



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE OROCUE – CASANARE

"Que lo piensen dos veces -o tres veces o cuatro- los corruptos antes de insistir en sus prácticas, porque ahora es la Nación colombiana, ahora somos 46 millones de colombianos los que estamos vigilandolos, los que estamos listos para denunciarlos, investigarlos y sancionarlos"

Juan Manuel Santos Calderón
Presidente de la República

Con Dios y el Pueblo Gobernaremos
"TODOS A TRABAJAR"



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



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 materia, en especial a la Ley 1474 de 2011¹ y el decreto 2641 de 2012, Estatuto Anticorrupción, cuyo objetivo es introducir disposiciones a las nuevas prácticas en materia de corrupción, subsanar e integrar aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del Estado y de la sociedad.

El municipio de Orocué – Casanare está comprometido con el desarrollo humano, la economía, la cultura y el turismo de la región y con las políticas nacionales para la construcción de un Estado Comunitario, para lo cual promoverá el desarrollo regional y de la ciudadanía en general, articulando y ejecutando actividades que conduzcan a la integración, la equidad social, la participación ciudadana, el mejoramiento del entorno físico y la estructuración de una oferta de servicios sociales de calidad que favorezcan la protección de la familia, los valores, tradiciones indígenas y llaneras, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad política, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

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 Orocué – Casanare ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un

¹ "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.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



marco direccionador del que hacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al 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 rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “CON DIOS Y EL PUEBLO GOVERNAREMOS –TODOS A TRABAJAR”.

2. MISIÓN

El municipio de Orocué promueve el desarrollo humano a través del fomento del turismo, la economía y la cultura; realizando actividades que conduzcan a la integración, la equidad social, la participación ciudadana, el mejoramiento del entorno físico, y la estructuración de una oferta de servicios sociales de calidad, que favorezcan la protección de la familia, los valores y tradiciones llaneras. Esta misión esta cimentada en principios de transparencia, pertinencia, liderazgo y la sostenibilidad de nuestros recursos naturales, como activos sociales de nuestra comunidad².

3. VISIÓN

Orocué para el 2015 será un municipio modelo y líder departamental en turismo, propendiendo por la sostenibilidad ambiental, la equidad social, el desarrollo económico y

² Sistema de Gestión de Calidad, GDE-DA-003 Misión y Visión.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



la cultura, además de tener una infraestructura adecuada basada en el desarrollo de los proyectos incluidos en el plan de desarrollo municipal³.

4. OBJETIVO DEL PLAN

Desarrollar e implementar para el municipio de Orocué – Casanare 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.

4.1. 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.
- ✓ Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos.
- ✓ Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

5. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

³ Ibid.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



5.1. IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

El dinamismo de la Administración Pública en la actualidad implica que las políticas públicas se encuentran en constante revisión y redimensionamiento; haciendo énfasis en la necesidad de que la entidad tenga inmerso en sus procesos los controles necesarios para lograr prestar servicios y productos con altos estándares de calidad.

La Administración de los Riesgos permitirá a la entidad tener control sobre el desarrollo y funcionamiento de los procesos, lo cual llevará no solo a una gestión pública más eficiente, sino también servirá para que se cumpla con los objetivos misionales de las entidades públicas, al cumplimiento de los fines esenciales del Estado contemplados en las Constitución Política y a estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Así, el municipio de Orocué como parte de la Administración Pública, no puede ser ajeno al tema de los riesgos y deben buscar cómo manejarlos y controlarlos, partiendo de la base de su razón de ser y de su compromiso con la sociedad; por esto se debe tener en cuenta que los riesgos no solo son de carácter económico y están directamente relacionados con entidades financieras, sino que hacen parte de cualquier gestión que se realice.

La Administración del Riesgo ha sido definida como el *“Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.”*⁴ Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, siendo el riesgo *“Toda*

⁴ Decreto 1599 del 20 de mayo de 1.995, *“por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”*.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.⁵

En desarrollo de estas funciones asignadas mediante el Decreto 1599 del 20 de mayo de 1.995, “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”, la administración municipal de Orocué en el año 2.011 adoptó su Sistema de Gestión de Calidad, el cual contempla el Mapa de Riesgos para la Entidad, definiéndolo como “... **todo instrumento informativo dinámico que permita conocer los factores de riesgo y los probables o comprobados daños en un ambiente de trabajo.**”⁶

En este estado, contempla el parágrafo único del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que “En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”, razón por la cual, es procedente para el presente documento validar los riesgos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad existentes en la administración municipal, contemplando únicamente aquellos que impliquen riesgo de corrupción, razón por la cual hay que definir qué se entiende por corrupción.

El término corrupción es utilizado para referirse a variadas y numerosas actividades que van en detrimento de la gobernabilidad pública tales como el soborno, el cohecho, la prevaricación, el nepotismo, el tráfico de influencias, la captura del Estado, entre otras. Las diversas conductas que se incluyen dentro del concepto se presentan tanto en el sector público como en el privado y en la mayoría de casos son un producto de la interacción entre ambos.

De esta forma, hemos de clasificar para el mapa de riesgos de corrupción aquellos que afecten de manera negativa los niveles de salvaguarda y/o crecimiento económico de la

⁵ NTCGP1000,3.50

⁶ GSI-IN-001 Instructivo Mapa de Riesgos



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



administración municipal y los que disminuyan la capacidad para atender las obligaciones
de la misma frente a los ciudadanos.



Con Dios y el Pueblo Governaremos
"TODOS A TRABAJAR"



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUÉ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Proceso	Etapa Crítica del Proceso	Descripción (lo que sucedería al no intervenir)	Frecuencia Probabilidad		Impacto		Recurso o variable para controlar	Responsable	Acción que asegura su cumplimiento	Acción tomada en caso de presentación del riesgo	Responsable
			A	B	A	B					
ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO	Criterios políticos para la priorización de proyectos.	No se priorizaría sobre necesidades de la comunidad, sino sobre intereses políticos.	X		X		Elaboración del POAI	Alcalde	Emitir el acto administrativo que determine el procedimiento	Nombrar veedurías	Secretaría de Hacienda, Secretario de Planeación, Secretario de Obras Públicas
BIENESTAR SOCIAL	Idoneidad de la aplicación del reglamento. Informe de visita incompleto.	Incorrecta asignación de subsidios.		X	X		Asignación de subsidios	Secretario de Desarrollo Social	Verificación de la información registrada en el formulario de solicitud, mediante visitas a los predios	Oficial responsable del proceso y reprogramar la asignación del subsidio	Secretario de Desarrollo Social

Con Dios y el Pueblo Gobernaremos
"TODOS A TRABAJAR"



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



Proceso	Etapa Crítica del Proceso	Descripción (lo que sucedería al no)	Frecuencia Probabilidad	Impacto	Recurso o variable para	Responsable	Acción que asegura su cumplimiento	Acción tomada en caso de	Responsable
ATENCIÓN DE DESASTRES	Viabilización del proyecto.	Despilfarro de recursos.	X	X	1. Capacidad del responsable de la formulación del proyecto en la Secretaria. 2. Conocimiento de la información que maneja el proyecto. 3. Capacidad técnica del viabilizador. 4. Contenido del proyecto.	Secretario General y de Gobierno.	1. Asegurar la competencia de la persona que formula el proyecto. 2. Identificar un perfil base para las personas que ejerzan la actividad de viabilización y Adecuada selección del personal que realice esta función. 3. Crear un sistema de información que permita conocer claramente las actividades de cada proyecto. 4. Desarrollar e implementar un instructivo que oriente sobre la forma que se debe evaluar técnicamente un proyecto, acompañado de una lista de chequeo.	1. Poner en conocimiento la falla mediante el oficio al Secretario de despacho responsable de la situación. 2. Crear un programa de auditorías frecuentes al proyecto durante su ejecución. 3. Adelantar las acciones disciplinarias y judiciales a que haya lugar.	Secretario General y de Gobierno

Con Dios y el Pueblo Gobernaremos
"TODOS A TRABAJAR"



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUÉ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Proceso	Etapas Críticas del Proceso	Descripción (lo que sucedería al no)	Frecuencia Probabilidad	Impacto	Recurso o variable para	Responsable	Acción que asegura su cumplimiento	Acción tomada en caso de	Responsable
CONTRATACIÓN PÚBLICA	Diligenciamiento adecuado de los estudios y documentos previos.	No se identificarían las necesidades reales del proyecto.	X	X	Adecuada elaboración de los estudios y documentos previos.	Responsable por Secretaría y Oficina asesora jurídica, como mecanismo de celeridad en el proceso contractual.	Capacitar a los responsables por Secretarías sobre la metodología a utilizar para la elaboración de los estudios previos. Revisar toda la documentación del proyecto antes de que sea firmado el estudio previo.	Corregir o reformular los estudios y documentos previos.	Oficina asesora jurídica

Con Dios y el Pueblo Gobernaremos
"TODOS A TRABAJAR"

Dirección: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal -Telefax: (098) 6365088 – 6365203
E-Mail: alcaldia@orocue-casanare.gov.co- Página Web: www.orocue-casanare.gov.co



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUÉ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Proceso	Etapas Críticas del Proceso	Descripción (lo que sucedería al no)	Frecuencia Probabilidad	Impacto	Recurso o variable para	Responsable	Acción que asegura su cumplimiento	Acción tomada en caso de	Responsable
	Control de requisitos para la contratación.	No se contemplan los estudios y documentos previos, ni los diseños respectivos lo que generaría demoras en los procesos de contratación. Pérdida de vigencia del CDP y se tendrían que volver a hacer estudios y documentos previos.	X	X	Requisitos de contratación.	Oficina asesora jurídica	Aplicar una lista de chequeo que controle los requisitos para la contratación.	Volver a estructurar los estudios y documentos previos.	Oficina asesora jurídica
	Oportunidad de corrupción porque la documentación presentada por el contratista sea falsa	Indebida ejecución del objeto contractual, por falta de capacidad jurídica, financiera y/o técnica.	X	X	Veracidad de la información	Oficina asesora jurídica	Verificación de la capacidad jurídica, financiera y/o técnica, contemplada en el pliego de condiciones y/o estudios y documentos previos.	Acción administrativa, disciplinaria, penal o fiscal.	Oficina asesora jurídica



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUÉ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



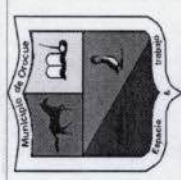
Proceso	Etapas Críticas del Proceso	Descripción (lo que sucedería si no)	Frecuencia Probable	Impacto	Recurso o variable para	Responsable	Acción que asegura su cumplimiento	Acción tomada en caso de	Responsable
	Revisión y aprobación de las Ofertas presentadas.	Indebida selección del contratista, por transgresión al pliego de condiciones y/o estudios y documentos previos.	X	X	Cumplimiento de los requisitos mínimos legales, de lo estipulado en el pliego de condiciones y/o estudios y documentos previos, de la evaluación jurídica, financiera y/o técnica.	Oficina asesora jurídica	Verificación de la capacidad jurídica, financiera y/o técnica, contemplada en el pliego de condiciones y/o estudios y documentos previos. Plazos justos para la revisión. Capacitación al personal que va a realizar la revisión de las ofertas. Personal idóneo para revisión de ofertas.	Acción administrativa, disciplinaria, penal o fiscal.	Oficina asesora jurídica
	Oportunidad de corrupción	Trámite de cuentas sin un orden adecuado	X	X	Consecutivo en las cuentas recibidas para pago y control de ejecución en las mismas	Responsables del procedimiento	Verificación al cumplimiento en el procedimiento para pago de cuentas.	Identificación del funcionario responsable de la no aplicación al procedimiento	Secretaría de Hacienda

Con Dios y el Pueblo Gobernaremos
"TODOS A TRABAJAR"

Dirección: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal -Telefax: (098) 6365088 – 6365203
E-Mail: alcaldia@orocue-casanare.gov.co- Página Web: www.orocue-casanare.gov.co



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUÉ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Proceso	Etapa Crítica del Proceso	Descripción (lo que sucedería al no)	Frecuencia Probabilidad	Impacto	Recurso o variable para	Responsable	Acción que asegura su cumplimiento	Acción tomada en caso de	Responsable
FINANCIERO	Entrega del cheque	Entregar el cheque a la persona no beneficiaria	X	X	Entrega del cheque	Responsables del procedimiento	Implementar un sistema de control que contenga la solicitud del documento de identidad en el momento de la entrega del cheque	Presentar la denuncia ante la autoridad competente	Secretaría de Hacienda
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS	Recibo y verificación de elementos entregados, en presencia del interventor	<ol style="list-style-type: none"> Se recibirían bienes que no cumplirían las especificaciones técnicas para ellos. Interferencia en la presentación oportuna de los trabajos. Recepción de materiales que no se requieren. Detrimiento patrimonial. 	X	X	Cumplimiento de las especificaciones de los recursos comprados.	Almacenista	Elaboración y registro de formato de verificaciones, y verificación de los documentos soportes para recibo de elementos y bienes, verificación total de los bienes o elementos	Devolución con oficio o formato, previo Vo.Bo con interventor, acción de seguimiento para próximas entregas.	Almacenista

Con Dios y el Pueblo Gobernaremos
"TODOS A TRABAJAR"



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



5.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- ✓ Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los mismos.
- ✓ Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles de la entidad.
- ✓ Involucrar y comprometer a todos los servidores de las entidades de la Administración Pública en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- ✓ Mejorar el Gobierno.
- ✓ Proteger los recursos del Estado.
- ✓ Establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación.
- ✓ Asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo.
- ✓ Mejorar la eficacia y eficiencia operativa.
- ✓ Mejorar el aprendizaje y la flexibilidad organizacional.

5.3. CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES

El municipio de Orocué, para la vigencia 2.008 adoptó su Manual de ética, que rige para todos los servidores públicos de la administración municipal, tanto funcionarios como contratistas de la misma, que se encuentren vinculados a ésta bajo cualquier modalidad de contratación, *como un instrumento orientador de la conducta de los servidores públicos de la Entidad, en su interacción con los grupos de interés en el ejercicio de su rol y en cumplimiento de los fines institucionales del Municipio.*

La Administración del Municipio de Orocué estableció como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la Institucionalidad, el buen nombre y la transparencia de la Administración Municipal.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



La prevención de la corrupción comienza con el proceso de aclarar estos ámbitos de la vida, y en particular, por el proceso de diferenciación de la esfera privada frente a lo público⁷ y a las reglas de justicia imparcial, necesarias para asegurar los derechos a todos los ciudadanos de manera equitativa.

Prevenir la corrupción es, sin duda, un camino necesario para la constitución de un Estado Social de Derecho⁸, que garantice los derechos humanos en el sentido de resolver las necesidades de todos sin exclusiones y abrir el camino para el crecimiento de las capacidades humanas, personales y sociales.

Evitar la corrupción debe significar, entonces, generar las condiciones para la construcción de un efectivo Estado de Derecho. Estas condiciones suponen un fuerte cambio en las costumbres de las personas, y más en concreto, de los servidores públicos del Municipio.

5.4. MONITOREO Y REVISIÓN

Adoptado por el municipio de Orocué el anterior mapa de riesgos de corrupción que se pueden llegar a presentar en el desarrollo de las labores propias de la administración, se hace necesario establecer el procedimiento de monitoreo de los mismos, teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la administración, aunado a que las formas de corrupción actuales son cambiantes tanto en la esfera pública como privada.

El monitoreo es esencial para asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación, adelantando revisiones sobre la marcha para

⁷ Sin desconocer que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, reconoce y tipifica actos de corrupción tanto de los servidores públicos como de los particulares.

⁸ Esto en concordancia con lo establecido en acápite anterior, en cuanto el mapa de riesgos de corrupción para el municipio se establece frente a aquellos que afecten de manera negativa los niveles de salvaguarda y/o crecimiento económico de la administración municipal y los que disminuyan la capacidad para atender las obligaciones de la misma frente a los ciudadanos.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.

El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y la Secretaria General y de Gobierno, encargada de funciones de Control Interno, y su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo de los riesgos.

La Secretaria General y de Gobierno dentro de su función asesora comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

6. ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

La deducción de trámites de alto impacto que mejoran las condiciones de competitividad para el país⁹.

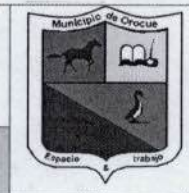
Uno de los pilares fundamentales tanto del Sistema de Gestión de Calidad como del Modelo Estándar de Control Interno lo constituyen los procesos, los procedimientos y los trámites, a través de los cuales se suministran los bienes y se prestan los servicios propios de la Administración Pública; es así 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

⁹ En http://portal.dafp.gov.co/form/formularios_retrive_publicaciones?no=1176



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



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 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 1474 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.

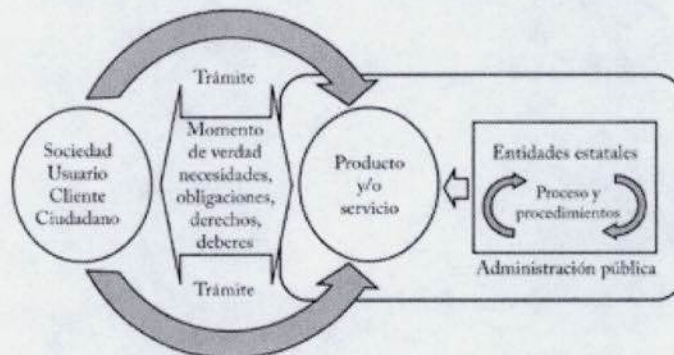
Parágrafo 1°.

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.

6.1. MARCO CONCEPTUAL



Como se observa en la ilustración, los conceptos de procesos, procedimientos y trámites están interrelacionados en la dinámica de la gestión pública y, por ende, son la base de la mejora continua que incide directamente en el nivel de calidad de los productos y servicios públicos. De ahí que los procesos y procedimientos son objeto de análisis continuo a partir de la evaluación que realizan los usuarios de los productos finales, retroalimentación que permite racionalizar los trámites y servicios de cara al ciudadano.

Los procesos pueden definirse como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en las que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad.

Todo proceso tiene razón de ser en la medida que agregue valor, a los ojos de quien demanda, al bien o servicio que este genera, es decir, que cumpla el objetivo para el cual fue creado. Si un proceso no tiene usuarios, consumidores, ni clientes que utilicen las salidas que este entrega, es un proceso que no agrega valor ni es necesario.

Los procedimientos permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea, e involucran los elementos técnicos que se deben emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros.

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



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



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 1991)¹⁰.

6.2. INSCRIPCIÓN, CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE TRÁMITES

Con el objeto de que el municipio de Orocué lleve a cabo la inscripción de nuevos trámites misionales, de conformidad con lo establecido en la Ley 962 de 2005 y sus Decretos Reglamentarios, se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Designar como administrador de trámites del suít 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.

¹⁰ 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



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



- ✓ 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 1474 de 2011

Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, 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.

La administración municipal tiene la intención de colocar los siguientes trámites y servicios en línea:

Trámites

- Certificado de Contratos
- Consulta pagos Familias en Acción
- Certificado del Sisbén por núcleo familiar
- Certificado Familias en Acción

Dirección: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal -Telefax: (098) 6365088 – 6365203
E-Mail:alcaldia@orocue-casanare.gov.co- Página Web:www.orocue-casanare.gov.co



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROQUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



- Certificado y/o consulta Régimen Subsidiado
- Certificado Programa Unidos
- Consulta Población Pobre y Vulnerable Vinculada
- Certificado Catastral
- Paz y Salvo Industria y Comercio
- Paz y salvo Impuesto Predial
- Certificado de Manipulación de Alimentos
- Certificado de Residencia o vecindad
- Certificado de Uso de Suelo

Servicios

- Registro de Industria y Comercio
- Cancelación de Industria y Comercio
- Licencia de Construcción
- Solicitud de Licencia de Construcción
- Registro de Personería Jurídica de los organismos de Acción Comunal
- Inscripción de Dignatarios de los organismos de Acción Comunal
- Pago de Impuesto de Industria y Comercio
- Pago de Impuesto Predial
- Información Exógena

- ✓ Al implementar estos servicios la administración municipal dará cumplimiento a la Ley 962 de 2005 ley anti trámites respecto a la racionalización y automatización de procedimientos a través de canales electrónicos, además de la Ley de las TIC en su artículo 3, al expresar que **"El Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones"**

6.3. PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Verificado el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Municipio de Orocué, el mismo cuenta para el cumplimiento de sus funciones misionales con los siguientes



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



procedimientos y procesos de atención al ciudadano, los cuales deben ser prestados atendiendo las directrices del SGC y las normas que los crean, adiciona o modifican.

CÓDIGO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO (SGC)	OBJETIVO
<p>GPL-PR-001 Procedimiento de Planeación</p>	<p>Precisar lineamientos que orienten el progreso de los procesos de la Alcaldía, a través de la formulación de políticas para cumplir con los objetivos propuestos en el plan de desarrollo del Municipio de Orocué.</p> <p>Garantizar una adecuada y oportuna planeación en lo concerniente al diagnóstico, elaboración y puesta en marcha del esquema de ordenamiento territorial, así como la expedición de certificados, permisos y consecución de licencias relacionadas con los usos ambientales y económicos del suelo con el fin de orientar la ocupación y utilización del territorio, mejorando la ubicación en el espacio geográfico de los asentamientos del municipio de Orocué.</p>
<p>GPL-PR-002 Procedimiento de Banco Proyectos</p>	<p>Precisar los criterios básicos para la presentación, radicación y viabilización de proyectos que orienten el progreso de la Alcaldía, y la oportunidad de solución a las problemáticas del municipio.</p> <p>Garantizar una adecuada y oportuna planeación y oportunidad para el desarrollo de diversos proyectos.</p>
<p>GPL-PR-003 Procedimiento Prevención y Atención de desastres</p>	<p>Describir las actividades que requieren los procesos de gestión del Riesgo. (Prevención y Atención de Desastres).</p> <p>Fomentar la organización y participación comunitaria para la prevención y manejo de situaciones de alto riesgo y emergencias.</p>
<p>GPL-PR-004 Procedimiento del SISBEN</p>	<p>Describir las actividades a realizar en la inclusión de la población a la base de datos del SISBEN, con miras a la clasificación de la población y la optimización en la inversión de recursos en la población más vulnerable del municipio.</p>
<p>GPL-PR-005 Procedimiento Sector Productivo Asistencia Técnica</p>	<p>Describir y dar a conocer las actividades necesarias para:</p> <p>Desarrollar, impulsar y ejecutar las políticas, planes y programas que en materia de promoción y asistencia técnica agropecuaria establezca la Administración Municipal.</p> <p>Direccionar el Plan General de Asistencia Técnica Agropecuaria.</p> <p>Ejercer control sobre las actividades agropecuarias que se realicen dentro de la jurisdicción municipal.</p> <p>Coordinar el proceso contractual necesario para cumplir las competencias que en materia de asistencia técnica agropecuaria le corresponden al Municipio.</p> <p>Velar por que en el Plan de Desarrollo se incluyan programas, proyectos y políticas en materia de asistencia técnica</p>



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



CÓDIGO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO (SGC)	OBJETIVO
	<p>agropecuaria y ambiental.</p> <p>Coordinar la administración de los bienes e instalaciones relacionados con la prestación del Servicio de Asistencia Técnica Agropecuaria y el pesaje de ganado.</p> <p>Garantizar la prestación del servicio de asistencia técnica agropecuaria en la jurisdicción municipal, ya sea directamente o a través de convenios municipales con entidades especializadas públicas o privadas.</p> <p>Coordinar y garantizar la elaboración de proyectos agropecuarios municipales en coordinación con las demás dependencias de la administración y entidades de distinto orden.</p> <p>Coordinar con las entidades del orden nacional, departamental y municipal, la aplicación de las metodologías y procedimientos de índole técnico en el sector agropecuario, adoptados por el sistema nacional de transferencia de tecnología.</p>
<p>GDS-PR-001 Procedimiento de Salud Pública PIC - PyP - Vigilancia Salud</p>	<p>Plantear las actividades y metodologías que permitan realizar los programas y actividades de salud pública de acuerdo a las necesidades de salud del municipio de Orocué, los ajustes a la normatividad legal vigente y a las actividades para la prestación de los servicios de salud básicos a la comunidad del Municipio.</p> <p>Mejorar el estado de salud de la población del municipio, para lograr en el mediano y largo plazo, evitar la progresión y ocurrencia, de desenlaces adversos de la enfermedad, enfrentar los retos de envejecimiento poblacional y disminuir las inequidades territoriales en salud según el Plan Territorial de Salud.</p> <p>Realizar recopilación, verificación, análisis, interpretación, actualización, divulgación y evaluación sistemática y oportuna de la información sobre eventos de interés en salud pública, para la orientación de las acciones de prevención y control en la salud en el municipio de Orocué.</p> <p>Administrar, vigilar y controlar los eventos de interés de salud pública captados a través de la prestación de servicios de salud en las IPS del Municipio de Orocué.</p>
<p>GDS-PR-002 Procedimiento de Gestión Recursos y Pago con EPS's, Régimen Subsidiado</p>	<p>Formalizar la afiliación de los beneficiarios del Régimen Subsidiado de Salud, con las EPS-S que han sido previamente escogidas por los beneficiarios y tienen operación vigente en el municipio.</p> <p>Realizar el pago a las EPS-S conforme a la obligación contractual y la normatividad vigente, confrontando la información suministrada por las EPS-S en los pagos del Régimen Subsidiado.</p>
<p>GDS-PR-003</p>	<p>Actividades y metodologías que permitan realizar los programas</p>



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



CÓDIGO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO (SGC)	OBJETIVO
Procedimiento para Programas Sociales	<p>y actividades de salud pública y programas sociales de acuerdo a las necesidades de los habitantes necesitados del municipio de Orocué.</p> <p>Realizar recopilación, verificación, análisis, interpretación, actualización, divulgación y evaluación sistemática y oportuna de la información sobre eventos de interés en salud pública, para la orientación de las acciones de prevención y control en la salud en el municipio de Orocué, Casanare.</p> <p>Establecer las actividades para desarrollar en los diferentes programas sociales establecidos como Adulto mayor, desayunos infantiles, familias en acción, para favorecer a la población más vulnerable en las diferentes edades y que se encuentren en el Nivel 1 y 2 del SISBEN.</p>
GDS-PR-004 Procedimiento Fomento de recreación y Deporte	<p>Describir las actividades para realizar el Fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física en el Municipio de Orocué, Casanare de acuerdo a las necesidades identificadas y participación de la comunidad.</p> <p>Participar activamente en el marco de la ley 181 de 1995, dentro del contexto del Sistema Nacional del Deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar y la educación física.</p> <p>Dar las pautas y responsabilidades de la entidad descentralizada del municipio para la coordinación de las actividades propias del deporte, la recreación y la educación física.</p>
GDS-PR-005 Procedimiento de Educación y Políticas Educativas	<p>Desarrollar diferentes actividades para el apoyo y acompañamiento a Centros Educativos, asociaciones comunitarias y a la comunidad en general en el tema de educación, así como de las actividades para la supervisión, desarrollo y vigilancia de las políticas educativas en el Municipio.</p>
GOP-PR-001 Procedimiento de Obras Publicas	<p>Este documento tiene por objeto el desarrollo de las actividades técnicas, administrativas, financieras y legales de la interventoría para la vigilancia y control de los contratos suscritos por la Secretaria de Obras publicas.</p> <p>Establecer los mecanismos para acceder a la asistencia por parte de la Secretaría de obras de la comunidad en especial en procesos de ejecución de obras en beneficio de la misma.</p> <p>Programación de las diferentes obras de infraestructura en saneamiento básico, agua potable y alcantarillado, aseo, electrificación y gas.</p>
GPC-PR-001 Procedimiento de Participación	<p>El presente documento tiene como objetivo establecer las metodologías que conlleven al desarrollo de las Políticas de Participación Ciudadana, Estrategias de Participación Ciudadana,</p>



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



CÓDIGO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO (SGC)	OBJETIVO
Ciudadana	Programas de Participación Ciudadana, Metas de Participación Ciudadana, Acciones de participación Ciudadana, Propuestas Comunitarias y todas las demás actividades que sean necesarias para garantizar la participación ciudadana en la Alcaldía Municipal de Orocué, Casanare.
GPC-PR-002 Procedimiento para Atención a Desplazados	Describir las actividades a realizar frente a un eventual proceso de desplazamiento hacia el municipio.
GMA-PR-001 Procedimiento Medio Ambiente - Aprovechamiento Forestal	<p>Establecer las actividades necesarias para promover, incentivar la participación y ejecutar programas y políticas tendientes a mantener el medio ambiente sano en el municipio.</p> <p>Así mismo se busca garantizar una adecuada y oportuna planeación en lo concerniente a la expedición de certificados, permisos de aprovechamiento ambiental y licencias relacionadas con los usos ambientales en el espacio geográfico de los asentamientos del municipio.</p>
GJU-PR-001 PROCEDIMIENTO DE GESTION JURIDICA	<p>El objetivo del presente documento es identificar de manera detallada las actividades principales en las que se involucren la asistencia legal en las actuaciones judiciales administrativas en las que interviene la entidad municipal.</p> <p>Describir y estandarizar las actividades relacionadas con la representación legal del municipio ante las instancias judiciales y administrativas y que comprenden la respuesta a requerimientos, demandas, oficios, recursos y todo tipo de solicitudes que impliquen la defensa legal de los intereses del Ente Territorial.</p> <p>Describir la secuencia de actividades a seguir para adelantar los procesos de contratación en la entidad con formalidades plenas.</p> <p>Describir y estandarizar las actividades orientadas a la proyección de actos administrativos, bien se trate de proyectos de acuerdo, decretos o resoluciones que sean para la firma del señor Alcalde Municipal.</p> <p>Describir y estandarizar las actividades para dar respuesta a las comunicaciones que los particulares realizan directamente a una Secretaria de despacho o al despacho del Alcalde y que este remite; así mismo, las consultas o solicitudes que en ejercicio del derecho de petición, las demás dependencias de la administración central elevan a la oficina jurídica, en los términos y para los efectos del artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 5 y siguientes del Código Contencioso Administrativo.</p> <p>Describir y estandarizar las actividades orientadas a la adquisición de los inmuebles a favor del Municipio de Orocué, Casanare para destinarlos a la ejecución de los proyectos que la</p>



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



CÓDIGO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO (SGC)	OBJETIVO
	<p>administración promueva, por las diferentes vías que contempla la Ley, tales como la donación a título gratuito, la enajenación voluntaria y la expropiación por vía administrativa, previo el trámite correspondiente al estudio de los títulos.</p>
<p>GAS-PR-001 Procedimiento de Sistemas y Prensa</p>	<p>Brindar soporte y apoyo a todos los procesos de la entidad para su normal ejecución permitiendo que cuenten con los equipos en condiciones de seguridad y disponibilidad, garantizando los sistemas de comunicación y la gestión documental de la entidad. Contar con un sitio Web actualizado que contenga la información Institucional necesaria que permita al Municipio de Orocué, Casanare, difundir y promover los programas, actividades y normatividad vigentes. Mantener actualizadas las bases de datos, los usuarios, los grupos y administradores que operan bases de datos en las diferentes dependencias. Garantizar la conservación de la información de la administración municipal mediante las copias de seguridad.</p>
<p>GAS-PR-002 Procedimiento de Comunicaciones</p>	<p>Determinar el procedimiento adecuado para la correcta recepción, envío y distribución de la correspondencia recibida y enviada por la organización al igual que la comunicación interna.</p>
<p>GFI-PR-001 Procedimiento Gestión Financiera</p>	<p>El objetivo de este documento es presentar y dar a conocer las directrices para gestionar los recursos financieros tanto a nivel interno como externo, necesarios para realizar la inversión social y garantizar la eficiente operación de la Alcaldía Municipal de Orocué.</p>
<p>GBS-PR-001 Procedimiento Plan de Compras y Control Proveedores</p>	<p>Establecer el procedimiento para realizar el Plan de compras, la evaluación, selección y control de proveedores que inciden en la calidad del servicio brindado por la Alcaldía de Orocué, buscando un precio justo y una gestión optima para la entidad.</p>
<p>GBS-PR-003 Procedimiento de Almacén</p>	<p>Establecerlos lineamientos para proteger y salvaguardar los bienes de la alcaldía representados en equipos, herramientas, materiales, dotaciones y en general todo lo que ingresa por el almacén municipal, teniendo un control sobre los mismos y asegurando su disponibilidad para próximos usos y destinos finales.</p>
<p>GBS-PR-007 Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicio por Contrato</p>	<p>Definir la metodología ajustada al marco legal Colombiano en cuanto a contratación estatal, aplicada a la alcaldía de Orocué.</p>



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



7. RENDICION DE CUENTAS

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

La administración municipal está comprometida con esta estrategia y anualmente realizara una rendición de cuentas en donde se convocará a toda la comunidad, la idea es que estos espacios sean abiertos y que exista interacción entre comunidad y administración, logrando un verdadero ejercicio, el cual le permita a ambas partes conocer las dificultades y las posibles soluciones que permitan mejorar.

Es de aclarar que la administración municipal de Orocué constantemente está en contacto con la comunidad mediante reuniones comunales, socializaciones y a través de la emisora comunitaria, en donde se le da a conocer y se le rinde informe a la comunidad de las gestiones adelantadas y de los diferentes proyectos que se realizar en el municipio.

8. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proveer a los ciudadanos un acceso oportuno y de calidad a los trámites y servicios ofrecidos por la alcaldía municipal de Orocué – Casanare es uno de los pilares que fundamentan y legitiman la democracia. Dar un trámite eficaz de las solicitudes, dentro de los términos y condiciones establecidos por la Carta Política, la ejecución adecuada de los procesos de atención conforme al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la entidad, la destinación de recursos para el mejoramiento continuo del servicio y el desarrollo de una institucionalidad orientada a satisfacer al ciudadano, es el norte que debe guiar el accionar de esta administración municipal.

En este sentido, la transparencia, oportunidad y eficiencia en el Servicio al Ciudadano como herramienta de acceso, atención e interacción con el Estado, consolida los

Dirección: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal -**Telefax:** (098) 6365088 – 6365203

E-Mail: alcaldia@orocue-casanare.gov.co - **Página Web:** www.orocue-casanare.gov.co



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



principios del Buen Gobierno, y propende por la participación ciudadana como elemento de control y lucha contra la corrupción.

La apropiación de la política de Servicio al Ciudadano y Lucha contra la Corrupción es considerada por esta administración municipal como el paso inicial para la consolidación de una estrategia anti-corrupción integral y comprensiva, que ponga de manifiesto la importancia de la ciudadanía como vehículo de fiscalización de las actuaciones del Estado.

De conformidad con el documento Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 del 13 de abril de 2011 publicado en el Portal Web del Departamento Nacional de Planeación¹¹ se establece que con el objeto de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, se contempla como mecanismos para mejorar la atención al ciudadano los siguientes ejes:

1. Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública;
2. Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano;
3. Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de la entidad.

8.1. Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública:

La administración municipal de Orocué debe garantizar el acceso a la información y servicios que la misma presta, lo mismo que propender porque se garantice el derecho fundamental de petición de la comunidad, para lo cual garantizara tanto la posibilidad de presentar ante la misma peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales serán atendidas conforme las directrices establecidas dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Entidad, respetando en todo caso los términos contemplados para tal fin

¹¹ En <http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=sOTSCIEqAI%3D&tabid=1238>



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



mediante el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o toda aquella norma que lo adicione, modifique o sustituya.

De esta forma, las comunicaciones presentadas por la comunidad ante esta administración municipal se clasificarán en:

Derecho de Petición en Interés Particular. Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Derecho de Petición en Interés General. La solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Derecho de Petición de Información. Se busca la averiguación de un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad. Incluyendo la expedición de copias y el desglose de documentos.

Derecho de Formulación de Consultas. Consiste en someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución. Es decir, la respuesta a una consulta es apenas un concepto que carece de fuerza vinculante.

Queja: Es la manifestación de inconformidad que se presenta por la forma o condición en que se ha prestado el servicio o por el proceder de algún funcionario (conductas irregulares).



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

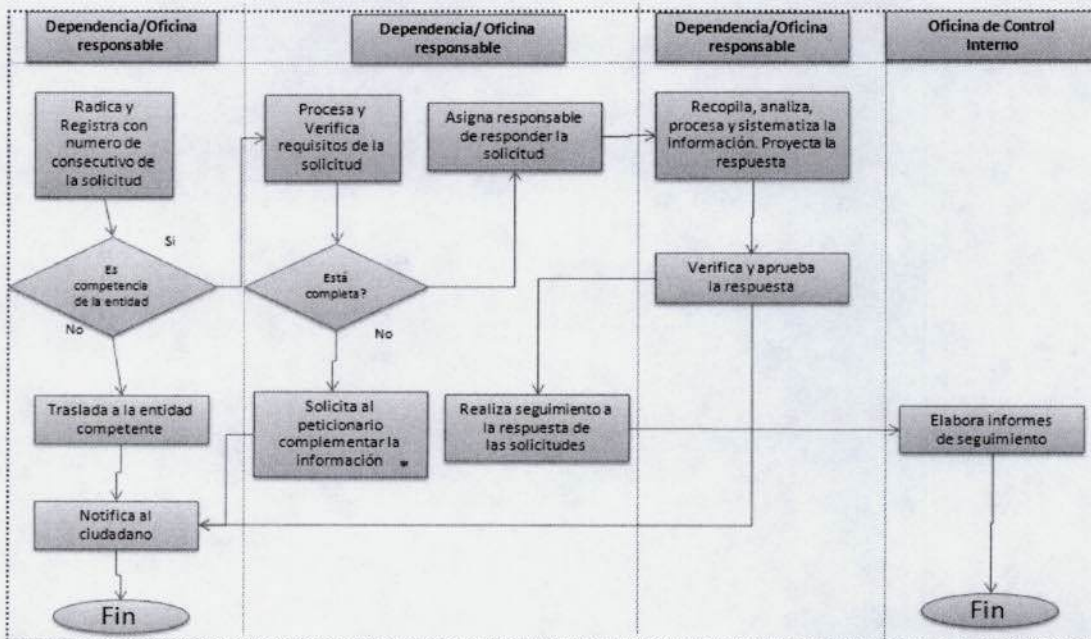


Reclamo: Es la manifestación de inconformidad que se presenta para que la unidad revise o tome las medidas necesarias para el mal funcionamiento o incumplimiento de su misión.

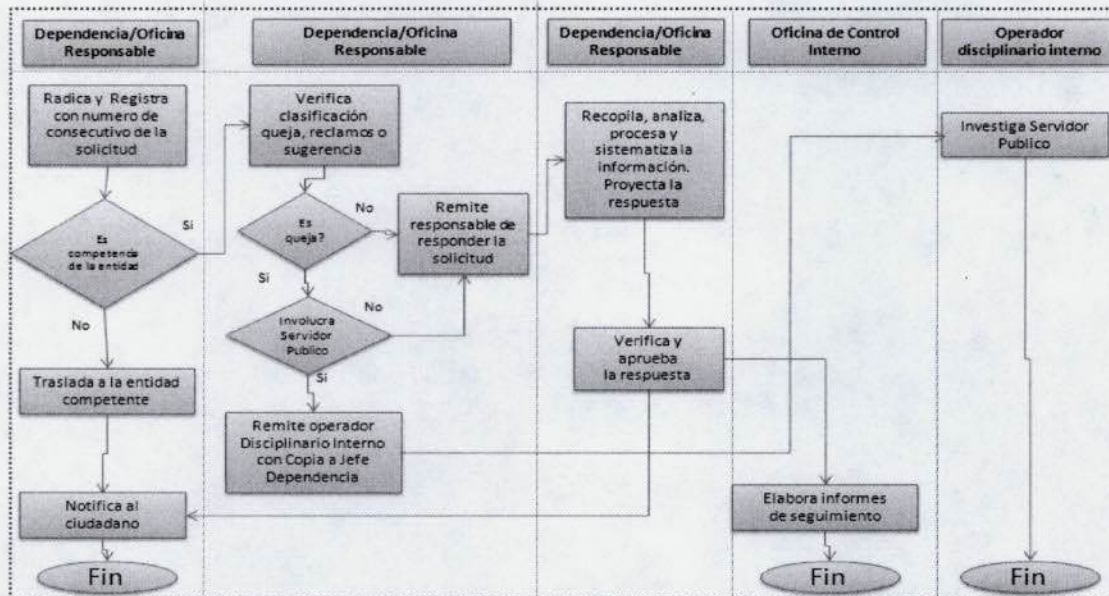
Sugerencias: Opiniones o comentarios acerca de nuestros servicios o el funcionamiento de la gestión de la entidad.

Trámite. Interacción o encuentro entre la Administración Municipal y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la entidad, 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 servicio, o el reconocimiento de un derecho.

Flujo-grama de Atención a Peticiones



Flujo-grama de Atención a Quejas, reclamos y sugerencias



8.2. Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano¹²:

El Plan Institucional de Desarrollo de Talento Humano se ha establecido como una política orientadora y facilitadora de los programas de formación y capacitación, con miras a contribuir al fortalecimiento de los conocimientos y de las competencias laborales, lo cual se refleja en la calidad del servicio que presta la Entidad, al cual se desarrolla con el objetivo de *"Contribuir al fortalecimiento de los conocimientos y competencias de los servidores públicos de la Administración Municipal de Orocué, en función del crecimiento personal, laboral, el mejoramiento del servicio prestado y del Sistema de Gestión de la Calidad. Para crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servidor público, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales"*.

¹² El proceso de cualificación de funcionarios se desarrolla conforme al Plan Institucional de Desarrollo del Talento Humano, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



Así, el municipio de Orocué con el objeto de cualificar el equipo de trabajo que desempeña funciones propias de atención al ciudadano será capacitado, de acuerdo a las necesidades y al programa de capacitaciones de la Entidad en los siguientes temas:

Atención al Cliente: Conocer las herramientas que faciliten la relación cara a cara con el cliente. Pensar en el cliente como el centro permanente del trabajo.

8.3. Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de la entidad:

La alcaldía municipal de Orocué 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.oroque-casanare.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://www.oroque-casanare.gov.co/quejas.shtml>
 - ✓ Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del correo electrónico alcaldia@oroque-casanare.gov.co
 - ✓ Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante la cuenta de Twitter [@alcaldiaorocue](https://twitter.com/alcaldiaorocue)
 - ✓ Comuníquese o diríjase a la alcaldía municipal: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal; Teléfono: (057+8) 6365203 o Fax: (57+8) 6365203.
-
- ✓ Buzones físicos ubicados en las instalaciones de la Entidad.



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROQUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



De la misma forma, la alcaldía municipal de Orocué generará espacios para la participación ciudadana mediante la interacción con la misma, en desarrollo al proceso de rendición de cuentas, los cuales se pueden desarrollar con:

Consejos Comunitarios (Urbanos y Rurales): Con la asistencia de todo o gran parte del gabinete de la Alcaldía Municipal de Orocué, se reporta el desarrollo de las actividades propuestas en el Plan de Desarrollo, visitas rurales a las veredas, su periodicidad ideal es de dos (2) consejos por cada semestre en la medida de las posibilidades o por lo menos uno (1) vez al año, posterior al mismo se debe generar un informe de los resultados de los consejos y de la participación de la comunidad.

Rendición de cuentas: Se realiza convocatoria por medio de la emisora local a la comunidad para hacer reporte detallado de la rendición de cuentas. Se realiza en Orocué y debe quedar el registro de prensa.

Emisora: Se comunica a la comunidad semanalmente por secretarías en un programa radial institucional, enunciando las actividades de cada Secretaría con la participación ciudadana.

Participación ciudadana en eventos institucionales: La alcaldía organiza actos representativos para el municipio del orden cultural, deportivo y recreativo.

Acción social: La Oficina de Acción Social organiza y lidera programas tanto institucionales como gestionados donde se desarrollan actividades con grupos específicos de la comunidad como los grupos de la tercera edad, madres cabeza de familia, desplazados, minusválidos, entre otros.

9. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DESDE LA ALCALDÍA DE OROCUÉ:



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO



1. Fortalecimiento de jornadas de inducción y reinducción al personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
2. Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la actualización de normatividad en materia de contratación.
3. Fortalecimiento en los manuales de funciones y procedimientos de la alcaldía, dentro de una política anticorrupción y de atención al ciudadano.
4. Seguimiento y revisión al sistema de calidad y control interno, garantizando la eficacia y eficiencia de la operación y control.
5. Asegurar, conforme a la estructuración anual del presupuesto, la disponibilidad de recursos e información para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), asegurando su mejora continua mediante control y seguimiento.
6. Fortalecimiento de los procesos contractuales y el ajuste y revisión del manual de contratación, de conformidad con el artículo 8.1.11. del Decreto 0734 de 2012, o aquella norma que lo adicione, modifique o sustituya.
7. Dar publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP, en los términos de los artículos 2.2.1. y 2.2.5. del Decreto 0734 de 2012, o aquella norma que lo adicione, modifique o sustituya.
8. Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano.
9. Contemplar dentro de las estrategias institucionales formuladas en el Plan de Desarrollo estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías ciudadanas.
10. Fortalecer, de conformidad con las estrategias propuestas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), las labores de interventoría y supervisión de los contratos suscritos por el municipio, de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.
11. Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo.
12. Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiestas su peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se les dará trámite dentro de los términos establecidos para tal fin mediante el Código de Procedimiento

Dirección: Carrera 8a No. 2a -15 Palacio Municipal -**Telefax:** (098) 6365088 – 6365203

E-Mail:alcaldia@orocue-casanare.gov.co - **Página Web:**www.orocue-casanare.gov.co



República de Colombia
Departamento de Casanare
ALCALDIA MUNICIPAL DE OROCUE
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



- Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o aquellas normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.
13. Implementación de los procesos públicos de rendición social de cuentas.
 14. Seguimiento del manual de ética para los servidores públicos del municipio.
 15. Implementación de la política de cero (0) hechos cumplidos.
 16. Contar con una dependencia especializada para atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, contando con medios tecnológicos para su trámite y permitiendo medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
 17. Uso de los buzones de quejas y sugerencias, a los cuales se les dará trámite conforme al procedimiento de Participación Ciudadana establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad del municipio.
 18. Disponer de espacios adecuados para la consulta de expedientes y documentos de la entidad, lo mismo que para la atención cómoda y ordenada del público.

Con Dios y el Pueblo Governaremos
"TODOS A TRABAJAR"