

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2014 EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE FILANDIA, QUINDIO”**

El Alcalde Municipal de Filandia en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Constitución Política de Colombia en el artículo 315, numeral 3, la Ley 136 de 1994, artículo 91, literal d, numeral 1, y

**CONSIDERANDO**

Que el Artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 establece que 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que el Artículo 75 de la Ley 1474 del 2011 establece que 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.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que mediante Resolución N° 048 de abril 10 de 2013 se adoptó el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la alcaldía municipal de Filandia, Quindío.

Que en merito de lo anterior,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: ACTUALIZAR DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE FILANDIA QUINDIO:** Actualícese en el Municipio de Filandia Quindío el “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2014 EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE FILANDIA QUINDIO**

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**INTRODUCCION**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Filandia es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y para tal fin se realizó la identificación, valoración, medición y definición de los riesgos institucionales y los cuales están contenidos en el mapa de riesgos de corrupción.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos tomó como punto de partida los lineamientos impartidos en la **GUIA METADOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO** adoptada mediante resolución N° 125 del 7 de Septiembre de 2012 en el marco del Modelo Estándar de Control Interno -MECI Institucional. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción el presente plan explica los parámetros generales para la racionalización de trámites en la administración municipal. Esta política viene siendo liderada por la oficina de Sistemas a través de la coordinación de la oficina de Control Interno para garantizar el Buen Gobierno, la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública del municipio.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración municipal y se comprometa en la vigilancia y veeduría pública, se establecen los lineamientos para la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar de la Administración Municipal y se recupera la confianza en la ciudadanía.

Por último en este plan se abordan los elementos para una adecuada y oportuna Atención al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la administración para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos del municipio y garantizar su satisfacción. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la administración municipal cuenta con una ventanilla única para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentados por las instituciones y la comunidad.

**OBJETIVO**

Diseñar, formular, adoptar y actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la alcaldía municipal de Filandia de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a todas las secretarías de despacho y dependencias de la Administración Municipal de Filandia.

**ASPECTOS GENERALES.**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de Filandia contiene los siguientes componentes:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
2. Las medidas anti trámites adoptadas por la administración municipal.
3. El procedimiento definido para la rendición pública de cuentas.
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la alcaldía municipal de Filandia cada responsable o jefe de las diferentes secretarías, dependencias o líderes de los procesos elaboraron el mapa de riesgos de corrupción y estructuraron las medidas para controlarlos. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estuvo a cargo de la secretaria de planeación. Por su parte, el Coordinador de Control Interno, es el encargado de realizar el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para garantizar su aplicabilidad y efectividad.

**COMPONENTES.**

**1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

**1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

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

En tal sentido la administración municipal identifico los riesgos de corrupción en los cuales los servidores públicos de la administración municipal pueden incurrir o versen afectados, son:

**1.1.1 De investigación y sanción.**

- 1.1.1.1 Fallos amañados.
- 1.1.1.2 Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- 1.1.1.3 Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- 1.1.1.4 Exceder las facultades legales en los fallos.

**1.1.2 De actividades regulatorias.**

- 1.1.2.1 Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- 1.1.2.2 Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- 1.1.2.3 Soborno (Cohecho).

**1.1.3 De trámites y/o servicios internos y externos.**

- 1.1.3.1 Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- 1.1.3.2 Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- 1.1.3.3 Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

**1.1.4 De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.**

- 1.1.4.1 Cobrar por el trámite, (Concusión).
- 1.1.4.2 Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- 1.1.4.3 Ofrecer o recibir beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia, proyecto, etc., o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
- 1.1.4.4 Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

**1.2 IMPACTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION.**

Dado que un riesgo de corrupción es inadmisiblesu ocurrencia, cada vez que un riesgo de este tipo se presente debe ser calificado como catastrófico por sus consecuencias o efectos desastrosos sobre la entidad y se califica con 25.

**1.3 ANÁLISIS DEL RIESGO PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta los lineamientos impartidos en la **GUIA METADOLOGICA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO** adoptada mediante resolución N° 125 del 7 de Septiembre de 2012, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios:

- 1.3.1 **Raro:** El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales. No se ha presentado en los últimos 5 años, se califica con 1.
- 1.3.2 **Improbable:** El evento puede ocurrir en algún momento al menos de 1 vez en los últimos 5 años, se califica con 2.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- 1.3.3 **Posible:** El evento podría ocurrir en algún momento al menos de 1 vez en los últimos 2 años, se califica con 3.
- 1.3.4 **Probable:** El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias al menos de 1 vez en el último año, se califica con 4.
- 1.3.5 **Casi Seguro** Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias más de 1 vez al año, se califica con 5.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales pueden ser expresadas cualitativa o cuantitativamente. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la alcaldía municipal y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto es decir catastrófico.

**1.4 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.**

Una vez identificados los riesgos de corrupción con cada responsable o jefe de las diferentes secretarías, dependencias o líderes de los procesos, la administración municipal establece los controles teniendo en cuenta los lineamientos impartidos en la **GUIA METADOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO** adoptada mediante resolución N° 125 del 7 de septiembre de 2012, y los cuales pueden preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

La forma en que se clasifican los controles obedece a las respuestas dadas a las siguientes preguntas: ¿Están documentados los controles? ¿Se aplica el control en la actualidad? ¿El control es efectivo para minimizar el Riesgo?

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

**1.5 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

La política de administración de riesgos está alineada con la planificación estratégica de la administración municipal, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

- 1.5.1 Evitar el riesgo:** Consiste en tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
- 1.5.2 Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa riesgos institucional y de la política de administración del riesgo de la administración municipal, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

**1.6 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

El Coordinador de Control Interno realizara seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31, teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, haciéndose necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado.

**1.7 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Una vez la administración municipal realizo el proceso de identificación de los riesgos de corrupción y adopto las medidas para mitigarlos, se elaboro el mapa de riesgos de corrupción, que a continuación se presenta

MAPA DE RIESGOS Y CONTROLES DE CORRUPCIÓN								
IDENTIFICACIÓN					MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Riesgo	I	P	V	E	Controles	Opción Manejo	Acciones	Responsable
Concentración de autoridad o exceso de poder	25	3	75	Alto	Consejos de Gobierno	Evitar	Definición de responsabilidades y compromisos en secretarías de despacho y jefes de área	Alta Dirección

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

MAPA DE RIESGOS Y CONTROLES DE CORRUPCIÓN								
IDENTIFICACIÓN					MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
Riesgo	I	P	V	E	Controles	Opción Manejo	Acciones	Responsable
Extralimitación de funciones	25	1	25	Bajo	Auditorías Internas	Reducir	Revisión de acciones adelantadas conforme al manual de funciones	Control Interno
No razonabilidad de los estados financieros	25	2	50	Medio	Comité de Sostenibilidad Contable	Evitar	Realización de Actas de Conciliación	Hacienda
Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	25	4	100	Alto	Consejos de Gobierno	Evitar	Distribución de labores de supervisión en forma equitativa entre las secretarías de despacho	Alta Dirección
Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	25	3	75	Alto	Manual de Información	Evitar	Definición de Fuentes de Información	Sistemas
Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	25	2	50	Medio	Manual de Información	Evitar	Definición de Fuentes de Información	Sistemas
Deficiencias en el manejo documental y de archivo	25	3	75	Alto	Guía de Manejo de archivo	Evitar	Realización de Auditorías de Gestión Documental	Todas las Áreas

I: Impacto P: Probabilidad V: Valoración E: Evaluación de Riesgo

## 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites de la administración municipal es liderada por la oficina de sistemas bajo la coordinación de Control Interno; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración municipal a la ciudadanía del municipio de Filandia. Dicha política busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, los mecanismos encaminados a la racionalización de trámites permiten:



REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- ⌚ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con la administración pública.
- ⌚ Facilitan la gestión de los servidores públicos.
- ⌚ Mejoran la competitividad del municipio.
- ⌚ Permiten construir un municipio moderno y amable con el ciudadano.

**2.1 LINEAMIENTOS GENERALES**

En el marco de la política de racionalización de trámites adelantada por el municipio de Filandia se desarrollaron las siguientes fases:

**2.1.1 Identificación de Trámites:**

Se identificaron los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registraron en el SUIT. El resultado fue un inventario de trámites, a saber:

**SECRETARIA DE GOBIERNO**

- ⌚ Certificados laborales
- ⌚ Certificados de vecindad
- ⌚ Permisos y autorizaciones
- ⌚ Apertura de establecimientos comerciales

**SECRETARIA DE PLANEACION**

- ⌚ Certificado de estratificación de Servicios Públicos
- ⌚ Certificado de uso del suelo
- ⌚ Certificado de división material
- ⌚ Permiso para ruptura de vías
- ⌚ Licencia de construcción para reformas menores
- ⌚ Licencia de construcción para vivienda nueva
- ⌚ Permiso para demolición de viviendas
- ⌚ Licencias de Subdivisión
- ⌚ Licencias de Urbanización
- ⌚ Reconocimiento de la existencia de Edificación
- ⌚ Aprobación de Reglamentos de propiedad horizontal

**SECRETARIA DE HACIENDA**

- ⌚ Certificado de rete IVA
- ⌚ Certificado de rete fuente
- ⌚ Expedición de paz y salvos para predios
- ⌚ Expedición de paz y salvo Industria y Comercio

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- ⌚ Certificados de ingresos y retenciones

**OFICINA DE SISBEN**

- ⌚ Inscripción al Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales, SISBEN
- ⌚ Ingreso al Régimen Subsidiado de Salud
- ⌚ Certificados del nivel de SISBEN

**OFICINA DE DESARROLLO RURAL**

- ⌚ Registro de marcas de ganado
- ⌚ Manejo de suelos y aprovechamiento forestal

**INSPECCION DE POLICIA**

- ⌚ Expedición de salvoconductos
- ⌚ Denuncias por pérdida de documentos
- ⌚ Quejas por infracción al Código Departamental de Policía
- ⌚ Querellas por hechos penales y civiles
- ⌚ Permiso de trasteos

**COMISARIA DE FAMILIA**

- ⌚ Actas de Conciliación
- ⌚ Permisos de Salida del País a menores de edad
- ⌚ Denuncias de: Alimentos, Abuso sexual y Lesiones personales
- ⌚ Certificados de Tenencia y Custodia de menores de edad

**2.1.2 Priorización de trámites a intervenir:**

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identificaron aquellos que requieren mejorarse a través del programa Gobierno en Línea para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

La priorización de los trámites fue la siguiente.

**SECRETARIA DE PLANEACION**

- ⌚ Certificado de estratificación de Servicios Públicos
- ⌚ Certificado de uso del suelo

**SECRETARIA DE HACIENDA**

- ⌚ Certificado de rete IVA
- ⌚ Certificado de rete fuente

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- ⌚ Expedición Paz y Salvo Municipal

**OFICINA DE SISBEN**

- ⌚ Certificados del puntaje de SISBEN
- ⌚ Certificados SISBEN – Núcleo familiar

**INSPECCION DE POLICIA**

- ⌚ Permiso de trasteos
- ⌚ Denuncia por pérdida de documentos

**2.2 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE PRIORIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Los beneficios que el municipio y los usuarios han obtenido con la política de racionalización de trámites son los siguientes:

- ⌚ Optimización de tiempos muertos.
- ⌚ Disminución de contactos innecesarios del ciudadano con la entidad.
- ⌚ Disminución de costos para el ciudadano.
- ⌚ Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- ⌚ Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

**3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición pública 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación administración municipal – comunidad. Por su importancia, el municipio de Filandia elabora anualmente una estrategia de rendición de cuentas y la misma hace parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En definitiva, el proceso de rendición de cuentas implica:

- ⌚ Responsabilidad del elegido para con sus electores de indicar cuál ha sido su desempeño integral; así se permite el control político y social.
- ⌚ Diálogo franco y en doble vía entre la Administración y la comunidad respecto a los avances y dificultades de la gestión y las expectativas de los ciudadanos; y

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- ⌚ Corresponsabilidad de los gobernantes y los gobernados, quienes comparten el compromiso por lo público en beneficio de mejores resultados de la gestión pública.

**3.1 GENERALIDADES**

La Alcaldía de Filandia se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera anual, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de desarrollo de la administración municipal, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto municipal. El mecanismo para informar son las audiencias públicas donde se espera contar con la participación de la comunidad en general, la radio, Boletines, folletos, circulares, página Web. Igualmente se cumplirá con la adecuada Rendición de Cuentas a los diferentes organismos de control, de acuerdo a las fechas por ellos estipuladas.

La Administración le rinde cuentas a los organismos de control y de fiscalización, al Concejo Municipal, a otras entidades Estatales, pero fundamentalmente le rinde cuentas a los ciudadanos y a la sociedad civil; y para lograr el éxito de la misma se compromete a:

- 3.1.1 Facilitar los procesos de rendición de cuentas. Esto implica organizarse internamente y desarrollar las siguientes actividades:
  - 3.1.1.1 Conformar un equipo de trabajo interno responsable del proceso de Rendición de Cuentas. Dicho equipo se encargará de: a) Determinar qué tipo de información se requiere, de acuerdo con la estrategia concertada con la ciudadanía y sus organizaciones. b) Garantizar la existencia de información disponible para la consulta de la ciudadanía y sus organizaciones en relación con los requerimientos establecidos. c) Coordinar la organización de los eventos de rendición de cuentas. d) Coordinar la sistematización, organización y demás actividades requeridas para los informes de rendición de cuentas a entregar a la ciudadanía y sus organizaciones. e) Consolidar los informes de rendición de cuentas verificando que contengan como mínimo los aspectos solicitados por la comunidad en los temas previamente concertados. f) Evaluar y hacer seguimiento a los compromisos de la administración y propuestas de la ciudadanía y sus organizaciones resultantes en los eventos de rendición de cuentas.
  - 3.1.1.2 Establecer formatos estandarizados para el reporte de la información y establecer los procesos que aseguren la captura y el flujo de información requeridos para alimentar las bases de datos o indicadores, y mantener actualizada la información de la gestión, sus resultados y los procesos más relevantes de la Administración.
  - 3.1.1.3 Mantener actualizado el registro de organizaciones y actores clave.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- 3.1.1.4 Establecer una estrategia de socialización sobre los avances de la gestión y sus resultados al interior de la Administración, con el propósito que cada uno de los servidores y empleados públicos tenga conocimiento y pueda brindar información adecuada.
- 3.1.2 Garantizar la participación de la ciudadanía y sus organizaciones. La Administración debe promover la participación en todo el proceso de rendición de cuentas. Para ello, es fundamental que la Administración tenga conocimiento de cuáles son las organizaciones civiles y los principales actores del municipio, que defina conjuntamente con ellos una estrategia de rendición de cuentas, y que realice convocatorias adecuadas que respondan a los temas que se van a tratar.
- 3.1.3 Divulgar la información de manera oportuna, confiable, suficiente y comprensible para que la ciudadanía pueda conocer, discutir, opinar y proponer sobre el asunto para el cual se rinde cuentas.

La Administración presenta a la ciudadanía información adecuada sobre cómo se ejecutaron los recursos, qué objetivos alcanzó y en qué condiciones se prestaron los servicios.

**3.2 LA RENDICION DE CUENTAS COMO UN DERECHO CIUDADANO**

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un proceso permanente de interlocución entre la ciudadanía y la Administración. Para algunos el proceso de Rendición de cuentas se cumple con una reunión pública que se realiza una vez al año, en la que se presenta un informe pero esto no es suficiente para la ciudadanía.

Es decir, las entidades de la Administración Pública deben de organizarse y funcionar siempre pensando en informar al ciudadano lo que hace; eso es transparencia. Las entidades deben de ser transparentes.

Si la Administración es transparente y abre sus puertas a la ciudadanía, permite reuniones y formas de comunicación y debate todo el tiempo es posible que la rendición de cuentas sea un proceso permanente.

**3.3 TEMAS PARA LA RENDICION DE CUENTA**

Los temas en torno a los cuales gira la rendición de cuenta se basa en las competencias y las responsabilidades que la ley define para la Administración municipal.

Los municipios tienen una serie de competencias asignadas por la Ley en servicios sociales, servicios públicos domiciliarios, atención de la infraestructura vial, atención de grupos vulnerables, protección del medio ambiente, vivienda, sector agropecuario entre otras, para las cuales cuentan con recursos

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

provenientes del Sistema General de Participaciones, recursos propios, aportes del FOSYGA, cofinanciación nacional y departamental, el crédito, las regalías, entre otros, así:

**3.3.1 Educación**

- 3.3.1.1 Dirigir, planificar y prestar el servicio educativo en los niveles de preescolar, básica, media en sus distintas modalidades, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad.
- 3.3.1.2 Mantener la actual cobertura y propender a su ampliación.
- 3.3.1.3 Administrar y distribuir los recursos del SGP para el mantenimiento y mejoramiento de la calidad educativa.

**3.3.2 Salud**

- 3.3.2.1 Dirigir y coordinar el sector salud y el SGSSS en sus competencias.
- 3.3.2.2 Afiliar a la población pobre al régimen subsidiado.
- 3.3.2.3 Formular y ejecutar el Plan Municipal de Salud Pública ajustado al perfil epidemiológico del municipio.
- 3.3.2.4 Vigilar la calidad del agua para consumo humano.
- 3.3.2.5 Efectuar vigilancia y control sanitario de la distribución y comercialización de alimentos.

**3.3.3 Infancia y Adolescencia y Grupos Vulnerables**

- 3.3.3.1 Mantener actualizado el diagnóstico de la situación de la niñez y la adolescencia en el municipio, con el fin de establecer las problemáticas prioritarias y las estrategias implementadas para su atención.
- 3.3.3.2 Formular los planes, programas y proyectos necesarios para la atención de la Infancia y Adolescencia.
- 3.3.3.3 Diseñar acciones de política social dirigidas a proteger a grupos de población vulnerable, como la población víctima de la violencia, Adulto Mayor y población en situación de discapacidad, entre otros.
- 3.3.3.4 Garantizar el servicio de alimentación al escolar para los estudiantes.
- 3.3.3.5 Garantizar el funcionamiento de la Comisaría de Familia

**3.3.4 Cultura**

- 3.3.4.1 Fomentar el acceso, la innovación, la creación y la producción artística y cultural en el municipio.
- 3.3.4.2 Apoyar y fortalecer los procesos de información, investigación, comunicación y formación y las expresiones multiculturales del municipio.
- 3.3.4.3 Apoyar la construcción, dotación, sostenimiento y mantenimiento de la infraestructura cultural del municipio.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- 3.3.4.4 Proteger el patrimonio cultural en sus distintas expresiones.
- 3.3.4.5 Apoyar el desarrollo de las redes de información cultural y bienes, servicios e instituciones culturales –museos, bibliotecas, archivos, bandas, orquestas, etc. así como otras iniciativas de organización del sector cultural.
- 3.3.4.6 Formular, orientar y ejecutar los planes, programas, proyectos y eventos municipales teniendo como referencia el Plan Municipal de Cultura

**3.3.5 Recreación y Deporte**

- 3.3.5.1 Fomentar la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.
- 3.3.5.2 Construir, administrar, mantener y adecuar los respectivos escenarios deportivos.

**3.3.6 Agua Potable y Saneamiento Básico**

- 3.3.6.1 Garantizar la provisión de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**3.3.7 Servicios Públicos**

- 3.3.7.1 Asegurar los servicios domiciliarios de energía eléctrica, gas domiciliario y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto.

**3.3.8 Ordenamiento Territorial**

- 3.3.8.1 Formular y adoptar el esquema de ordenamiento territorial.
- 3.3.8.2 Optimizar los usos de las tierras disponibles y coordinar los planes sectoriales, en armonía con las políticas nacionales y los planes departamentales.

**3.3.9 Medio Ambiente**

- 3.3.9.1 Tomar medidas necesarias para control, preservación y defensa del medio ambiente.
- 3.3.9.2 Ejecutar programas y políticas para mantener el ambiente sano.
- 3.3.9.3 Coordinar y dirigir las actividades de control y vigilancia ambientales.
- 3.3.9.4 Ejecutar proyectos de descontaminación de corrientes o depósitos de agua.
- 3.3.9.5 Aplicar la estrategia de entornos saludables y manejo del agua en coordinación con otros sectores.
- 3.3.9.6 Diseñar programas de disposición, eliminación y reciclaje de residuos líquidos y sólidos y de control de contaminación del aire.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- 3.3.9.7 Implementar planes de manejo y aprovechamiento de cuencas y microcuencas.
- 3.3.9.8 Realizar proyectos de uso y aprovechamiento de los recursos naturales.
- 3.3.9.9 Realizar proyectos productivos sostenibles enmarcados en la producción más limpia y los mercados verdes.

**3.3.10 Gestión del Riesgo**

- 3.3.10.1 Involucrar el componente de Gestión del Riesgo en los planes, programas y proyectos, así como las apropiaciones que sean indispensables para el efecto en los presupuestos anuales.
- 3.3.10.2 Ejercer la dirección, coordinación y control de todas las actividades administrativas y operativas que sean indispensables para atender una situación de desastre.

**3.3.11 Vías**

- 3.3.11.1 Construir y conservar la infraestructura municipal de transporte, las vías urbanas y veredales.

**3.3.12 Vivienda**

- 3.3.12.1 Promover programas y proyectos de vivienda de interés social.

**3.3.13 Equipamiento Municipal**

- 3.3.13.1 Construir, ampliar y mantener la infraestructura del edificio de la Alcaldía, las plazas públicas, el matadero municipal, la plaza de mercado y los demás bienes de uso público.

**3.3.14 Desarrollo Rural**

- 3.3.14.1 Garantizar el funcionamiento del Consejo Municipal de Desarrollo Rural, como instancia de concertación entre las autoridades locales y las entidades públicas en materia de desarrollo rural.
- 3.3.14.2 Elaborar un plan general para prestar asistencia técnica rural.
- 3.3.14.3 Promover, participar y/o financiar proyectos de desarrollo rural.
- 3.3.14.4 Prestar el servicio de asistencia técnica agropecuaria.
- 3.3.14.5 Promover alianzas de pequeños y medianos productores.

**3.3.15 Empleo y Desarrollo Económico**

- 3.3.15.1 Promover asociaciones y concertar alianzas estratégicas para apoyar el desarrollo empresarial e industrial.
- 3.3.15.2 Promover la capacitación, apropiación tecnológica avanzada y asesoría empresarial.



REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**3.3.16 Justicia, Seguridad y Convivencia Ciudadana**

- 3.3.16.1 Apoyar con recursos la labor que realiza la fuerza pública.
- 3.3.16.2 Preservar y mantener el orden público.
- 3.3.16.3 Garantizar el funcionamiento de la inspección de policía y Corregiduría de la India.
- 3.3.16.4 Generar condiciones de seguridad ciudadana.
- 3.3.16.5 Elaborar plan de convivencia y seguridad.
- 3.3.16.6 Elaborar el plan de acción en DD. HH y DIH.
- 3.3.16.7 Atender de manera oportuna e integral a la población víctima de la violencia.

**3.3.17 Fortalecimiento Institucional**

- 3.3.17.1 Realizar procesos integrales de evaluación institucional y capacitación, que le permitan a la administración mejorar su gestión y adecuar su estructura administrativa, para el desarrollo eficaz de sus competencias, dentro de sus límites financieros.
- 3.3.17.2 Adelantar las actividades relacionadas con la reorganización de la administración con el fin de optimizar su capacidad para la atención de sus competencias constitucionales y legales

**3.3.18 Participación Comunitaria**

- 3.3.18.1 Promover mecanismos de participación comunitaria y control social, para lo cual podrá convocar, reunir y capacitar a la comunidad.

**4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Considerando que la Alcaldía de Filandia, Quindío, se encuentra en proceso de implementación, implantación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTCGP 1000:2009 y Sistema de Control Interno conforme a la norma MECI 1000:2005; liderado por la todas las dependencias de la administración municipal y dicho proceso busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta el municipio y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Para tal fin el municipio adopto la guía de satisfacción de los usuarios mediante Resolución N° 127 de septiembre 07 de 2012.

**4.1 DEFINICIONES**

**Cliente:** Persona que recibe un producto.

**Cliente Interno:** Dependencia o persona que recibe productos y/o servicios de un proveedor de la misma entidad.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**Cliente Externo:** Entidad o persona que recibe un producto y/o servicio, pero que no forma parte integral de la Administración Municipal.

**Encuesta:** Mecanismo o instrumento que nos permite obtener información específica de una muestra representativa de los clientes internos y externos, mediante el uso de cuestionarios para conocer opiniones o calificativos sobre hechos específicos.

**Individuo:** Elemento que forma parte de la población sobre la que se toma una muestra estadística. Puede ser una entidad o persona.

**Muestreo:** Instrumento de selección o investigación que nos permite determinar que parte de una población o universo debe examinarse para hacer o recopilar infidencias sobre dicho universo.

**Universo:** Es aquel que está conformado por la totalidad de los elementos que se desean estudiar o encuestar.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

**4.2 EL MUNICIPIO DE FILANDIA Y LA COMUNIDAD**

La Administración del Municipio de Filandia, se compromete a:

- 4.2.1 Cumplir y desarrollar todos los instrumentos de gerencia pública a través de la concertación y participación de la comunidad implicada buscando siempre el interés general.
- 4.2.2 Construir condiciones equitativas y justas que permitan a los habitantes del Municipio el disfrute de los bienes necesarios para llevar la vida en condiciones dignas.
- 4.2.3 Establecer canales formales de comunicación externa que hagan accesible la información sobre la gestión municipal, que permitan la divulgación de las decisiones que afecten a la comunidad y permitan recoger las sugerencias de los ciudadanos.
- 4.2.4 Adoptar mecanismos claros y legítimos de participación de la comunidad y de las organizaciones y de la sociedad civil, para el control de la gestión y cumplimiento de la finalidad social del Municipio de Filandia Quindío.
- 4.2.5 Implantar estrategias de atención excelente, pronta y efectiva a las necesidades y demandas legítimas de los ciudadanos, procurando prestar servicios de calidad, que se extiendan a toda la población del municipio sin exclusiones.

**4.3 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.**

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

- 4.3.1 Definir y difundir el portafolio de servicios que el municipio presta al ciudadano.
- 4.3.2 Implementar y optimizar.
  - 4.3.2.1 Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - 4.3.2.2 Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- 4.3.3 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- 4.3.4 Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- 4.3.5 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - 4.3.5.1 Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - 4.3.5.2 Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - 4.3.5.3 Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - 4.3.5.4 Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - 4.3.5.5 Horarios y puntos de atención.
  - 4.3.5.6 Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- 4.3.6 Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- 4.4 **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
  - 4.4.1 Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
  - 4.4.2 Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- 4.5 **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**
  - 4.5.1 Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
  - 4.5.2 Implementar protocolos de atención al ciudadano.
  - 4.5.3 Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
  - 4.5.4 Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**4.5.5** Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

**4.6 VEEDURÍAS CIUDADANAS**

Se debe:

- 4.6.1** Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- 4.6.2** Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- 4.6.3** Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

**5. PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES PQRS**

La Alcaldía garantizará los medios y el trámite oportuno para responder a la comunidad y a las Instituciones que presenten sus quejas, derechos de petición, solicitudes, consultas y asesoría referente a la administración municipal.

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la administración municipal, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Secretaria de Gobierno Municipal.

**5.1 DEFINICIONES.**

**PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

**Derecho de petición:** Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo.

**Derecho de petición de interés general:** Por medio de éste se solicita a la autoridad pública, para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**Derecho de petición de interés particular:** Por medio de éste se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

**Reclamo:** Es una oposición por parte del usuario, frente a una decisión que se considera injusta o le genera inconformidad relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la alcaldía, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

**Sugerencia:** Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionado con la prestación del servicio.

**Consulta:** Es un requerimiento que se presenta por los usuarios, o los vigilados (Notarios) relacionados con la función notarial, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo, para originar una respuesta.

**Solicitud de información:** Por medio de éste, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información que requiera

**Petición:** Es una solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la Alcaldía Municipal por motivos de interés general o particular, para obtener un bien o un servicio que brinda la entidad.

**Pregunta:** Es una inquietud o interrogante del usuario, frente a los servicios que presta la Alcaldía Municipal

## 5.2 GESTIÓN

Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones que lleguen a la administración, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos diligenciando la información en el libro de radicado respectivo. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan únicamente en la ventanilla única o quien haga sus veces.

La administración municipal cuenta un enlace en su página web de fácil acceso para los ciudadanos, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias a través de formatos electrónicos, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.filandia-quindio.gov.co](http://www.filandia-quindio.gov.co)).

En la administración Municipal existe una ventanilla única encargada de recibir y transferir a la instancia pertinente las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, al igual que vigila que la respuesta a las PQR se den dentro de los términos de Ley con la oportunidad y eficiencia que los usuarios se merecen.

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- ⌚ Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- ⌚ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- ⌚ Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- ⌚ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público de la alcaldía municipal de Filandia que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

**5.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**5.3.1 PQRS en forma Escrita**

Para emplear este medio solo es necesario que el usuario

5.3.1.1 Elabore una carta dirigida a algún funcionario y/o contratista, o algún proceso en específico que haga parte de la Alcaldía Municipal de Filandia, el cual como mínimo debe contener la siguiente información de acuerdo al código administrativo:

- ⌚ Datos personales del usuario (Nombres completos, identificación, dirección de notificación, teléfono)
- ⌚ El objeto de la petición
- ⌚ El fundamento en el cual sustenta su petición.
- ⌚ Anexos y/o requisitos necesarios según el trámite.

5.3.1.2 Presentar en la ventanilla única de la Alcaldía, el documento para radicación.

5.3.1.3 La encargada de Ventanilla direcciona el documento al funcionario y/o contratista competente para dar trámite.

5.3.1.4 El funcionario y/o contratista que recibe verifica que sea de su competencia y procede a dar respuesta escrita al PQRS.

5.3.1.5 Se envía respuesta a la dirección de notificación del usuario.

**5.3.2 PQRS Verbales**

5.3.2.1 El usuario debe acercarse a la alcaldía Municipal de Filandia a comunicar su PQRS.

# REPÚBLICA DE COLOMBIA



## DEPARTAMENTO DE QUINDÍO MUNICIPIO DE FILANDIA

### RESOLUCION N° 011 DE 2014 (Enero 31 de 2014)

- 5.3.2.2 El funcionario y/o contratista que lo atiende debe proporcionarle el registro Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes RE-SC-04, en el cual se deja constancia oficial de PQRS, e indicarle como debe diligenciarlo. Nota: Si el usuario necesita ayuda para diligenciar la información el funcionario y/o contratista le prestará la ayuda necesaria.
- 5.3.2.3 Se procede a radicar el PQRS a través de la Ventanilla Única y se entrega copia de registro al usuario.
- 5.3.2.4 La encargada de Ventanilla direcciona el documento al funcionario y/o contratista competente para dar trámite.
- 5.3.2.5 El funcionario y/o contratista que recibe verifica que sea de su competencia y procede a dar respuesta escrita al PQRS.
- 5.3.2.6 Se envía respuesta a la dirección de notificación del usuario.

### 5.3.3 PQRS a través de página web

- 5.3.3.1 El usuario debe ingresar a la página web institucional <http://www.filandia-quindio.gov.co>, a través del icono PQRS, como se indica a continuación:



- 5.3.3.2 Debe ingresar si ya se encuentra registrado, de lo contrario debe registrarse en la página diligenciando la siguiente información:

- 🕒 Tipo de usuario (natural o jurídico)
- 🕒 Establecer una clave
- 🕒 Nombre completos
- 🕒 Identificación
- 🕒 Sexo
- 🕒 Dirección
- 🕒 Teléfono
- 🕒 Correo electrónico

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

Formulario de Registro de Ciudadano

Tipo de Usuario \* Seleccione

**Datos de Acceso**

Contraseña \*

Confirmar Contraseña \*

**Datos Básicos**

Nombres \*

Apellidos \*

Documento de Identidad \*

Tipo de Documento \* Seleccione

Sexo \* Seleccione

**Datos de Correspondencia**

País \* Seleccione

Departamento \* Seleccione

Ciudad \*

Correo electrónico \*

Dirección \*

Teléfono \*

Deseo enterarme via email del estado de mi solicitud

- 5.3.3.3 Una vez registrado el usuario procede a enviar su PQRS.
- 5.3.3.4 La encargada de ventanilla única, es quien recepciona dichos PQRS y procede a asignarlo virtualmente a la persona competente para trámite.
- 5.3.3.5 El funcionario y/o contratista que recibe el PQR verifica que sea de su competencia y procede a dar respuesta vía electrónica o escrita si es el caso al usuario, de lo contrario lo devuelve en el aplicativo de ventanilla única virtual para ser reasignado.
- 5.3.3.6 La encargada de ventanilla única debe hacer seguimiento al trámite del PQR.

**5.4 SEGUIMIENTO.**

Es necesario:

- 5.4.1** Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- 5.4.2** Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- 5.4.3** Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- 5.4.4** Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- 5.4.5** Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- 5.4.6** Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.



REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**5.5 CONTROL**

La administración municipal cuenta con una oficina que se encarga de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos, en cabeza del Secretario de Gobierno.

La oficina de control disciplinario adelanta las investigaciones en caso de:

- 5.5.1** Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.
- 5.5.2** Quejas contra los servidores públicos de la entidad.

La oficina de Control Interno vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la administración municipal y realiza un informe semestral al respecto para la toma de decisiones.

**6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación y le corresponde a la oficina de Control Interno publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones de seguimiento y control adelantadas, con corte a las siguientes fechas enero 31, abril 30, agosto 31 y diciembre 31, conforme al siguiente formato.

Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<b>SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
Entidad: _____				
Año: _____				
Elemento	Actividades realizadas			
	Actualización	Seguimiento		
	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 30
Mapa de riesgos				
Trámites y servicios				
Rendición de cuentas				
Atención al ciudadano				
PQR				
Seguimiento	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____			



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**7. RECOMENDACIONES GENERALES**

La Administración municipal debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido todas las secretarías, dependencias y áreas institucionales su ejercicio de planeación deben establecer estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, y de esta forma visibilizar el accionar de la alcaldía de Filandia.

A continuación se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

**7.1 GOBIERNO EN LÍNEA**

La cual permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-.

**7.2 PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL**

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la alcaldía municipal de Filandia publica la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad y el sistema de de Contratación Visible de la Contraloría General del Quindío ([www.contraloria-quindio.gov.co](http://www.contraloria-quindio.gov.co))

**7.3 GESTIÓN DOCUMENTAL**

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.

En tal sentido a fin de disminuir la ocurrencia de dicho riesgo la administración municipal documento la **GUIA METADOLÓGICA PARA EL MANEJO DEL ARCHIVO DE GESTIÓN** adoptada mediante resolución N° 126 del 7 de Septiembre de 2012 en el marco del Modelo Estándar de Control Interno - MECI Institucional.

**ARTÍCULO SEGUNDO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.**

La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga los demás actos administrativos que sean contrarios a sus disposiciones.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE QUINDÍO  
MUNICIPIO DE FILANDIA

**RESOLUCION N° 011 DE 2014**  
(Enero 31 de 2014)

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en la Alcaldía Municipal de Filandia a los treinta y un (31) días del mes de enero de 2014.

**Original Firmado**  
**JAIME FRANCO ALZATE**  
Alcalde Municipal (E)