

# *PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO*

## *ALCALDÍA MUNICIPAL DE PACHO*

*“Por la Dignidad de los Pachunos”*



*EDWIN ARIEL ORTIZ FERNÁNDEZ  
ALCALDE MUNICIPAL*

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### 1. OBJETIVOS

#### 2. MARCO LEGAL

#### 3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....6

3.1	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....6	6
3.1.1.	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....6	6
3.1.2	ANÁLISIS DEL RIESGO. PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....6	6
3.1.3.	VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....6	6
3.1.4.	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....6	6
3.1.5.	SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....7	7
3.1.6.	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....7	7
3.1.7.	OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....7	7
	Anexo 1.	
3.2.	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....8	8
3.2.1.	FASES PARA LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....8	8
3.2.2.	INVENTARIO DE TRÁMITES .....9	9
	Anexo 2	
3.2.3.	PROCEDIMIENTO ACTUAL, TRÁMITES QUE SE EXPIDEN EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PACHO.....9	9
3.2.4.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TRÁMITES A INTERVENIR.....26	26
3.3.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....27	27
3.3.1.	ACTIVIDADES A REALIZAR.....27	27
3.3.1.1.	GENERAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN A LAS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL.....27	27
3.3.1.2.	PROCESOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS REALIZADOS ANUALMENTE QUE CUMPLAN CON LAS ETAPAS PROPUESTAS EN EL CONPES 3654 DE 2010 “INFORMAR, DIALOGAR Y RETROALIMENTAR”.....27	27
3.3.1.3.	RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS DE FORMA PERMANENTE.....28	28
3.4.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....29	29
3.4.1.	DEFINICIONES.....29	29
3.4.2.	POLÍTICAS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....29	29
3.4.3.	DERECHOS DE LOS USUARIOS.....31	31

## INTRODUCCIÓN

La corrupción es un suceso disfuncional que afecta a toda la sociedad y representa la ejecución de acciones indebidas, por parte de aquellos ciudadanos que tienen la responsabilidad de dirigir instituciones públicas y que actúan faltando a normas básicas de conducta, para buscar para sí o para terceros un beneficio o ventaja económica.

La ausencia de sanciones efectivas y rápidas frente a casos de corrupción y la prevalencia de prácticas de abuso del poder en todas las ramas del poder público y en diferentes estamentos del Estado se reflejan en la baja calificación que viene obteniendo nuestro País últimamente en este aspecto, situación que resulta realmente alarmante por lo que es urgente combatirlo y erradicarlo.

En cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Pacho siguiendo la metodología implementada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con otras entidades del Estado, presenta la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, la cual tiene como propósito principal fortalecer los mecanismos de atención, información y participación de la ciudadanía. Símbolo

A partir de estas acciones se busca fortalecer el desarrollo de una gestión clara e íntegra al servicio de los ciudadanos, en busca de una verdadera administración eficiente, que garantice a la ciudadanía la transparencia en todas sus actividades, obteniendo confianza y credibilidad por parte de la ciudadanía.

Esta herramienta contempla cuatro componentes, así: Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarlos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y estrategia de Servicio al Ciudadano. Con la incorporación de estos cuatro componentes se pretende mejorar el ejercicio de planeación de estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, y de talento humano, haciendo más visible el accionar de la administración pública.

De igual manera se amplían los conceptos ya dispuestos, para la gestión y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que se puedan presentar por parte de la comunidad.

## 1. OBJETIVOS

- Adoptar estrategias concluyentes para prevenir y combatir los riesgos de corrupción al interior de la Administración Municipal.
- Promover la participación ciudadana a partir de la divulgación de la información de interés para la comunidad.
- Mejorar la calidad en el servicio a la comunidad y la accesibilidad de los trámites y servicios ofrecidos satisfaciendo realmente las necesidades de los ciudadanos.
- Prestar un servicio oportuno, ágil y efectivo al ciudadano, brindando un trato cordial, respetuoso y amable con cada persona como principal cliente de la administración pública.

## **2. MARCO LEGAL**

- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno
- Ley 190 de 1995 – Normas para preservar la moralidad en la Administración Pública.
- Ley 489 de 1998 – Democratización de la Administración Pública
- Ley 734 de 2002 – Código Único Disciplinario
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
- Decreto 0019 de 2012 – Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

### **3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

#### **3.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

De acuerdo a lo dispuesto en el Parágrafo del Artículo 73 de la ley 1474, en aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos se podrá validar la metodología del sistema. Sin embargo, se tendrán en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable.

##### **3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

**Riesgo de Corrupción:** Se entiende 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 y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Establecer las causas:** Identificar las debilidades y las amenazas que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

**Descripción del riesgo de corrupción:** Describir el riesgo de manera clara, sin que su redacción de lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

##### **3.1.2. ANÁLISIS DEL RIESGO. PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Se busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva o subjetiva.

##### **3.1.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.**

Previa identificación de los riesgos de corrupción se establecen los controles preventivos que disminuyan la probabilidad de ocurrencia del riesgo o correctivos que eliminen las causas que lo puedan generar en caso de materializarse.

##### **3.1.4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

**Evitar el Riesgo:** Se trata de tomar medidas encaminadas a prevenir su materialización. Debe ser siempre la primera alternativa a considerar, se logra generando cambios sustanciales en los procesos por mejoramiento, rediseño o eliminación luego de aplicar controles.

**Reducir el Riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad, es el método más sencillo y económico para superar las debilidades, antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

### 3.1.5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para combatir la dinámica en la que se desenvuelve la corrupción se debe revisar periódicamente las causas del riesgo de corrupción identificado. La Entidad deberá realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción identificados, por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

### 3.1.6. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Anexo 1.

### 3.1.7. OTRAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En atención al Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el Plan de Acción de la Entidad será publicado en la página web de nuestra Entidad a más tardar el 31 de enero de cada año, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

El plan de acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior. Igualmente se publicará por dicho medio el presupuesto debidamente desagregado así como las modificaciones a este o a su desagregación.

Así mismo, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 77 de la misma Ley, como mecanismo de mayor transparencia en la contratación pública se publicará en la página web de la Entidad cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el Banco de programas y proyectos de inversión nacional, departamental o municipal según el caso.

### 3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La racionalización de trámites liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En razón a esto, cada Entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, para lograr la eficiencia de los procedimientos.

La existencia de acciones absurdas e injustificadas y la demora en la expedición de un trámite, genera una tendencia a la corrupción, por lo tanto es necesario eliminar factores generadores de riesgo.

A partir de la racionalización de trámites se pretende lograr el respeto y trato digno al ciudadano, restablecer la presunción de buena fe, facilitar la gestión de los servidores, mejorar la competitividad y construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

#### 3.2.1. FASES PARA LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

- **Identificación de Trámites:** Se trata de identificar los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, evaluando la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT.

Un trámite o procedimiento administrativo regulado, es el que cumple las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario
- Tiene soporte normativo
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación

El artículo 40 del Decreto ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

- **Priorización de trámites a intervenir:** A partir del inventario de trámites se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.
- **Racionalización de Trámites:** Mediante este proceso se reducen los trámites con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas.

**Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

**Estandarización:** Los trámites deben ser equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.



**Eliminación:** Se trata de suprimir aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. Estos trámites deben carecer de soporte legal.

**Optimización:** Actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario.

**Automatización:** Es el uso de tecnologías de la Información y la Comunicación para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

### 3.2.2. INVENTARIO DE TRÁMITES

Anexo 2

### 3.2.3. PROCEDIMIENTO ACTUAL, TRÁMITES QUE SE EXPIDEN EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PACHO

#### **Liquidación y pago de Impuesto Predial Unificado**

- El contribuyente solicita la factura, puede ser a través de correo electrónico, vía telefónica o en la Ventanilla de Recaudo. Este paso lo puede realizar con el Nombre del Propietario del Predio, o el Numero del Documento de Identidad o el No. de la Cedula Catastral.
- Se entrega la factura
- Se dirige a la Entidad Bancaria Indicada (BANCOLOMBIA, Banco de Bogotá o Davivienda).
- Realiza el respectivo pago.

#### **Liquidación y Pago de Impuesto de Industria y Comercio**

- Se solicita el formulario para liquidación de Impuesto de Industria y Comercio (lo puede solicitar en la Ventanilla de Recaudo o descargar a través de Internet del Municipio).
- Se diligencia el respectivo formulario, la Secretaria de Gestión Institucional ofrece asesoría para el diligenciamiento.
- Se presenta el formato en la Ventanilla de Recaudo.
- Se realiza la respectiva liquidación en el sistema y se entrega el Recibo de Pago, el cual se debe cancelar directamente en Banco de Bogotá.
- Se dirige a la Entidad Financiera y realiza el respectivo pago.

### **Inscripción, novedad o cancelación de inscripción en el REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO MUNICIPAL (RUTM).**

Las Personas Naturales o Jurídicas que ejerzan actividades industriales, comerciales, de servicios y financieras, dentro de la jurisdicción del Municipio de Pacho, que se cumplan en forma permanente u ocasional, en inmuebles determinados, con establecimiento de comercio o sin ellos, dentro del Primer mes de iniciada la actividad se debe inscribir en el REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO MUNICIPAL (RUTM), y debe reportar las novedades que se presenten como cambio de dirección, cambio de actividad, cambio de propietario o cese de actividades, para lo cual se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Solicitar en la Secretaría de Gestión Institucional, ventanilla de recaudo o descargar por Internet en la Pagina WEB del Municipio el formulación para inscripción o reporte de Novedades en el Registro Único Tributario Municipal.
- Presentar el Formulario en la Secretaría de Gestión Institucional
- El Servidor Público radica la información en el sistema y entrega copia del Formulario de Registro y Novedad con el respectivo sello y el certificado de Inscripción.

### **Expedición de Paz y Salvo**

- El usuario solicita el Paz y Salvo, puede ser a través de correo electrónica, vía telefónica o en la Ventanilla de Recaudo.
- El Servidor Público, verifica en el sistema que el solicitante este a Paz y Salvo en el Municipio.
- Si esta a Paz y Salvo entrega el recibo de pago.
- El usuario cancela el valor indicado en Banco de Bogotá o BANCOLOMBIA.
- El Usuario regresa a la Secretaría de Gestión Institucional presenta el recibo de pago y reclama el Paz y Salvo.

### **Expedición de Certificado laborales**

- La persona interesada realiza la solicitud, la cual puede ser a través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente en la Secretaría de Gestión Institucional, informando nombre de la persona por quien se solicita el certificado, No. documento de Identidad, fecha de vinculación con el Municipio y finalidad del Certificado.
- El Servidor Público verifica la información del solicitante y elabora el respectivo Certificado.
- El usuario reclama el certificado, firmando el respectivo recibido.

### **Expedición de Certificado de Retenciones**

- La persona interesada realiza la solicitud, la cual puede ser a través de correo electrónico, vía telefónica o personalmente en la Secretaría de Gestión Institucional, informando nombre del Contratista y el No. del Documento de identificación.
- El Servidor Público revisa en el Sistema de información Contable y genera el Certificado.
- El usuario reclama el certificado, firmando el respectivo recibido.

### **Licencia de Urbanización**

- El interesado se acerca a la Secretaría de Planeación a solicitar información, allí se le entrega un listado de los requisitos que debe cumplir para obtener la respectiva licencia. (requisitos son los previstos en el Decreto 1469 de 2.010).
- Radicación de documentos en debida forma en la Secretaría de Planeación.
- La carpeta con su contenido pasa a revisión técnica por parte de la Secretaria de Planeación.
- Con la aprobación técnica se liquida el valor a cancelar.
- El usuario se acerca con la liquidación entregada por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Se elabora la Resolución de aprobación de Licencia de Urbanismo
- Se hace entrega de la Resolución acompañada del plano ó planos correspondientes al usuario.
- Se archiva el expediente.

### **Licencia de Parcelación**

- El interesado se acerca a la Secretaría de Planeación a solicitar información, allí se le entrega un listado de los requisitos que debe cumplir para obtener la respectiva licencia. (requisitos son los previstos en el Decreto 1469 de 2.010).
- Radicación de documentos en debida forma en la Secretaría de Planeación.
- La carpeta con su contenido pasa a revisión técnica por parte de la Secretaria de Planeación.

- Con la aprobación técnica se liquida el valor a cancelar.
- El usuario se acerca con la liquidación entregada por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Se elabora la Resolución de aprobación de Licencia de Parcelación
- Se hace entrega de la Resolución acompañada del plano ó planos correspondientes al usuario.
- Se archiva el expediente.

### **Licencia de Subdivisión**

- El interesado se acerca a la Secretaría de Planeación a solicitar información, allí se le entrega un listado de los requisitos que debe cumplir para obtener la respectiva licencia. (requisitos son los previstos en el Decreto 1469 de 2.010).
- Radicación de documentos en debida forma en la Secretaría de Planeación.
- La carpeta con su contenido pasa a revisión técnica por parte de la Secretaria de Planeación.
- Con la aprobación técnica se liquida el valor a cancelar.
- El usuario se acerca con la liquidación entregada por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Se elabora la Resolución de aprobación de Licencia de Subdivisión
- Se hace entrega de la Resolución acompañada del plano ó planos correspondientes al usuario.
- Se archiva el expediente.

### **Licencia de Construcción**

- El interesado se acerca a la Secretaría de Planeación a solicitar información, allí se le entrega un listado de los requisitos que debe cumplir para obtener la respectiva licencia. (requisitos son los previstos en el Decreto 1469 de 2.010).
- Radicación de documentos en debida forma en la Secretaría de Planeación.

- La carpeta con su contenido pasa a revisión técnica por parte de la Secretaría de Planeación.
- Con la aprobación técnica se liquida el valor a cancelar.
- El usuario se acerca con la liquidación entregada por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Se elabora la Resolución de aprobación de Licencia de Construcción
- Se hace entrega de la Resolución acompañada del plano ó planos correspondientes al usuario.
- Se archiva el expediente.

#### **Inscripción de la Propiedad Horizontal**

- El interesado se acerca a la Secretaría de Planeación a solicitar información, allí se le entrega un listado de los requisitos que debe cumplir para obtener la respectiva licencia. (Requisitos son los previstos en el Decreto 1469 de 2.010).
- Radicación de documentos en debida forma en la Secretaría de Planeación.
- La carpeta con su contenido pasa a revisión técnica por parte de la Secretaria de Planeación.
- Con la aprobación técnica se liquida el valor a cancelar.
- El usuario se acerca con la liquidación entregada por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá, por concepto del reconocimiento para elevar un inmueble a propiedad horizontal y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Se elabora la Resolución de reconocimiento para elevar un inmueble a propiedad horizontal.
- Se hace entrega de la Resolución acompañada del plano ó planos correspondientes al usuario.
- Se archiva el expediente.

#### **Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio**

- Todo proyecto urbanístico debe contemplar áreas de cesión obligatoria.

- Los usuarios del proyecto solicitan la licencia de urbanismo (ver procedimiento).
- Dicho acto se eleva mediante escritura pública.

#### **Certificado de estratificación:**

- Solicitud del usuario
- Se diligencia el formato adoptado para agilizar la recopilación de información necesaria para identificar el predio objeto del certificado.
- El usuario se acerca con el formato entregado por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Con el recibo de pago reclama la certificación

#### **Concepto del uso del suelo**

- Solicitud del usuario
- Se diligencia el formato adoptado para agilizar la recopilación de información necesaria para identificar el predio objeto del certificado.
- El usuario se acerca con el formato entregado por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Con el recibo de pago reclama la certificación

#### **Certificación de nomenclatura**

- Solicitud del usuario
- Se diligencia el formato adoptado para agilizar la recopilación de información necesaria para identificar el predio objeto del certificado.
- El usuario se acerca con el formato entregado por la Secretaría de Planeación a la Secretaría de Gestión Institucional (recaudo) para solicitar el recibo de pago el cual debe ser cancelado en el Banco de Bogotá y hace entrega en la Secretaría de Planeación del recibo correspondiente.
- Con el recibo de pago reclama la certificación

**Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN.**

- El interesado solicita en la Oficina de Sisbén la aplicación de la encuesta.
- Con los datos de ubicación suministrados por el usuario se realiza la visita.
- Ingreso de la información de la ficha SISBEN al sistema

**Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN.**

- El usuario cabeza de familia, solicita en la Oficina de Sisbén el retiro de una persona que hace parte de su núcleo.
- Se diligencia el formato de retiro y se anexa copia del documento de identidad del cabeza de familia.
- Se procede a registrar la novedad en el sistema.
- Se entrega copia del trámite al usuario.

**Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales.**

- El usuario cabeza de familia, solicita en la Oficina de Sisbén el retiro del núcleo familiar.
- Se diligencia el formato de retiro y se anexa copia del documento de identidad del cabeza de familia.
- Se procede a registrar la novedad en el sistema.
- Se entrega copia del trámite al usuario.

**Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN.**

- Un integrante del núcleo familiar mayor de edad, solicita en la Oficina de Sisbén la actualización correspondiente, anexando copia del documento de identidad a actualizar.
- Se procede a registrar la novedad en el sistema.

**Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales.**

- El usuario cabeza de familia y/o cónyuge, solicita en la Oficina de Sisbén la inclusión de personas a su núcleo familiar.
- Se diligencia el formato de inclusión y se anexa copia del documento de identidad tanto del cabeza de familia como de la persona a incluir.
- Se procede a registrar la novedad en el sistema.

**Afiliación y/o traslado al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud.**

- Validación del formulario de afiliación por parte del Municipio, dicho formulario es enviado por la E.P.S.S.
- Se entrega copia del formulario avalado al usuario y el original se devuelve a la E.P.S.S.
- Se ingresa la información a la base de datos de aseguramiento.

**Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud.**

- Validación del formulario de novedad (activación) por parte del Municipio, dicho formulario es enviado por la E.P.S.S.
- Se entrega copia del formulario avalado al usuario y el original se devuelve a la E.P.S.S.
- Se registra la novedad en la base de datos de aseguramiento.

**Actualización de datos de afiliados al régimen subsidiado en salud.**

- Validación del formulario de novedad (actualización) por parte del Municipio, dicho formulario es enviado por la E.P.S.S.
- Se entrega copia del formulario avalado al usuario y el original se devuelve a la E.P.S.S.
- Se registra la novedad en la base de datos de aseguramiento.

**Registro inicial Vehículo Particular - Público – Oficial**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.



- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), factura original no mayor a 60 días, manifiesto original de aduanas, copia cédula propietario, copia de SOAT con placa asignada, declaración de importación cargada al RUNT, pago de impuesto revisión técnico mecánica, poder autenticado, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT.

#### **Registro inicial motocicletas y similares.**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), factura original no mayor a 60 días, manifiesto original de aduanas, copia cédula propietario, copia de SOAT con placa asignada, declaración de importación cargada al RUNT, pago de impuesto revisión técnico mecánica, poder autenticado, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT.

#### **Traspaso**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.

- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA, Derechos del Municipio y RETEFUENTE en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopias de la cédula del comprador y del vendedor, fotocopia del SOAT, contrato de compraventa, licencia de tránsito original, vinculación a empresa.

### **Cambio de color**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original.

### **Cambio de Motor**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.

- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, certificación de la SIJIN o DIJIN, tarjeta de operación, (motor nuevo declaración de importación).

### **Transformación**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la documentación para hacer efectivo el trámite, para el caso la declaración de importación.

### **Regrabación de motor / serial / chasis**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, certificación de la SIJIN o DIJIN, certificado original de la revisión posterior a la regrabación.

**Cambio de servicio público / particular**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, carta de paz y salvo de la empresa, se hace necesario cambio de color.

**Cancelación de matrícula**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional, , revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, certificado expedido por el jefe de la Seccional de la Policía, concepto técnico sobre el daño que amerita la declaratoria de destrucción total emitido por el perito de la compañía aseguradora, original o copia autenticada de documento que determine que el chasis está para destrucción, documento expedido por la autoridad judicial competente que certifique la desaparición del vehículo.

**Duplicado de placa de vehículo / motocicleta**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, declaración por escrito de pérdida de las placas o presentar las placas en el momento de reclamar las nuevas.

**Duplicado de licencia de tránsito**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, denuncia por pérdida de la licencia.

**Inscripción alerta / levantamiento alerta**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.

- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, documento original en el que conste la inscripción o levantamiento de la alerta.

#### **Radicado de cuenta de vehículo / motocicleta**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, solicitud y entrega de las placas. Después de 60 días se hace devolución de la carpeta vehicular.

#### **Traslado de cuenta**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.

- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, Formulario Único Nacional (con huellas / improntas), pago de impuestos de los últimos cinco años, revisión técnico mecánica, poder autenticado y fotocopia de la cédula, paz y salvo SIMIT e inscripción en el RUNT, fotocopia de la cédula del propietario, fotocopia del SOAT, licencia de tránsito original, autorización de la autoridad de tránsito del municipio receptor de la matrícula, certificado de capacidad transportadora vinculante.

### **Certificado de tradición**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la documentación para hacer efectivo el trámite, inscripción en el RUNT.

### **Licencia de conducción por primera vez**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, certificado de enseñanza cargado al RUNT, certificado médico de aptitud física cargado en el RUNT, inscripción en el RUNT, paz y salvo en el SIMIT, fotocopia del documento de identificación.

### **Licencia de conducción duplicado**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, licencia de conducción vigente cargada en el RUNT para duplicado de la misma, denuncia por pérdida, cuando es por deterioro entrega de la licencia de conducción, fotocopia del documento de identificación.

### **Licencia de conducción refrendación.**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.
- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el trámite, licencia de conducción vigente cargada en el RUNT, para duplicado de la misma, entrega de la licencia de conducción original, fotocopia del documento de identificación, certificado de aptitud física cargado en el RUNT.

### **Licencia de conducción recategorización**

- El usuario se acerca y hace la solicitud.
- Se hace búsqueda de la carpeta, si la documentación está completa se realiza la liquidación del trámite.



- Se entregan al usuario las consignaciones diligenciadas y se le solicita que realice los pagos de los derechos en los tres bancos autorizados. (Derechos de MARCARDS en el Banco de Bogotá, Pago RUNT en DAVIVIENDA y Derechos del Municipio en BANCOLOMBIA.
- El usuario debe hacer entrega de los originales y las copias para archivar en la carpeta vehicular.
- Se solicita la siguiente documentación para hacer efectivo el tramite, certificado de enseñanza cargado al RUNT, certificado médico de aptitud física cargado en el RUNT, inscripción en el RUNT, paz y salvo en el SIMIT, fotocopia del documento de identificación cargada en el RUNT, la licencia de conducción anterior.

### **Inscripción RUNT**

- El usuario se acerca y hace la solicitud de ser registrado ante el Registro Único Nacional de Tránsito.
- Se le solicita la Cédula de Ciudadanía para proceder con la inscripción este trámite no tiene ningún costo.

### 3.2.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TRÁMITES A INTERVENIR

Nombre del Trámite	Racionalización del Trámite	Factor Interno	Beneficio de la implementación de la racionalización	Fecha de implementación
Liquidación y pago de Impuesto Predial Unificado	Automatizar	Tiempo	Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la Entidad.	Diciembre 20 de 2013
Expedición de Paz y Salvo	Automatizar	Complejidad	Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la Entidad y costos para el ciudadano.	Diciembre 20 de 2013
Expedición de Paz y Salvo (para contratar)	Eliminar	Complejidad	Toda vez que es un proceso que se puede consultar internamente, no es necesario que el usuario tenga contacto directo con la Entidad.	Agosto 15 de 2013
Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Eliminar	Tiempo	Toda vez que es un proceso que se puede consultar internamente, no es necesario que el usuario tenga contacto directo con la Entidad.	Agosto 15 de 2013
Certificación de nomenclatura	Automatizar	Costo y Tiempo	Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la Entidad y costos para el ciudadano	Diciembre 20 de 2013
Certificado de estratificación	Automatizar	Costo y Tiempo	Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la Entidad y costos para el ciudadano	Diciembre 20 de 2013
Denuncia por pérdida de documentos	Eliminación	Carece de Soporte Legal (Decreto Antitrámites)	La página de la Policía Nacional proporciona un elemento que lo sustituye.	Agosto 15 de 2013
Trámites de la Secretaría de Tránsito y Transporte, que requieren que el usuario efectúe tres consignaciones en tres bancos diferentes.	Simplificar	Tiempo, complejidad	El usuario disminuye tiempo en el trámite, toda vez que evitaría realizar fila en 3 bancos diferentes.	Julio 30 de 2013

### 3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Según el Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, la rendición de cuentas a la ciudadanía es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y busca la transparencia de la gestión de la administración pública.

**Información:** Se da por la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, e informes, de las funciones de la Entidad y del servidor. Comprende las etapas de planeación, control y evaluación.

**Diálogo:** Se refiere a la justificación de las acciones, presentación de diagnósticos e interpretaciones y las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.

**Incentivos o Sanciones:** Son acciones que refuerzan el comportamiento de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

#### 3.3.1. ACTIVIDADES A REALIZAR

##### 3.3.1.1. GENERAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN A LAS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL.

- Realizar 6 campañas anuales para promover mecanismos de participación ciudadana.
- Realizar dos veces al año mesas de trabajo con las JAC, para que expongan sus inquietudes y sean interlocutores de sus comunidades.

##### 3.3.1.2. PROCESOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS REALIZADOS ANUALMENTE QUE CUMPLAN CON LAS ETAPAS PROPUESTAS EN EL CONPES 3654 DE 2010 “INFORMAR, DIALOGAR Y RETROALIMENTAR”.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía es un deber de las autoridades de la Administración Pública, responder públicamente, ante las exigencias que realice la Ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado. Debe ser acompañada por la organización de varios espacios de comunicación y de encuentros que permitan que la información sobre la gestión y las responsabilidades asignadas estén en constante reflexión por parte de la Ciudadanía.

La Rendición de Cuentas debe cumplir con unos requisitos para garantizar la Responsabilidad Pública de las Autoridades y el Derecho Ciudadano a exigir explicaciones y realizar el Control Social, así:

- Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la Ciudadanía acceda a la información.

- Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.
- Estar dispuesto a la Evaluación Pública en Espacios de Deliberación con los Ciudadanos.
- Incorporar las Peticiones Ciudadanas a los Procesos de Diseño y Ejecución de Políticas Públicas.
- Planear el Proceso de Rendición de Cuentas
- Realizar por lo menos una vez al año una audiencia pública de rendición de cuentas a la comunidad.
- Realizar dos veces al año rendición de cuentas a la comunidad, en cuanto a socialización de planes y proyectos ejecutados.
- Mantener un chat permanente entre el Municipio y la Comunidad.
- Publicar semanalmente en la página web información sobre la gestión que viene adelantando la Administración Municipal.
- Realizar semanalmente un programa radial a través del cual se informe a la comunidad permanentemente sobre la gestión realizada por la Administración Municipal.
- Difundir en la comunidad mensajes de interés que permitan la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.
- Realizar la publicación de la gestión contractual en su totalidad, en sus etapas precontractual, contractual, de ejecución y postcontractual, en el SECOP, brindando publicidad, transparencia y eficiencia a dichos procesos, permitiendo además la consulta de información sobre dichos procesos que adelanta la Administración, promoviendo la modernización y optimización de la contratación pública.

### 3.3.1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS DE FORMA PERMANENTE.

- Informes de Gestión dirigidos al Concejo Municipal, a la comunidad, a los organismos de control.
- Reuniones con la Comunidad para la socialización de planes y proyectos.
- Respuesta oportuna de las comunicaciones oficiales y a los derechos de petición.
- Informes periódicos a los Organismos de Control.

### 3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se estableció *"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"* y de acuerdo a la metodología emitida por la Secretaría de Transparencia, en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, la Alcaldía Municipal de Pacho, como mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano, mediante Resolución No.289 de Diciembre 28 de 2012, estableció las pautas para la Recepción y Trámite de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos en la Alcaldía de Pacho.

#### 3.4.1. DEFINICIONES:

- **Petición:** 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 solución.
- **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 funciones.
- **Reclamación:** 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.
- **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.

#### 3.4.2. POLÍTICAS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Con la atención al Ciudadano a través de la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se deberá garantizar la oportunidad y materialización de las respuestas brindadas.

Toda petición, queja, sugerencia, reclamo o denuncia deben tener el número de radicado previo envío a las Dependencias. El procedimiento para la recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de este tipo de trámites será el mismo que procede para las comunicaciones oficiales recibidas.

La Funcionaria encargada del proceso de Unidad de Correspondencia, deberá direccionar dichas solicitudes a la Dependencia competente para que se surta el trámite a que haya lugar y llevará un registro detallado a partir de la recepción de la solicitud y hasta que se termine el proceso con la emisión de la respuesta. Así mismo, consolidará la información mensualmente y se remitirá a la Oficina de Control Interno para lo de su competencia.

La Dependencia que deba resolver una petición, queja, sugerencia o reclamo, deberá cumplir con los términos legales, teniendo en cuenta que toda actuación que inicie una 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.

El término para resolver cualquier petición será de 15 días siguientes a la recepción, cuando la petición sea de documentos será de 10 días siguientes a la recepción.

En caso de no ser posible resolver o contestar la queja, sugerencia o reclamo, en el tiempo establecido, se debe informar al peticionario por escrito o por vía email, antes del vencimiento, expresando los motivos de la demora, señalando la fecha en que se dará respuesta. Para el caso en que la queja o reclamo sea anónima, la Administración Municipal realizará las investigaciones pertinentes siempre y cuando se aporten evidencias.

Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser presentadas por cualquier persona y para facilitar la manifestación de los ciudadanos, se podrá utilizar el formato elaborado para ello, denominado “Trámite de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias”, el cual es de fácil acceso para la comunidad y grupos de interés, toda vez que está dispuesto en la oficina encargada del proceso de Unidad de Correspondencia.

Las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos expongan a través de los canales de Contáctenos y Quejas y Reclamos de la Página WEB [www.pachocundinamarca.gov.co](http://www.pachocundinamarca.gov.co), tendrán el mismo tratamiento que los que se radiquen directamente en la oficina donde se lleva a cabo el proceso de Unidad de Correspondencia.

El Formato para la recepción de estos trámites es el que se adoptó mediante acto administrativo.

Como mecanismo para mejorar el servicio al ciudadano se fomentará en los servidores públicos el significado de la verdadera vocación de servicio, para que permanentemente se brinde al ciudadano la atención debida, brindado un servicio con calidad, para ello se capacitará a los Funcionarios en temas como servicio al cliente, ética pública y buen gobierno.

Dada la importancia de fortalecer los valores éticos como aspecto fundamental para luchar contra la corrupción, se promoverá con mayor intensidad la apropiación de los valores éticos en todo el personal que labora en la Administración Municipal.

### 3.4.3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Todo usuario que se acerque a solicitar un trámite o servicio en la Alcaldía del Municipio de Pacho, tiene derecho a:

1. Presentar peticiones quejas y reclamos en cualquiera de sus modalidades, sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos legales para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta a sus peticiones con oportunidad y dentro de los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social.
9. Recibir un servicio de buena calidad y bajo los parámetros de la cordialidad y el respeto.

El incumplimiento de la implementación de las políticas institucionales contenidas en el Capítulo VI de la ley 1474, por parte de los servidores públicos encargados, se constituirá como falta disciplinaria grave.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será objeto de actualización por parte de la Administración Municipal por lo menos cada año.



**EDWIN ARIEL ORTIZ FERNÁNDEZ**  
**ALCALDE MUNICIPAL**



## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD:		ALCALDÍA DE PACHO						
MISIÓN		Garantizar la administración de los recursos humanos, económicos, naturales y físicos, de manera transparente oportuna y eficaz bajo los principios de la ética, justicia y equidad enmarcada dentro de estándares de calidad vigente, de la manera que permitan mejorar la calidad de vida y la dignidad humana, de los habitantes de Pacho Cundinamarca.						
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
		No.	DESCRIPCIÓN					
Contratación	Falta de planeación para la ejecución de procesos de selección, generando tiempos limitados para elaborar los estudios previos.	1	Elaboración de estudios previos superficiales o manipulados para que puedan beneficiar a alguien en particular.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Planear la ejecución de los procesos contractuales con suficiente tiempo para que se elaboren los estudios previos a partir de las necesidades reales existentes.	Todas las Dependencias
Contratación	No aplicación de los procedimientos, olvido por parte de la persona encargada, falta de organización para la ejecución de las tareas asignadas.	2	No publicación o publicación extemporánea de documentos contractuales en el SECOP.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Comunicación continua con los responsables del proceso para recordar la importancia de cumplir con la normatividad.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno
Contratación	Falta de revisión de documentos durante la etapa pre contractual.	3	Posible inhabilidad e incompatibilidad de un contratista.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión y análisis de los documentos que hacen parte de la etapa precontractual.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno
Contratación	Fluctuación de los precios en el mercado, ausencia del contratista.	4	Incumplimiento total o parcial de un contrato.	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Hacer efectiva la garantía de cumplimiento.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno



Contratación	Por expedición de normas posteriores a la suscripción del contrato, lo que implica un nuevo componente técnico o efectos tributarios que varían las condiciones económicas inicialmente pactadas.	5	Cambios normativos o de legislación tributaria.	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Adendas, celebración de otro si.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno
Contratación	No verificar adecuadamente los soportes presentados para la selección de ofertas.	6	Inexistencia o inconsistencias en el aporte de documentos que hagan parte de la etapa precontractual.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Análisis y verificación de documentos recepcionados.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno
Contratación	Afán en la pronta elaboración de las minutas, errores de transcripción, falta de control en la confrontación de información.	7	Elaborar contratos sin atender las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Confrontación de la información pertinente, como insumo para la elaboración de minutas.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno
Contratación	Demasiada concentración de supervisiones en un solo funcionario, falta de comunicación entre el supervisor y el contratista, supervisiones que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	8	Fallas en la supervisión adecuada a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Sensibilizar a los supervisores para que ejerzan su labor con la suficiente responsabilidad, de tal manera que se siga en detalle las actividades contratadas.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno
Contratación	Incumplimiento del contratista por insolvencia económica.	9	Entrega de equipos o elementos, en términos superiores a los acordados inicialmente.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Tener en cuenta para la selección de contratistas, que tengan la capacidad económica para cumplir con las condiciones establecidas en el contrato.	Secretaria (o) de Gobierno – Oficina de Control Interno
Contratación	Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad de los lugares de almacenamiento.	10	Hurto de bienes del Municipio.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Reforzar la seguridad de los lugares en donde se almacenan los bienes, mejorar los mecanismos de seguridad en las diferentes Dependencias.	Auxiliar Administrativo (Almacén Municipal)
SISBÉN	Por solicitud de personas que se consideren con influencia sobre el Funcionario que es responsable de la Base de Datos.	11	Manipular la base de datos para adular información a favor de terceros.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Aplicar las disposiciones del DNP para la ejecución de los diferentes procedimientos.	Secretaria de Desarrollo Social

	Por amiguismo con el usuario.							
SISBÉN y Programas Sociales	Inconsistencias en la información que brinda el usuario al momento de realizar la encuesta SISBEN.	12	Entrega de subsidios a población no vulnerable.	Casi Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo	Revisar y depurar las bases de datos de beneficiarios de programas, concientizar a la comunidad para que comprendan la importancia de que la población vulnerable sea quien reciba los beneficios de los programas sociales.	Secretaría de Desarrollo Social
Contabilidad	No se informa a tiempo al área contable sobre los registros que deban efectuarse en la contabilidad.	13	Archivos contables con vacíos de información.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Recordar a los Funcionarios de las dependencias que deben aplicar el procedimiento de informar oportunamente al área contable sobre las adquisiciones o cambios que surjan en la Entidad, para efectuar los registros contables a tiempo.	Secretaría de Gestión Institucional
Gestión Documental	Pérdida de documentos, desconocimiento de las tablas de retención o desactualización de las mismas.	14	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Sensibilizar a los Funcionarios acerca de la importancia de mantener el archivo de gestión ordenado, aplicando la normatividad vigente.	Secretaría de Gestión Institucional – Todas las Dependencias
Trámites y Servicios	Pérdida de valores, falta de ética.	15	Cobro por realización de un trámite.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Socializar continuamente los principios y valores éticos que deben apropiarse los empleados de la Alcaldía de Pacho.	Todas las Dependencias
Expedición de Paz y Salvo	Solicitud de no cobro del paz y salvo por parte de un Funcionario de más alto nivel que pretenda favorecer a una persona por conveniencia o amistad.	16	Clientelismo o amiguismo dentro del proceso de expedir paz y salvos, para evitar el pago por dicho trámite.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Garantizando que toda persona que solicite la expedición de dicho trámite, presente el recibo de pago correspondiente, previa firma por parte del Secretario (a) de Gestión Institucional.	Secretaría de Gestión Institucional

Anexo 1.