de ética con el propósito de que verifique las actuaciones de los servidores públicos.

**Identificación de la información de reserva:** se clasificara la información que requiere un proceso formal para ser facilitada a la comunidad, esto servirá para que los cargos asistenciales, técnicos y profesionales puedan facilitar el resto de información pública a la comunidad sin previa autorización del jefe de la dependencia.

**Derechos de petición:** De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna y clara. Se verificara la forma, contenido y tiempo de respuesta.

**Visibilidad de la contratación:** la Alcaldía Municipal, publicara en su página web, la relación de la Contratación de la Entidad, de igual manera se promoverá el ejercicio de la transparencia y la objetividad, en la selección de contratistas, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad.

**Medir la Satisfacción del Ciudadano:** este aspecto se medirá de acuerdo al informe de quejas, reclamos, sugerencias de la ciudadanía.

**BUENAVENTURA QUINTERO MALAVER**

Secretario de Planeación

*PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS*

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*



	<i>República de Colombia</i> <i>Departamento de Boyacá</i> <i>Alcaldía Municipal de Ráquira</i>	<i>AMRB-PAAC</i>
		<i>Versión: 00</i>
		<i>Fecha: 05-03-2012</i>
	<i>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</i>	<i>Página 17 de 17</i>

Reviso y Aprobó: **JOSE HERNÁN SIERRA BUITRAGO**  
Alcalde Municipal

**PORQUE RAQUIRA SOMOS TODOS**

---

*Edificio Municipal – Tels.: 735 7174 – 735 7116*  
*Correo Electrónico [contactenos@raquira-boyaca.gov.co](mailto:contactenos@raquira-boyaca.gov.co)*