



---

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE SÍPI- 2014

### 1. INTRODUCCIÓN

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Desde esta perspectiva, en el capítulo VI dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo. En aras de cumplir con la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Sipí elaboró la estrategia de lucha contra la Corrupción diseñando su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión. Atendiendo los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el plan diseñado por la entidad, incluye cuatro componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la Metodología y elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción; el segundo, a la Racionalización de los Trámites; el tercero, al Acercamiento del Ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; y el cuarto a los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Para el primer componente, se siguió la metodología contenida en el documento antes citado; para los tres últimos componentes, se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.



---

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

La Alcaldía Municipal de Sipí, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con fundamento en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).



---

## 2.1 MISIÓN

El Municipio de Sipí como ente territorial, cumplirá de acuerdo con la constitución y las leyes los principios rectores de la Administración Pública, basándose en sus acervos culturales, en el respeto, la transparencia, en la revalorización de sus patrimonios y en la perspectiva ciudadana de ser sipianos.

## 2.2 VISIÓN

En el año 2015, “El Municipio de Sipí habrá rescatado la ética del trabajo, y de la alegría de hacer las cosas bien y de calidad, erradicando la cultura del atajo, el todo vale y la justificación de las cosas mal hechas, empoderando la legalidad, la transparencia, la inclusión y el respeto, como principios rectores de una sociedad de hombres y mujeres con igualdad de derechos y oportunidades”.

“Sipí un espacio donde se respete el derecho a vivir dignamente, la libertad de oportunidades, los nuevos vientos de la globalización y el masivo acceso a las tecnologías”.

## 2.3. VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Los Valores Éticos de la Alcaldía Municipal de Sipí son:

**Lealtad:** Los servidores Públicos somos fieles a la misión de nuestra entidad y al servicio público a los compromisos que se derivan de sus funciones y sus propósitos constitucionales y legales.

**Honestidad:** Es la rectitud en el actuar del servidor público del municipio direccionado a rechazar cualquier conducta ilícita que desvíen el cumplimiento de los fines y propósitos de la administración.

**Confianza:** Es el convencimiento que generamos con nuestras actuaciones en cumplimiento de los fines y propósitos, trazados por la administración en beneficio de la comunidad.



---

**Compromiso:** Es la disposición del servidor público de asumir como propio el cumplimiento de los objetivos y metas de la administración municipal.

**Transparencia:** Es la demostración de acciones coherentes que generen confianza a la sociedad y a los entes de control de las acciones del municipio de Sipí.

**Eficiencia:** Es cuando el servidor público en su accionar contribuye a administrar mejor los recursos, para alcanzar los objetivos y metas propuestas de la alcaldía.

**Responsabilidad:** Esta orientada a que el servidor público responda por sus acciones con coherencia a las acciones asignadas, en busca del mejoramiento continuo.

**Equidad:** Este valor está orientado a que los servidores públicos sean justos y objetivos en la atención de servicios a la ciudadanía.

#### 2.4. POLITICAS ETICAS

El comportamiento de cada uno de los servidores de la alcaldía, debe estar siempre enmarcado en el principio del interés general, como la posibilidad de alcanzar una verdadera ética de la responsabilidad por el ejercicio de lo público, con los ciudadanos que concurren a su servicio.

A continuación se presentan los lineamientos deseables en el comportamiento de cada uno así:

##### Para los directivos

Teniendo en cuenta la responsabilidad que se deriva del liderazgo ético, los directivos de la alcaldía municipal deberán entre otras cosas:

- Promover al interior de la alcaldía los valores éticos.
- Liderar permanentemente acciones que propicien una cultura organizacional acorde con los lineamientos plasmados en el presente código.



- Generar canales que permitan la comunicación entre las diferentes dependencias y los niveles jerárquicos de la alcaldía.
- Fomentar la cultura de transparencia en los procesos de contratación en procura de establecer una relación con contratistas y proveedores basada en los valores institucionales.
- Propender por establecer mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana.
- Dar ejemplo sobre la aplicabilidad de los principios éticos del código, tanto en las relaciones internas como en las actuaciones frente a terceros.
- Observar constantemente el cumplimiento del código de ética por parte de los funcionarios a cargo.

#### **Para todos los funcionarios**

Partiendo del papel que desempeña cada uno de los funcionarios de la alcaldía, para el fortalecimiento de una cultura ética acorde a los lineamientos planteados en el código de ética, los funcionarios de la alcaldía municipal deberán:

- Conocer y poner en prácticas los principios, políticas y conductas consignadas en este documento.
- Comunicar al jefe inmediato cualquier conducta en la que pueda observarse desvíos de los lineamientos dados por este código.
- Propender por un ambiente que fortalezca el desarrollo de los principios y valores consignados en esta guía.
- Prestar un servicio honesto, sincero e íntegro de acuerdo a la aplicación de los valores y principios definidos al interior de la alcaldía.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Adoptar en la entidad, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y establecer estrategias encaminadas en la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Sipí.



---

### 3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.

### 4. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

“La primera función del manual anticorrupción y participación de la ciudadana consiste en generar un mecanismo asertivo en la lucha contra la corrupción y la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones que la entidad se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rige a la entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario. ”

La Entidad está comprometida con la construcción de una entidad Comunitaria: una entidad que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Una Entidad para la gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Que se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.





---

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a nuestra Entidad, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

### 5.1. PRIMER COMPONENTE:

#### **Mapa de Riesgo de Corrupción y Medidas Concretas para Mitigar los Riesgos**

1. Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.
2. Se divulgará a través de la página Web de la alcaldía, el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la entidad, como por la comunidad en general.
3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la alcaldía con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
4. Se publicara constantemente en la página Web con criterios de fácil acceso a la Ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
5. Se garantizara que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la entidad se publiquen oportunamente en la Pagina Web de la alcaldía.

*REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CHOCO  
MUNICIPIO DE SIPI  
NIT: 800095613-4*



---

6. Se garantizara la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere la alcaldía, con calidad, oportunidad y eficacia.



*LLEGO LA HORA DEL PUEBLO  
Dirección: Palacio Municipal, Código Postal 274050  
Correo Electrónico: [alcaldia@sipi-choco.gov.co](mailto:alcaldia@sipi-choco.gov.co)  
Web: [www.sipi-choco.gov.co/](http://www.sipi-choco.gov.co/)*





**MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION**

No	RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	NIVEL DE RIESGO	CAUSAS	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
1	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	Reducir el riesgo	Casi seguro	Preventivo	Alto	-Espacio insuficiente -Existencia de documentos pendientes de archivar	-reubicación del espacio -Organización Física y técnica del archivo	Alcalde, Oficina de Planeación, Hacienda	100% de organización física del archivo
2	Sistema de información susceptible de manipulación o adulteración	Reducir el riesgo	Posible	Preventivo	Alto	Existencia de un sistema de información manual que no reúne todas las condiciones técnicas y necesarias de avance tecnológico	Diseño y puesta en marcha de software para la evaluación y seguimiento de la inversión publica	Alcalde, Oficina de Planeación, Hacienda	Numero de software adquirido o implementado
3	perdida de un derecho de petición, queja o reclamo denuncia impediría dar respuesta al ciudadano	Reducir el riesgo	posible	Preventivo	Alto	Desorganización al interior de la dependencia no radicarlo en el aplicativo por fallas en el funcionamiento, alto volumen de documentos	Solicitar al funcionario de pqr que todo documento debe ser radicado y digitalizado en el sistema de gestión documental	Atención al ciudadano	Efectividad
4	No entregar	Reducir el	posible	Preventivo	Alto	Desconocimiento	Solicitar la	Atención al	Eficacia

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CHOCC  
 MUNICIPIO DE SIPI  
 NIT: 800095613-4



	respuesta al petionario dentro de los términos, incumpliendo las disposiciones legales	riesgo				de los términos legales para responder, alto volumen de trabajo, no trasladar la petición en caso de que se halla asignado equivocadamente	activación de alarmas del sistema de control documental, socializar nuevamente el procedimiento de pqr	ciudadano	
5	Que la respuesta no tenga competencia técnica o no corresponda a la petición por lo tanto no se absuelva de fondo	Reducir el riesgo	posible	Preventivo		Falta de idoneidad y criterio del funcionario para atender los pqr, dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencias de varias dependencias	Resaltar a las dependencias que las respuestas que se emitan para los pqr sean puntuales, completas y unificadas	Atención al ciudadano	Efectividad
6	Desconocimiento de las actividades de mantenimiento objeto de planificación	Reducir el riesgo	Seguro	Preventivo	Alto	No hacer mantenimiento preventivo de computadores	-Actualización de antivirus -Capacitación en el buen uso de equipos -Bloqueos de paginas inadecuadas	Alcalde, Secretaria de Gobierno	Numero de planes de accesibilidad implementas
7	Comunicaciones	Reducir el riesgo	Seguro	Preventivo	Alto	Falta de apoyo a todos los procesos	-Planear e identificar la necesidad	Alcalde, Secretaria de Gobierno,	Número de personas escolarizadas

LLEGO LA HORA DEL PUEBLO  
 Dirección: Palacio Municipal, Código Postal 274050  
 Correo Electrónico: [alcaldia@sipi-choco.gov.co](mailto:alcaldia@sipi-choco.gov.co)  
 Web: [www.sipi-choco.gov.co/](http://www.sipi-choco.gov.co/)

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CHOCCO  
 MUNICIPIO DE SIPI  
 NIT: 800095613-4



						mediante el diseño y desarrollo de las estrategias de comunicación tanto internas como externas con el fin de divulgar los procesos, proyectos y actividades de la alcaldía y al mismo tiempo fortalecer la cultura organizacional	-Hacer gestión de las comunicaciones según lo planeado -verificación de las comunicaciones -Divulgación, seguimiento, archivo	Secretaria de Planeación	participando en los procesos de tecnología de información y comunicación TIC
8	La entidad no cuenta con tecnología de alta generación para crear competencia en todo el municipio	Reducir el riesgo	Seguro	Preventivo	Alto	Bajo nivel de desarrollo tecnológico de la entidad incide en la falta de agilidad la entidad requiere tecnología apropiada	Adquisición de equipos y conectividad	Alcalde, Secretaria de Planeación	Efectividad
9	Inconsistencia en el sistema de información interna	Reducir el riesgo	Seguro	Preventivo	Alto	Ausencia de procesos de sensibilización e integración intradependencias e inter-secretarías	-Programas, planes de sensibilización y capacitación -Planear procesos de integración	Alcalde, Secretario de Gobierno y Trabajadora Social	-Programas de sensibilización e integración realizadas -Programas de

*LLEGO LA HORA DEL PUEBLO*  
 Dirección: Palacio Municipal, Código Postal 274050  
 Correo Electrónico: [alcaldia@sipi-choco.gov.co](mailto:alcaldia@sipi-choco.gov.co)  
 Web: [www.sipi-choco.gov.co/](http://www.sipi-choco.gov.co/)

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CHOCCO  
 MUNICIPIO DE SIPI  
 NIT: 800095613-4



									sensibilización e integración planeadas
10	Destinación diferente a los enseres entregados por el almacén	Reducir el riesgo	Media	Preventivo/correctivo	Bajo	Las dependencias solicitan insumos con mucha frecuencia	-Llevar un control sobre la frecuencia con la que se entregan los pedidos -determinar periodo de duración de cada uno de los insumos	Secretaria de Gobierno, Almacenista	Eficiencia
11	Carencia del banco de proyectos del municipio	Reducir el riesgo	Alta	Preventivo/correctivo	Alto	Se tienen en cuenta las necesidades reportadas en las diferentes comunidades	-Realizar planes, programas y proyectos, con información obtenida en las diferentes comunidades -Elaborar un presupuesto participativo	Alcalde, Secretario de Planeación, Secretario de Hacienda	Elaboración de planes efectivos

LLEGO LA HORA DEL PUEBLO  
 Dirección: Palacio Municipal, Código Postal 274050  
 Correo Electrónico: [alcaldia@sipi-choco.gov.co](mailto:alcaldia@sipi-choco.gov.co)  
 Web: [www.sipi-choco.gov.co/](http://www.sipi-choco.gov.co/)



---

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE

### Estrategia Anti- tramite

El municipio de Sipí realizara acciones de mejoramiento, con el fin de lograr que se simplifique, estandarice, elimine, optimice y automaticen los tramites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto se pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

## 5.3 TERCER COMPONENTE

### Estrategia Rendición de Cuenta:

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas informar y explicar sus acciones a otros que tienen "es la obligación de un actor de el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, practicas y resultados mediante los cuales las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales, a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector publico el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social por cuanto este último comprende acciones de información de petición de información y explicaciones así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.



Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

**Información:** Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL UNICO DE CONTRATACION entre otros.

**Diálogo:** Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizará y desarrollara una Audiencia Pública de acuerdo a las instrucciones y cronogramas establecidos.

De esta Audiencia se efectuara el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

**Incentivos o Sanciones:** Se tomaran acciones necesarias para reforzar el comportamiento de los funcionarios de la entidad hacia la rendición de cuentas.

#### MATRIZ DE RENDICION DE CUENTA

OBJETIVO	METAS
Generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración a partir de la interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preparación Institucional y realización del informe.</li><li>2. Divulgación y Capacitación.</li><li>3. Realización de Convocatoria</li><li>4. Realización Propuestas de Intervención.</li></ol>



---

## 5.4 CUARTO COMPONENTE

### Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por este mismo.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del Servicio al Ciudadano, la Alcaldía de Sipí tiene incluido en el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de seguimiento.

**Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:** “Portafolio de servicios, teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios.

**Implementar y Optimizar:** Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQR (Peticiónes, quejas y reclamos), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la alcaldía de Sipí en cabeza de la secretaria de Planeación municipal y oficina de Control Interno estamos dispuestos a trabajar permanentemente en el tema de recepción de PQR aprovechando la página web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Esta información debe ser lo más limpia y transparente posible sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Los factores a tener en cuenta para su implementación en la entidad son:

1. Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
2. Asegurar la disponibilidad de recursos.
3. Seguimiento y medición de los procesos.





4. Implementar acciones de mejora.
5. Establecer controles de riesgo.
6. Verificar la satisfacción del ciudadano.
7. Control y seguimiento de documentos y registros.
8. Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

**Medir la Satisfacción del Ciudadano:** A partir del momento en que la entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tenga un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizara la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.

**Identificar Necesidades:** En la construcción de la plataforma estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

**Información Actualizada:** La página web institucional será actualizada respecto a la información y servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

**Adecuación de espacios Físicos:** La entidad necesita adecuar un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: vía correo electrónico, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la pagina web institucional.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, una vez se tenga conocimiento del número de ciudadanos, o que por lo menos se cuente con una evidencia de ciudadanos que puedan ingresar a nuestras instalaciones, se procedería la caracterización de nuestros ciudadanos, con el fin de disponer espacios físicos para este grupo de personas si se requiere.

**Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos:** Se capacitara a los funcionarios de la entidad en el tema de Cultura de Servicio. Esta jornada se efectuara con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

**Gobierno en Línea:** Busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea,



por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar las estrategias de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.

La estrategia de Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones TICS.

### MATRIZ DE ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES
Medir la satisfacción del ciudadano	Obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante encuestas, para medir la satisfacción de nuestra comunidad por el servicio prestado.	Efectividad
Oportunidad de respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos	Realizar seguimiento a la oportunidad de respuestas de las peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos.	Eficacia
Canales de atención	Garantizar la participación ciudadana mediante la utilización del correo electrónico, línea de atención al ciudadano, buzón de sugerencias y la atención personalizada para recibir información, radicar documentos y opinar acerca de la gestión y servicios que	Efectividad

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CHOCO  
MUNICIPIO DE SIPI  
NIT: 800095613-4



	presta la entidad,	
Link PQR pagina web	Para que los ciudadanos puedan presentar sus peticiones, quejas y reclamos.	Efectividad

**MELQUIN FERNANDO MURILLO M.**  
Alcalde

**DANNY PALACIOS VALDERRAMA**  
Jefe de Control Interno



*LLEGO LA HORA DEL PUEBLO*  
Dirección: Palacio Municipal, Código Postal 274050  
Correo Electrónico: [alcaldia@sipi-choco.gov.co](mailto:alcaldia@sipi-choco.gov.co)  
Web: [www.sipi-choco.gov.co/](http://www.sipi-choco.gov.co/)