

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**MUNICIPIO DE TIBASOSA - BOYACÁ**

**ABRIL DE 2013**

## PARTE I. GENERALIDADES

### 1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional ha hecho énfasis en la lucha de la corrupción y busca que todas las instituciones públicas trabajen en pro de la transparencia, basándose en los parámetros establecidos en las diferentes leyes que hacen alusión a la misma, en especial a la Ley 1.474 de 2.011<sup>1</sup>, Estatuto Anticorrupción, cuyo objetivo es introducir disposiciones a las nuevas prácticas en materia de corrupción, subsanando e integrando aspectos en los cuales se requiera una acción contundente del Estado y de la sociedad.

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el Buen Gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de Tibasosa ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1.474 de 2.011, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “transparente”, de cara a la comunidad, atendiendo los lineamientos para tal fin propuestos en el marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para ofrecer a la comunidad resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo “*Trabajo con unidad social*”, con el objeto de cumplir con nuestra misión de “*Prestar los servicios públicos, construir y mantener las obras públicas y mejorar el nivel de vida de los habitantes a través de la promoción de la economía, la concurrencia del estado y la participación comunitaria, en armonía con el medio ambiente*”<sup>2</sup>.

Igualmente, en aras de contribuir al desarrollo municipal, la alcaldía municipal de Tibasosa adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el objeto, no solo de dar cumplimiento a una norma de carácter nacional, sino de elaborar una línea de lucha contra la corrupción y así lograr que Tibasosa alcance “*...Índices medios de desarrollo humano sin pobreza*”

---

<sup>1</sup> “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”, **Políticas institucionales y pedagógicas**, Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

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

<sup>2</sup> Plan de Desarrollo Municipal 2012- 2015 “Trabajo con Unidad Social”, Pág. 75.

*extrema, gozará de buenas vías de comunicación y servicios públicos, manejará de manera racional el riesgo climático y será modelo de desarrollo comunitario*<sup>3</sup>.

## **2. OBJETIVO DEL PLAN**

Desarrollar e implementar para el municipio de Tibasosa medidas para fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción de los servidores públicos y ciudadanía, lo mismo que el acceso de ésta a la administración local, mediante el cumplimiento de los principios de la función administrativa, la aplicación de los procesos y procedimientos de la gestión pública.

### **2.1. Objetivos Específicos:**

- ✓ Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- ✓ Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción.
- ✓ Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión pública.
- ✓ Concientizar tanto a la ciudadanía como a los servidores de la administración municipal de los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos celebrados por la entidad territorial.
- ✓ Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- ✓ Fortalecer el acceso a la información por parte de la ciudadanía, a través de herramientas ofimáticas.
- ✓ Optimizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos, para garantizar la oferta de servicios por medios electrónicos y aplicar las normas anti-trámites.

Para el logro de esta estrategia, la administración municipal, con el personal vinculado a la misma, realizará el seguimiento a las actividades aquí descritas, las cuales serán plasmadas en el respectivo informe de seguimiento y el logro de los objetivos, y actualizada anualmente de acuerdo a las condiciones y cumplimiento de las metas propuestas.

## **3. Alcance**

El presente documento corresponde a la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la alcaldía Municipal de Tibasosa para la vigencia 2.013, en desarrollo del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual contiene en su orden el mapa de riesgos de corrupción y las

---

<sup>3</sup> Ibid.

acciones para mitigarlos, la estrategia anti-trámites de la entidad municipal, el proceso de rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## PARTE II. COMPONENTES

### 4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

#### 4.1. Aspectos generales

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

*Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.<sup>4</sup>*

#### 4.2. Descripción del riesgo de corrupción y su probabilidad de materializarlo

*Es necesario identificar las DEBILIDADES y las AMENAZAS que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.*

*Se busca de manera general identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad.*

##### 4.2.1. Riesgos generados por factores internos:

- ✓ El personal vinculado (respecto a su calidad y motivación);
- ✓ Los sistemas de información (vulnerabilidad);
- ✓ Los efectos de la Planeación;
- ✓ La administración de recursos financieros;
- ✓ La administración de recursos físicos (almacén) y,
- ✓ La naturaleza de los procesos.

##### 4.2.2. Riesgos generados por factores externos:

- ✓ Económicos (disponibilidad de capital);
- ✓ Políticos (cambios de gobierno, legislación, políticas públicas);
- ✓ Sociales (demografía, responsabilidad social, terrorismo) y;
- ✓ Tecnológicos (interrupciones, comercio electrónico, datos externos, tecnología emergente).

---

<sup>4</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República, diciembre de 2.012, Pág. 3.

### 4.3. Valoración del riesgo de corrupción y Mapa de riesgo de corrupción

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. La probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: **(i) Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y **(ii) Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, *la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza).*

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

<b>Entidad:</b>	Alcaldía municipal de Tibasosa - Boyacá								
<b>Misión:</b>	Prestar los servicios públicos, construir y mantener las obras públicas y mejorar el nivel de vida de los habitantes a través de la promoción de la economía, la concurrencia del estado y la participación comunitaria, en armonía con el medio ambiente.								
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
Formulación, revisión, juste y seguimiento al Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT)	No dar cumplimiento al decreto de licenciamiento urbanístico ni al EOT	1	Adelantar la formulación y ajustes al EOT por fuera de lo previsto en la Ley 388 de 1997 y sus decretos reglamentarios.	Posible	Preventivo	Confrontar la documentación aportada en la solicitud de licencia urbana con el EOT y/o el Decreto de licenciamiento urbanístico.		Secretaría de Planeación	Nro. licencias otorgadas / Nro. licencias verificadas
Control Urbanístico	No adelantar las visitas de control urbanístico	2	No controlar ni vigilar el cumplimiento del Esquema de Ordenamiento Territorial o seguimiento a las obligaciones contempladas en la licencia urbanística.	Posible	Preventivo	Se adelanten las visitas de control urbanístico		Secretaría de Planeación	Nro. licencias otorgadas / Nro. visitas adelantadas
Estratificación Socio-económico	No identificación en el sistema de información o falta de visita técnica	3	No definir de conformidad con las normas y parámetros establecidos, el estrato a que pertenece cada vivienda del Municipio de Tibasosa - Boyacá.	Posible	Preventivo	Verificar frente a los sistema de información y/o visitas técnicas el estrato al cual pertenece el predio		Secretaría de Planeación	Nro. de solicitudes radicadas / Nro. de certificados expedidos
Comisaría de Familia	No dar trámite a las solicitudes presentadas	4	No recibir y/o dar trámite a las quejas o peticiones que formalmente son presentadas a la dependencia.	Posible	Preventivo	Atender dentro del Código de Infancia y Adolescencia las solicitudes presentadas		Comisaría de Familia	Nro. de solicitudes presentadas / Nro. de solicitudes tramitadas

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Inspección de Policía	No dar trámite a las solicitudes presentadas	5	No recibir y/o dar trámite a las quejas o peticiones que formalmente son presentadas a la dependencia.	Posible	Preventivo	Atender dentro del Código Nacional de Policía las solicitudes presentadas		Secretaría de Gobierno	Nro. de solicitudes presentadas / Nro. de solicitudes tramitadas
Plan de Asistencia Técnica Rural	No verificar las condiciones particulares de los beneficiarios	6	Se efectuó un inadecuado registro único de beneficiarios de asistencia técnica.	Posible	Preventivo	Verificar las condiciones particulares de cada beneficiario en el censo a la población sobre necesidades en materia agropecuaria.		EPSAGRO - Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Económico y de Medio Ambiente	Nro. beneficiarios inscritos / Nro. beneficiarios verificados
Tesorería	Efectuar pago de nómina a personal no vinculado a la entidad.	7	I. Efectuar el pago de nómina por mayor valor o a terceros no autorizados.	Posible	Preventivo	Verificar frente a la Secretaría de Gobierno la Planta de personal de la entidad.		Secretaría de Hacienda y Tesorería	Verificación mensual de la planta de personal.
	Dar trámite a pagos que no cumplen con las condiciones legales o contractuales para su cancelación	8	II. Efectuar el trámite y pago de cuentas de compromisos adquiridos por la entidad sin cumplimiento de requisitos legales o contractuales.	Posible	Preventivo	Verificar frente a los informes de cumplimiento las condiciones legales o contractuales para efectuar el pago		Secretaría de Hacienda y Tesorería	No. de pagos efectuados / Nro. de pagos verificados
Procedimiento de almacén	No realizar la verificación cuantitativa y cualitativa durante el ingreso y	9	I. Efectuar el recibo de los bienes adquiridos por la entidad en cantidades o calidades diferentes a las establecidas o que las mismas no se establezcan mediante	Posible	Preventivo	Adelantar un inventario de bienes adquiridos por la entidad confrontado con los contratos de		Secretaría de Gobierno	Registro ingresos al almacén / Registro de salidas de almacén

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

	depósito de los bienes y elementos de suministro. Los bienes suministrados no cumplen con los estándares de calidad exigidos.		actas de recibo. II. No ejercer una adecuada custodia de los bienes en poder del almacén. III. Hacer entrega a personal no autorizado o para usos diferentes a los establecidos en las necesidades del municipio.			compra y/o suministro o a las donaciones efectuadas.			
Archivo y correspondencia	No recibir, radicar y dar trámite a las solicitudes presentadas	10	No dar recibo o trámite a las comunicaciones allegadas a la entidad territorial, siempre que las mismas sean de competencia de ésta y cumplan con los requisitos mínimos del procedimiento particular o los generales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Posible	Preventivo	Adecuar un sistema radicador (en lo posible sistematizado), en el cual se dé cuenta de las solicitudes presentadas.		Auxiliar Administrativo	Nro. de solicitudes radicadas / Nro. de quejas presentadas por falta de radicación y/o trámite
Contratación	Se realizan estudios previos que no atienden a las necesidades de la entidad y plazos fiscales	11	Falta de Planeación en la actividad contractual	Posible	Preventivo	Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones publicado a más tardar el 31 de enero de cada vigencia		Secretaría de Gobierno	Publicación Plan Anual de Adquisiciones
	Se estructuran Pliegos de Condiciones que no	12	Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer a un contratista	Posible	Preventivo	Capacitar a los funcionarios en temas contractuales y		Secretaría de Gobierno	Nro. de capacitaciones efectuadas.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

	atienden los principios de la contratación para favorecer a un oferente					seguimiento en la ejecución de contratos.			
	No se adelanta un adecuado seguimiento a las obligaciones contractuales	13	Falta de supervisión del objeto contractual	Posible	Preventivo	Nombrar un supervisor por cada contrato celebrado		Secretaria de Gobierno	Nro. contratos celebrados /Nro. de supervisores y/o interventores designados

## 5. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

*La deducción de trámites de alto impacto que mejoran las condiciones de competitividad para el país<sup>5</sup>.*

La política de racionalización de trámites está orientada a hacer más eficiente la gestión de la alcaldía municipal y a promover la confianza en el usuario-ciudadano, aplicando el principio de la buena fe, dando respuestas ágiles a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo de los mismos.

Una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Uno de los pilares fundamentales tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del Modelo Estándar de Control Interno lo constituyen los procesos, los procedimientos y los trámites, a través de los cuales se suministran los bienes y se prestan los servicios propios de la Administración Pública; es así como una más efectiva forma de establecer las características de estos bienes y servicios, de los métodos utilizados para producirlos y prestarlos y la manera de interactuar con los usuarios redundará en el mejoramiento de la gestión y en el aumento de la satisfacción de los ciudadanos.

Así, se debe propender por un Estado con una autoridad legítima al servicio del ciudadano, al involucrar a todas las entidades de la Administración Pública en sus diferentes órdenes y niveles, y al sector privado, al fortalecer los mecanismos de mejoramiento en atención al ciudadano y generar competitividad del sector productivo.

De este modo, se concluye que además de ser un compromiso social, el mejoramiento de procesos, procedimientos y trámites se constituye en una obligación de carácter normativo para la Administración Pública, emanada desde

---

<sup>5</sup> En [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=1176](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1176)

la Constitución Política, sustentada en leyes y decretos, y asumida a través de los Planes de Desarrollo.

El Gobierno Nacional el artículo 75 de la Ley 1.474 de 2011 establece que:

***Artículo 75. Política antitrámites.***

*Para la creación de un nuevo trámite que afecte a los ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de treinta (30) días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso de que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.*

***Parágrafo 1°.***

*De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para que en el término de seis meses, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente ley, expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*

***Parágrafo 2°.***

*Las facultades extraordinarias atribuidas en el presente artículo no serán aplicables respecto de trámites relacionados con licencias ambientales.*

Los trámites se consideran como 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 éste, aceptando o denegando la solicitud.

El trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, la Administración Pública no impondrá trámites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la

ley o no hayan sido autorizados expresamente por esta (Constitución Política de 1.991)<sup>6</sup>.

### 5.1. Identificación de trámites

INVENTARIO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES		
Nro.	Nombre del proceso/ subprocesos / procedimientos misional	Nombre trámite
1	COMISARIA DE FAMILIA	Atención de consulta por violencia intrafamiliar
2		Conciliaciones
3		Restablecimiento de derechos
4		Comisorios
5	INSPECCIÓN DE POLICÍA	Seguridad y orden público
6		Control y vigilancia de establecimientos públicos
7		Denuncias por pérdida de documentos
8		Amparo por perturbación
9		Contravenciones
10		Accidentes de tránsito
11		Comisorios
12	EDUCACIÓN	Supervisión a las políticas y los programas de educación
13		Desarrollo de las políticas y los programas de educación
14		Seguimiento y control de los procesos educativos
15	SALUD Y PROGRAMAS SOCIALES	Administración de las bases del SISBEN
16		Administración del plan territorial de salud
17		Administración de las bases de datos del régimen subsidiado
18	CULTURA, TURISMO, RECREACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	Escuelas de formación deportiva
19		Escuelas de formación artística
20		Prestamos de escenarios deportivos
21		Promoción turística y comercial
22		Préstamo material bibliográfico
23		Recreación y deporte municipal
24		Registro de adquisiciones
25		Inscripción a programas culturales
26	DESARROLLO AMBIENTAL	Supervisión a programas de asistencia técnica rural
27		Desarrollo y protección ambiental
28		Formación y acompañamiento general a las MYPIMES
29		Prevención y atención de desastres
30	INFRAESTRUCTURA	Urbanismo
31		Préstamo de maquinaria

<sup>6</sup> Cfr. "Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites", Departamento Administrativo de la Función Pública, en [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=569](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=569)

## 5.2. Inscripción, creación o modificación de trámites

Con el objeto de que el municipio de Tibasosa lleve a cabo la inscripción de nuevos trámites misionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 962 de 2.005 y sus Decretos Reglamentarios, se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Contar con un Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea
- ✓ Designar como administrador de trámites del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) a un funcionario que tenga conocimiento de los procesos que soportan los trámites y servicios de la entidad, quien será el responsable de ingresar y mantener actualizada la información en el sistema.
- ✓ Elaborar un inventario de trámites y servicios de la entidad.
- ✓ Validar la información registrada con el líder o responsable del proceso que soporta el trámite.
- ✓ Registrar la información de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- ✓ Enviar para aprobación al Departamento Administrativo de la Función Pública, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1.474 de 2.011

Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 75 de la Ley 1.474 de 2.011, se deberá remitir al Departamento Administrativo de la Función Pública, como mínimo la siguiente información:

- ✓ Justificación legal. Argumentar la creación del trámite desde el punto de vista legal, con indicación de la Ley que lo crea o autoriza.
- ✓ Diseño del trámite. Describir la propuesta de diseño del proceso del trámite, con indicación de los procesos objeto de automatización.
- ✓ Descripción del trámite. Detallar en qué consiste el trámite.
- ✓ Beneficios. Describir las bondades de la implementación del trámite, tanto para el usuario como para la entidad.
- ✓ Carencia de medios alternativos. Indicar la falta de medidas opcionales de menor costo y mayor eficiencia.
- ✓ Costos de la implementación. Acreditar los costos de la implementación para los obligados a cumplirlos, y los recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación.

Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 40 del Decreto 019 de 2.012, según el cual se establece 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 y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal*, el Municipio de Tibasosa procederá a inscribir dentro de la vigencia 2.013 el cincuenta por ciento (50%) de los trámites a cargo de la entidad.

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Gobierno en Línea – acoger las directivas en atención en Web	<b>Meta:</b> Implementar en un cincuenta por ciento (50%) los trámites a cargo de la entidad en el SUIIT <b>Indicador:</b> Nro. de trámites inscritos en el SUIIT / Nro. de trámites de la entidad	Seguimiento Anual

## 6. RENDICIÓN DE CUENTAS

*Consolidar la rendición de cuentas del ejecutivo como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública (planeación, presupuestación, ejecución, seguimiento y evaluación)*<sup>7</sup>

### MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS - ALCALDIA MUNICIPAL DE TIBASOSA - BOYACÁ

#### Antecedentes:

El Municipio de Tibasosa, dando cumplimiento con el artículo 32 de la Ley 489 de 1.998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1.474 de 2.011, y con el propósito de responder públicamente ante la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido asignado, se deben realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad civil, en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras, la alcaldía municipal de Tibasosa podrán realizar las siguientes acciones:

1. Convocar a audiencias públicas;
2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;
3. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;
4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;
5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;
6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

La Rendición de Cuentas no puede entenderse como un ejercicio periódico de audiencia pública, para lo cual se busca que se amplíe esta visión y que la rendición de cuentas a la ciudadanía se convierta en una práctica organizada como un proceso permanente, que se realiza a través de diferentes espacios de encuentro con la ciudadanía (mesas de trabajo, foros, ferias, audiencias públicas, consejos comunitarios, etc.) y se apoya en diferentes medios (basados en TIC y presenciales, en medios de comunicación comunitarios y masivos, orales y escritos).

---

<sup>7</sup> Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS

De esta forma, la Rendición de Cuentas se convertirá en un espacio de explicación y reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo, donde se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Por tal razón, la alcaldía municipal de Tibasosa programará con la debida antelación y socialización la Rendición de Cuentas municipal, en la cual aparte de convocar, indicará los procedimientos previos a la misma -acceso a la información, durante la Rendición de Cuentas y posteriores a la Rendición de Cuentas.

### **Objetivos de la Rendición de Cuentas:**

- ✓ Presentar un informe de la gestión realizada por el municipal de Tibasosa para el periodo convocado a la Rendición de Cuentas.
- ✓ Fortalecer el sentido de lo Público.
- ✓ Recuperarla legitimidad para la instituciones del Estado.
- ✓ Facilitar el control social que realizan los ciudadanos a la gestión de la alcaldía Municipal de Tibasosa, a través de un espacio, virtual o físico, de fácil acceso y entendimiento de las organizaciones sociales y comunitarias, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.
- ✓ Propiciar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre los funcionarios públicos de la alcaldía Municipal de Tibasosa y la ciudadanía.
- ✓ Aprovechar este espacio para que las conclusiones sirvan como insumo para ajustar los programas y proyectos de la alcaldía Municipal de Tibasosa, de manera que responda a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

### **Audiencia Pública:**

No obstante poder desarrollar el proceso de Rendición de Cuentas a través de diferentes espacios de encuentro con la ciudadanía, apoyado en diferentes medios, la alcaldía municipal de Tibasosa convocará anualmente una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, conforme al procedimiento establecido para tal fin en el Decreto N°. 054 del 04 de julio de 2.012, *“Por medio del cual se adopta la Rendición de Cuentas en Audiencia Pública del municipio de Tibasosa”*.

### **Participantes:**

- a. Alcalde Municipal de Tibasosa,
- b. Secretarios de Despacho,
- c. Autoridades civiles, militares y eclesiásticas,
- d. Invitados espaciales – de acuerdo a la temática a tratar-,
- e. Organizaciones Sociales, Organizaciones No Gubernamentales, Academia, y cualquier ciudadano que quiera participar libremente,
- f. Medios de comunicación,
- g. Los demás que considere en la convocatoria.

## **Objetivo de Manual Audiencia de Rendición de Cuentas del Municipio de Tibasosa:**

Este Manual tiene como propósito garantizar que la ciudadanía en general y los responsables de la alcaldía Municipal que participen en la Audiencia, conozcan con anterioridad las reglas que se deben tener en cuenta para la efectiva realización del ejercicio de Rendición de Cuentas a la ciudadanía del Municipio de Tibasosa, mediante un proceso claro y transparente.

## **Informes de Rendición de Cuentas:**

Con el objeto de realizar un ejercicio de Rendición de Cuentas participativo, bidireccional, el municipio de Tibasosa pondrá a disposición de todos los interesados la información relevante para los fines de la Rendición de Cuentas, la cual debe contar con cinco (5) atributos:

1. Para poder ser aprehendida fácilmente por la ciudadanía, la información debe hacerse comprensible y atender a los temas de interés ciudadano.
2. La información debe estar actualizada, pues debe poder representar el presente del fenómeno que registra.
3. La información debe ser oportuna, es decir, se debe entregar a la ciudadanía en un plazo conveniente para sus intereses.
4. La información debe estar disponible en aquellos medios de comunicación privilegiados por los ciudadanos.
5. La información debe ser completa, esto es, debe ser abundante en la exposición de todas las etapas de la gestión pública.

## **Derechos de petición:**

Con el objeto de lograr un proceso de Rendición de Cuentas bidireccional, se adelantará por parte de la Oficina de Control Interno un seguimiento puntual a las peticiones que tanto la ciudadanía o los grupos de interés formulen en desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas del Municipio, con el objeto que este sea puesto a disposición con los atributos dispuestos en el literal anterior, como dentro de los términos dispuestos en el presente manual y/o en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma de adición, modifique o sustituya.

## **Fomento al dialogo y retroalimentación entre la ciudadanía y la Alcaldía Municipal:**

Aparte de informar, la Rendición de Cuentas requiere la explicación y justificación de la gestión pública. Cualificar y cuantificar el diálogo entre la Alcaldía Municipal y los ciudadanos, por lo cual en los procesos de Rendición de Cuentas se deberá garantizar:

1. Las explicaciones que se den deben ser comprensibles en su lenguaje y exposición.
2. Establecer procedimientos organizados, claros y favorables al diálogo.
3. Exposición de temas relevantes para los fines de la rendición de cuentas.
4. Diálogos de doble vía y retroalimentación.
5. Convocatorias amplias y frecuentes.

### **Incentivos y sanciones:**

El municipio de Tibasosa en desarrollo de sus planes de capacitación y bienestar social establecerá para cada proceso de Rendición de Cuentas el correspondiente incentivo a los Servidores Públicos que hayan participado activamente en la organización, desarrollo y evaluación de los procesos de Rendición de Cuentas, el cual corresponderá como mínimo a una jornada de capacitación en mecanismos de participación ciudadana, atención al usuario o en las propias de cargo que desempeñe, de acuerdo a la evaluación que para tal efecto alleguen la Secretaría de Gobierno y Acción Social.

Igualmente se incentivará la participación activa de la ciudadanía en los procesos de Rendición de Cuentas, mediante la capacitación en procesos de Rendición de Cuentas y/o Control Social. De igual forma se apoyará la iniciativa ciudadana de control social, para lo cual la alcaldía Municipal deberá apropiarse los recursos necesarios para cada vigencia fiscal.

### **Disposiciones del Manual:**

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el proceso de Rendición de Cuentas de la Alcaldía Municipal, es indispensable contar con un instructivo que defina las reglas de juego que se deben tener en cuenta para el éxito del ejercicio. Por tal razón, se elabora el manual que sirve de guía para todo el proceso de construcción, el cual cuenta con tres capítulos:

**Capítulo I.** Antes de la Rendición de Cuentas.

**Capítulo II.** Durante la Rendición de Cuentas.

**Capítulo III.** Después de la Rendición de Cuentas.

## **CAPÍTULO I.**

### **ANTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

#### **1. Seguimiento de la Rendición de Cuentas:**

Para garantizar la excelencia en el ejercicio de Rendición de Cuentas se debe crear al interior de la Alcaldía Municipal de Tibasosa, un Comité de Rendición de Cuentas.

Dicho Comité debe ser liderado por el Jefe de la Secretaría de Gobierno y Acción Social y debe contar con la activa participación de todas las dependencias inmersas en el proceso de Rendición de Cuentas. Este Comité debe hacer permanente seguimiento al cumplimiento de las tareas asignadas, particularmente, en la entrega oportuna de los informes de Rendición de Cuentas con el propósito que puedan ser socializados con la comunidad cinco (5) días antes al acto de Rendición de Cuentas.

## **2. Divulgación de la Rendición de Cuentas:**

Para garantizar el éxito en la Rendición de Cuentas, es necesario definir una estrategia de comunicación que permita, a través de la utilización de todas las herramientas y canales de comunicación dispuestos, poder asegurar una activa y permanente participación ciudadana durante el lapso de tiempo convocado para llevar a cabo la diligencia.

Entre las acciones más importantes que se destacan de la Estrategia se encuentran:

- ✓ El Municipio de Tibasosa convocará mediante una emisora regional la realización de la Rendición de Cuentas. En el evento que la misma sea realizada mediante Audiencia Pública o Foro, se estudiara la posibilidad de su transmisión, lo cual incluya preproducción, producción y postproducción, del evento.
- ✓ El Municipio de Tibasosa enviará por correo electrónico y físico invitación a participar en la Rendición de Cuentas a todos sus públicos de interés como, entre otros, civiles, militares y eclesiásticas.
- ✓ Publicar cinco (5) días antes al acto de Rendición de Cuentas de forma destacada en la página web del municipio ([www.tibasosa-boyaca.gov.co](http://www.tibasosa-boyaca.gov.co)) el informe de gestión de la Alcaldía Municipal, para consulta de la ciudadanía. Así mismo, publicar una invitación a participar de la rendición y a conocer el Manual.
- ✓ Publicar cinco (5) días antes al acto de Rendición de Cuentas hasta la realización de la misma, en las carteleras de información al Público de la alcaldía, la convocatoria a la ciudadanía sobre el evento.
- ✓ Invitar a la ciudadanía a través de las redes sociales que utiliza el Municipio.

## **3. Inscripción para asistir a la Rendición de Cuentas (todos los asistentes):**

La inscripción de todos los asistentes y funcionarios interesados en participar en la Rendición de Cuentas la podrán realizar quince (15) minutos antes del acto de Rendición, a través de correo electrónico designado para tal fin, en las instalaciones de la alcaldía municipal o en el lugar del evento.

## **4. Inscripción preguntas y respuestas:**

Los ciudadanos, integrantes de la sociedad civil y comunidad en general que deseen formular preguntas en el marco de la Rendición de Cuentas pueden hacerlo hasta el día antes del evento.

Las personas que estén interesadas en formular las preguntas, propuestas, observaciones o sugerencias directamente lo pueden hacer hasta el día antes del evento en las dependencias de la Administración Municipal.

Una vez realizada la solicitud de preguntas y propuestas, el Municipio de Tibasosa sólo atenderá las que tengan relación con los temas de competencia del mismo, especialmente los que se encuentran incluidos en la agenda de la Rendición de Cuentas y que se presenten en forma respetuosa.

## **CAPÍTULO II.**

### **DURANTE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

#### **1. Ingreso:**

El ingreso de los asistentes a la Rendición de Cuentas, cuando la misma sea mediante Audiencia, se habilitará una hora antes del inicio la jornada.

Todas las personas que ingresen deberán registrarse al ingresar. La identidad de los asistentes podrá ser constatada con la presentación de la cédula de ciudadanía y se confrontará con el listado de inscritos.

Si no está inscrito y hay cupo en el recinto dispuesto se permitirá el ingreso, el cual es completamente gratis.

No se permitirá el ingreso de personas en estado de embriaguez u otra situación anormal de comportamiento. Tampoco se permitirá el ingreso de pancartas o situaciones que interrumpan el desarrollo de la Audiencia y la transmisión.

Las personas que realicen intervenciones en términos desobligantes o irrespetuosos serán retiradas del recinto del evento.

Los ciudadanos asistentes, si desean participar a través de preguntas, se les distribuirá un formato para que realicen la misma. Esa pregunta será leída por el Presentador Oficial del Evento. Sólo se aceptarán intervenciones relacionadas con los temas que son objeto de la Rendición de Cuentas.

#### **2. Presentador:**

Con el fin de garantizar el orden de la Rendición de Cuentas se designará un Presentador Oficial del Evento que estará a cargo de administrar los tiempos y coordinar las intervenciones de cada uno de los funcionarios.

El Presentador Oficial sólo recibirá instrucción del Alcalde Municipal. Ninguna otra persona o funcionario tiene facultad para dar órdenes o cambiar la continuidad de la Rendición de Cuentas.

El Presentador Oficial tiene además las funciones de informar la agenda del día y explicar las reglas de juego para el desarrollo de la misma. Así mismo, permitir que todos los participantes previamente inscritos tengan un adecuado tiempo de intervención.

Moderar junto con el Alcalde Municipal el desarrollo de la Rendición de Cuentas, en los tiempos y temas previstos.

Según el Guión determinado debe dirigir el orden de intervención de los funcionarios con los cuáles conversará el Alcalde Municipal sobre la gestión de sus áreas.

### **3. Desarrollo:**

El proceso de Rendición de Cuentas contendrá como mínimo los siguientes espacios:

- a. Instalación por parte del Presentador Oficial del evento: presentación de la agenda y explicación de las reglas de juego para el desarrollo de la Audiencia. Himno de la República de Colombia y del Municipio de Tibasosa.
- b. Intervención del Alcalde Municipal.
- c. Panel con cada uno de los Secretarios de Despacho sobre la gestión de sus áreas.
- d. Espacio para intervenciones de los participantes y respuestas.

### **4. Apoyo visual:**

Para garantizar una imagen institucional y una presentación sea ágil y amena, en el desarrollo de la Rendición de Cuentas se utilizará un lenguaje visual y verbal sencillo que le permita a la Alcaldía Municipal llegar con un mensaje claro a la ciudadanía, con una presentación clara y de fácil entendimiento para el ciudadano final.

El Alcalde Municipal solicitará a cada una de las dependencia, adicional al su informe de gestión, un resumen en tres (3) diapositivas. Si alguno desea utilizar una gráfica o un cuadro éste debe ser sencillo y de fácil lectura.

### **5. Diligenciamiento encuesta:**

Es indispensable que los asistentes a la Rendición de Cuentas diligencien la encuesta sobre sí el ejercicio realizado por la Alcaldía Municipal, cumplió los objetivos propuestos. Es importante que se definan los funcionarios que tendrán a cargo la distribución del formato de encuesta y la recolección del mismo.

### CAPÍTULO III

#### DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Las conclusiones que realice Control Interno de la Rendición de Cuentas deben ser publicadas en la página web de la Alcaldía.

Así mismo, los resultados de la encuesta que diligenciaron los asistentes a la Audiencia, como el seguimiento a los compromisos adquiridos en desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas, garantizando que éstos se cumplan a cabalidad.

El Comité de Rendición de Cuentas conformado debe presentar un informe sobre el proceso de Rendición y la realización de la Audiencia Pública.

##### 6.1. Actividades de rendición de cuentas

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Audiencia Pública de rendición de cuentas	<b>Meta:</b> Realizar anualmente una (1) audiencia pública de rendición de cuentas <b>Indicador:</b> Nro. Audiencia públicas programadas / Nro. de Audiencia públicas celebradas	Seguimiento Anual
Incentivos a los funcionarios que participen en procesos de Rendición de Cuentas	<b>Meta:</b> Incluir dentro del plan de capacitaciones de la vigencia 2.014 una capacitación en mecanismos de participación ciudadana, atención al usuario o en las propias de cargo que desempeñe. <b>Indicador:</b> Una capacitación programada.	31 de diciembre de 2013
Incentivos a la comunidad que participe en procesos de Rendición de Cuentas	<b>Meta:</b> Incluir dentro del presupuesto de inversión de la vigencia 2.014 una capacitación en procesos de Rendición de Cuentas y/o Control Social. <b>Indicador:</b> Una capacitación programada	31 de diciembre de 2013

## **7. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Aquí conocerá los protocolos de atención a tener en cuenta en los pasos de atención al ciudadano.

Los beneficios que obtendrá le ayudarán a:

- Prestar una atención al ciudadano de mejor calidad.
- Sentirte satisfecho de tu desempeño.
- Promover la buena imagen de la alcaldía.
- Facilitar los procesos y tu eficiencia como servidor público.

### **I. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Portafolio de servicios ofrecidos por la entidad.

Lo primero de que debemos saber son los servicios que presta la alcaldía municipal, esto se logra por medio de la divulgación de los mismos, con ello, las expectativas del servicio mejorarán, beneficiándote y permitiéndote prestar una atención de mejor calidad.

Para tal fin, el municipio cuenta en su página web con el link <http://tibasosa-boyaca.gov.co/tramites.shtml?apc=tlxx-1-&m=t> en el cual se encontrará de forma detallada los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, donde encontrara de forma detallada el “paso a paso” de los mismos.

Igualmente en la página Web de la entidad se encuentra por dependencias los trámites y servicios que son prestados a la comunidad.

### **II. EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Con el objeto de medir el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios prestados por la alcaldía Municipal de Tibasosa, lo mismo que identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano por la atención prestada, adecuada y oportuna, la alcaldía municipal dispondrá del diligenciamiento de encuestas de satisfacción al usuario, en las cuales se evalúe, entre otras:

1. Servicio;
2. Instalaciones y recursos;
3. Duración de la Atención;
4. Atención en las oficinas –personal dispuesto-;
5. Horarios de atención;
6. Servicio telefónico;
7. Expectativas del servicio.

Igualmente, se dispone de un buzón de sugerencias, debidamente señalado, en el cual los usuarios puedan exponer a la administración municipal sus inquietudes, las cuales deberán ser tramitadas, en caso de ser procedentes, por el funcionario competente, buzón del que se dará apertura de forma mensual.

El Municipio de Tibasosa cuenta con el personal asignado para efectuar el proceso de atención al público, mediante el Auxiliar Administrativo de la Oficina de Archivo y Correspondencia, al cual le son asignadas las funciones para la prestación del servicio de información y atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Tibasosa.

De igual forma y atendiendo lo señalado en las normas legales, en especial lo contemplado en la Ley 1.437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”<sup>8</sup>, la alcaldía de Tibasosa cuenta con espacios adecuados para la recepción y atención de usuarios, para consulta de expedientes en cada una de las dependencias a cargo de los trámites.

El municipio de Tibasosa, con el objeto de dar cumplimiento al artículo 22 de la Ley 1.437 de 2.011<sup>9</sup>, reglamentará, dentro de los dos (2) meses siguientes a la expedición del presente Plan, la tramitación interna de las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas con el objeto de garantizar un buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

El municipio de Tibasosa cuenta con un plan de capacitaciones, en el cual se definen las necesidades de capacitación y bienestar por parte de los funcionarios de la entidad. La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a proporcionar su eficacia personal,

---

<sup>8</sup> **Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención e información al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- ✓ *Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
- ✓ *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.*
- ✓ *Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
- ✓ *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.*
- ✓ ***Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.***
- ✓ *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.*
- ✓ ***Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.***
- ✓ *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
- ✓ ***Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.***
- ✓ *Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.*

<sup>9</sup> **Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo...

grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios de la Entidad.

Con el objeto de propiciar una cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de la alcaldía de Tibasosa se incluirá dentro del programa de capacitaciones y bienestar para la vigencia 2.014 al menos una (1) capacitación en servicio al ciudadano.

La alcaldía municipal de Tibasosa para brindar mejor atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de todos los habitantes de la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página Web [www.tibasosa-boyaca.gov.co](http://www.tibasosa-boyaca.gov.co), la cual cuenta con actualizaciones permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos ejecutados por el municipio.
- ✓ Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la página Web, en el enlace quejas y reclamos <http://tibasosa-boyaca.gov.co/quejas.shtml?apc=qlxx-1-&m=n>
- ✓ Comuníquese o diríjase a la alcaldía municipal: Carrera 10 No. 3 – 25, Palacio Municipal, teléfono (8) 7 79 30 09.
- ✓ Buzón ubicado en las instalaciones de la Entidad.

ESTRATEGIA	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Encuesta de satisfacción al usuario	<b>Meta:</b> Realizar a cada usuario atendido una encuesta de satisfacción del servicio <b>Indicador:</b> Nro. Usuarios atendidos Audiencia / Nro. de encuestas realizadas	Mensual
Control de buzón de sugerencias	<b>Meta:</b> Realizar mensualmente la verificación a las inquietudes dispuestas en el buzón de sugerencias	Mensual
Adoptar la reglamentación interna de peticiones y quejas	<b>Meta:</b> Reglamentación interna de peticiones y quejas en la alcaldía municipal <b>Indicador:</b> Expedición de reglamentación interna	30 de junio de 2013
Capacitaciones en servicio al ciudadano	<b>Meta:</b> Incluir dentro del plan de capacitaciones de la vigencia 2.014 una capacitación en atención al ciudadano para los funcionarios de la entidad. <b>Indicador:</b> Una capacitación programada	31 de diciembre de 2013