



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2013**

**ALCALDIA DE FUSAGASUGÁ
CONTIGO, CON TODO.**

Carlos Andrés Daza Beltrán
Alcalde



Fusagasugá | **CONTIGO,
CON TODO.**



EQUIPO DE GOBIERNO

Julián Duarte Castellanos
Secretario General

Claudia Ximena Tafurt Ortegón
Asesora Oficina Planeación

Ricardo Barrero Clavijo
Secretario de Hacienda

Milena Ávila Hurtado
Asesora de Tesorería

William Ubaque
Asesor de Presupuesto

Guillermo Alfonso Riveros Ruiz
Asesor de Contabilidad

Felipe Alejandro Benavides Apolinar
Asesor Programación Económica

Grisela Monroy Hernández
Secretaria de Educación

Martha Liliana Bohórquez
Secretaria de Desarrollo Económico



Marisol Alvarado Castillo
Secretaria de Gobierno

Rafael Cárdenas Vélez
Secretario de Movilidad

Alejandro Patarroyo
Secretario de Obras Públicas

Salvador Franco Blanco
Secretario de Salud

Alexander Beltrán
Jefe Oficina de Turismo

Luis Alfredo Polanía
Jefe Oficina de Cultura

Carolina Ortiz Castiblanco
Jefe Oficina Asesora Mujer y Equidad

Wilson Javier Santos
Jefe Oficina de Control Interno

Elizabeth Álvarez Villamarin
Jefe Fondo de Solidaridad



José María Herrera Vergara
Participación Comunitaria

Juan Carlos Torrente
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Julio Cesar Sorsa Ubaque
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Miller Rojas Campos
Jefe Oficina de Vivienda

Holman Villamil Rubio
Jefe Umata

Herney Romero Lozano
Director IDERF

Gloria Amparo Castro
Jefe Oficina de Desarrollo Humano

Clara Inés Trujillo Rodríguez
Coordinadora MECI-CALIDAD

Facilitadores de cada dependencia MECI-CALIDAD



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN..... | 6 |
| 1. OBJETIVOS..... | 7 |
| 2. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN, ANTITRÁMITE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 8 |
| 3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 10 |
| 3.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS..... | 10 |
| 3.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITE..... | 11 |
| 3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 13 |
| 3.4 MECANISMO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 18 |



PRESENTACIÓN

La Administración Municipal de Fusagasugá está comprometida con la gestión transparente, la atención al ciudadano para el desarrollo económico y social de la población y el cumplimiento y control de las políticas establecidas por Gobierno Nacional en materias de Anticorrupción y fortalecimiento de la relación bidireccional con los Ciudadanos.

Bajo la normatividad vigente y dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012 el cual reglamenta el artículo 73 de la ley 1474 de 2011¹ que dispone: *“Artículo 73: 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”*.

Por tal razón se presenta el documento denominado: **“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Fusagasugá 2013”**, donde se establecen las estrategias y acciones preventivas para mitigar los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas efectiva a la comunidad y el mejoramiento continuo del Servicio al Ciudadano que hacen parte de cada uno de los componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y sirven como herramienta en pro del fortalecimiento del ejercicio de la planeación estratégica, de una administración transparente y más eficaz, donde se hace necesario la creación de un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo, pertinente y asertivo, que permita mejorar el proceso de toma de decisiones. Se motiva así la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del Municipio de Fusagasugá, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos.

¹ **LEY 1474 DE 2011** (D.O. 48.128, julio 12 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.



1. OBJETIVOS

- Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Administración Municipal de Fusagasugá, para evitar los posibles actos de corrupción y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios.
- Elaborar un sistema eficaz que permita identificar los escenarios y las situaciones o causas que pueden originar posibles actos de corrupción en la Administración Municipal de Fusagasugá.
- Facilitar el acceso de los usuarios al portafolio de servicios que brinda la Alcaldía de Fusagasugá a través de mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, incentivando el acercamiento de los ciudadanos a los procesos administrativos propios de la Alcaldía.
- Implementar la cultura de la prevención dentro de la organización para garantizar una gestión eficiente.
- Realizar campañas de sensibilización y capacitación que permitan a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá conocer y comprometerse con las políticas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Publicar las acciones anticorrupción y antitrámites en el portal Web de la Alcaldía de Fusagasugá con el fin de contar con la veeduría de la ciudadanía.
- Fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de los distintos medios de comunicación con que cuenta el Municipio de Fusagasugá, permitiéndoles conocer la información concerniente al portafolio de servicios y trámites prestados por la administración.
- Racionalizar los trámites con el fin de reducir los costos operativos de la entidad, además de los consumos exagerados de recursos con el fin de reducir el gasto de papel e insumos, contribuyendo así con el medio ambiente a través del uso de la TIC's y garantizando una administración alineada con los principios de austeridad en la Gestión Pública.



2. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRÁMITES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA DE FUSAGASUGÁ

- **Legitimidad:** Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el Municipio y los ciudadanos de Fusagasugá.
- **Oportunidad:** Las acciones y actuaciones por parte de la Alcaldía estarán enmarcadas por el compromiso y la premura pertinente con el objetivo de brindar un servicio eficaz y satisfactorio al ciudadano Fusagasugueño.
- **Coordinación:** Las actuaciones que se desarrollen dentro de la Administración Municipal de Fusagasugá, con el objeto de dar solución a los problemas de la comunidad o de impulsar el desarrollo económico y social de la población, deberán ser el resultado de la coordinación entre los diferentes actores y partes interesadas.
- **Celeridad:** La agilidad en cada uno de los procesos, acciones y actividades desarrolladas por parte de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá deberán estar basadas en el trabajo arduo y oportuno que brinde rapidez en cada etapa siendo uno de los principios fundamentales el proceso de acercamiento del gobierno con el ciudadano a través de las políticas del estado.
- **Transparencia:** La transparencia en el manejo de los recursos públicos será la herramienta fundamental para lograr que se puedan atender todas las necesidades de la población, no se tolerarán actuaciones corruptas que atenten contra el patrimonio público. Así mismo, la escogencia de los contratistas se llevará a cabo con apego estricto a este principio y a los demás principios rectores de la contratación pública.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad en el cumplimiento de las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley, será la directriz que asegure la calidad de los procedimientos que adelante la Administración



Municipal. Las actuaciones de los servidores públicos no podrán conducir a la desviación.

- **Legalidad:** La Administración Municipal de Fusagasugá y los servidores públicos que hagan parte de ella deberán regirse por la Ley y la ética propia del ejercicio de la función pública.
- **Buena fe:** La Alcaldía Municipal de Fusagasugá está convencida en la buena fe de las acciones y actuaciones de sus ciudadanos bajo la presunción de rectitud y honestidad.
- **Igualdad:** Todos los funcionarios vinculados, directa o indirectamente a la Administración Municipal de Fusagasugá tendrán una actitud de buen servicio y atención al ciudadano basado en principios de equidad y justicia, mediante un trato humano e imparcial.
- **Eficacia:** Se determinará con claridad la misión, propósito y metas de cada una de las dependencias de la administración, teniendo como objetivo central la comunidad, dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios, estableciendo rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.
- **Eficiencia:** Las aplicaciones administrativas, actos, ejecución de proyectos, gestión y atención al público, se realizarán bajo los estrictos y rigurosos criterios de optimización de los recursos que permitan cumplir las funciones propias del municipio.
- **Efectividad:** Los procesos y procedimientos propios de la administración municipal de Fusagasugá se ejecutarán con la mínima utilización de recursos y en el menor tiempo sin perjuicio de la calidad, eficacia y eficiencia.



3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS

La Alcaldía de Fusagasugá, en aras de mejorar la política de administración de riesgos de corrupción dentro de la administración, y basado en las directrices del Plan de desarrollo de Fusagasugá que define como objetivo: *“construir colectivamente una ciudad moderna, humana, transparente, activa, comprometida con el desarrollo integral de sus habitantes.”*², presenta las estrategias de mitigación y prevención de posibles actos de corrupción en este documento.

La entidad cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI y gestores del Sistema Integrado de Gestión capacitados en normas de calidad y MECI, quienes junto a los líderes de los procesos participaron activamente en la construcción del **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** de la entidad.

Desde la Oficina Asesora de Planeación de la Alcaldía de Fusagasugá se realizó el acompañamiento a las dependencias en la elaboración de toda la política de riesgos anticorrupción, con el fin de orientar la formulación del primer componente del presente Plan Anticorrupción.

(ANEXO 1: MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN)

El Mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de Fusagasugá se publicará en la página web de la entidad con el fin de que toda la ciudadanía se encuentre enterada de la política de riesgos de corrupción que se está implementando en la Administración Municipal.

² **PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE FUSAGASUGA 2012** - Es la carta de navegación que orienta el accionar de la entidad y de la ciudadanía durante los cuatro años de gobierno, para alcanzar los resultados de desarrollo propuestos por el alcalde en su programa de gobierno. En el plan se expresan los objetivos, metas, políticas, programas, subprogramas y proyectos de desarrollo para el Municipio de Fusagasugá, resultado de un proceso de concertación con la comunidad.



El seguimiento y control del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía de Fusagasugá, estará a cargo de la Oficina de Control Interno, la cual realizará la verificación necesaria para asegurar el cumplimiento de las políticas de mitigación de riesgos contenidas en el presente documento.

3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La administración de Fusagasugá se encuentra alineada con la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, con el fin de facilitar el acceso al portafolio de servicios que la entidad brinda actualmente a través de su portal Web, además del aprovechamiento de las tecnologías de la información (TIC's) ofrecidas por medio del Ministerio de las TIC's, políticas de la Presidencia de Ley Antitrámites³, Vive Digital y Gobierno en línea⁴. Además se está trabajando para que en cada una de las dependencias que posean trámites tanto internos como externos, estos sean inventariados y analizados para reducir pasos innecesarios que permitan agilizar, facilitar y acortar los tiempos, con el objetivo de acercar al ciudadano con la Administración, además de reducir las posibilidades de eventos de corrupción ante cualquier intento de manipulación de los mismos.

³ **Ley 962 de 2005:** es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano – empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones. Así mismo, señala los lineamientos para reducir buena parte de los trámites y procedimientos administrativo. Este instrumento jurídico se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permitiendo al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, generando ahorros en costos y tiempo, evitando exigencias injustificadas a los colombianos. Todo requisito para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT**, que opera a través del Portal del Estado Colombiano – PEC www.gobiernoenlinea.gov.co.

⁴ **Decreto 1151 de 2008:** Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases. Se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones: (*Fase de Información en línea, Fase de Interacción en línea, Fase de Transacción en línea, Fase de Transformación en línea, Fase de Democracia en Línea*)



En el componente **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES** se da a conocer a todos los ciudadanos las actividades que se están realizando y que están próximas a implementarse en la Alcaldía de Fusagasugá, con el fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios y mejorar continuamente mediante la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de los trámites existentes, contribuyendo así a mitigar los posibles hechos de corrupción y establecer una administración más ágil y flexible en pro del beneficio de los usuarios, ya que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, mayor posibilidad de que se presenten hechos de corrupción.

En pro de garantizar que la información sea efectiva para la ciudadanía y se establezcan mecanismos que faciliten la obtención de los productos o servicios públicos, la Alcaldía de Fusagasugá con el apoyo del DAFP y basada en la guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario **SUIT**, desarrollar las siguientes etapas en las dependencias donde se desea implementar herramientas tecnológicas a través de lo que pretende el gobierno de mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites):

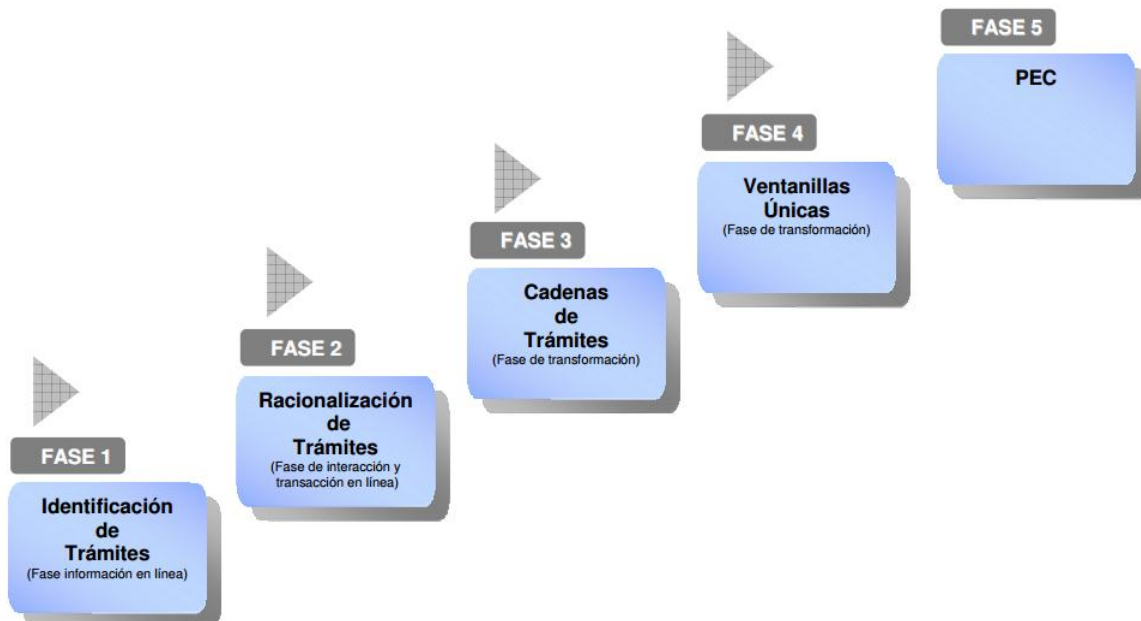


Gráfico 1: Fases o etapas de la Política Antitrámites tomado de la guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario **SUIT**



El Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo de la Presidencia de la República y del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TICS, ha desarrollado una serie de estrategias, modelos y herramientas basadas en la política de racionalización de trámites⁵. Y bajo el marco normativo establecido en la Constitución Política de 1991 (**Artículos 83, 84, 209 y 333**): “Establece el principio de la **buena fe**, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.”. Además de la más reciente **Decreto Ley 019 de 2012**: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y el **Decreto 1450 de 2012**: “Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012”.

Dentro de estas herramientas de racionalización Antitrámites la Alcaldía de Fusagasugá utiliza el **Formato Estrategia De Racionalización De Trámites** para dar solución y seguimiento a este tipo de trámites que se presentan innecesarios y pueden trabajarse bajo esta metodología.

3.3. RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es un mecanismo donde se crea un espacio de **COMUNICACIÓN** entre los servidores públicos y la ciudadanía para generar confianza y transparencia entre las partes, manteniendo así a la población informada de la gestión adelantada por la administración municipal, a través de diferentes espacios y mecanismos de comunicación, en pro de garantizar el ejercicio y su control social. Por tal razón la Alcaldía de Fusagasugá está comprometida responsablemente en cumplimiento del proceso de rendición de cuentas y la normatividad legal vigente del estado Colombiano, para dar las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información estructurada, clara, transparente, confiable, oportuna y suficiente.

⁵ **Guía Racionalización de Trámites 2012 DAFP**. Tiene como objetivo orientar a las entidades para centralizar esfuerzos en la racionalización de procedimientos administrativos que soportan la gestión de los trámites y paralelamente fomentar la nueva visión de gestión interinstitucional, intersectorial e interregional, con el fin de generar proyectos de ventanillas únicas a nivel nacional.



Este programa brinda la información a la comunidad de la gestión adelantada por la administración municipal, a través de diferentes espacios y mecanismos de Información.

Además con la implementación del Plan Anticorrupción se pretende establecer e ir sentando las bases para instaurar una cultura de transparencia, responsabilidad, honestidad, igualdad, democracia, calidad, eficiencia y comunicación bidireccional entre la Administración Municipal y los ciudadanos, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad.

La estrategia de rendición de cuentas a la comunidad estará bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora para las Comunicaciones, quien coordinará la información allegada por todas las dependencias de la entidad y establecerá los canales de comunicación y las herramientas tecnológicas necesarias para entregar la mencionada información a la comunidad, además de recibir las opiniones y quejas originadas en este proceso.

Desde la oficina de Talento Humano se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración pública y se fortalecerán las competencias de los servidores y servidoras públicas que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera, salvo aquellos casos establecidos en la ley en cuanto a reserva de la información.

La Alcaldía de Fusagasugá actualmente viene realizando dos audiencias públicas de rendición de cuentas anuales, en pro de mejorar la comunicación con la ciudadanía tiene planeado instaurar las siguientes estrategias de rendición de cuentas:



ESTRATEGIAS Y METAS RENDICION DE CUENTAS

| ESTRATEGIA | META | FECHA DE EJECUCION | RESPONSABLE |
|--|--|----------------------------------|--|
| <p>1. Realizar una rueda anual de prensa con la participación de todo el gabinete municipal en cabeza del alcalde Carlos daza y la participación de todos los medios de comunicación tanto radiales, televisivos, impresos donde cada medio hará llegar sus preguntas con una semana de anticipación.</p> | <p>Una anual</p> | <p>AGOSTO 2013</p> | <p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES JUNTO CON CADA SECRETARIA Y/O OFICINA</p> |
| <p>2. Diseñar un Formato que permita conocer el número de asistentes a las reuniones, medición que logre conocer la satisfacción de la comunidad que asistió, recopilación de información de contacto como: dirección de vivienda, número telefónico, electrónico, que permita realizar una retroalimentación bidireccional entre la Alcaldía-Comunidad.</p> | <p>Un Formato</p> | <p>JUNIO 2013</p> | <p>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN – MECI</p> |
| <p>3. Realizar Perifoneos en algunas zonas del Municipio de Fusagasugá en donde se informe a la comunidad en general acerca de la gestión de la Alcaldía como parte de la cultura de una Administración transparente.</p> | <p>Dos Perifoneos de 5 días cada uno</p> | <p>JULIO Y NOVIEMBRE DE 2013</p> | <p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES, SECRETARIA DE OBRAS, GOBIERNO, PLANEACION, MOVILIDAD, SALUD Y HACIENDA</p> |



| | | | |
|--|---|---------------------------|---|
| <p>4. Efectuar conferencias vía Skype en varios puntos de la ciudad, implementando las TIC's para que el alcalde y el gabinete; pueda hablar en directo con la comunidad de Fusagasugá, en donde se expongan quejas, inquietudes y sugerencias respecto a la Gestión desempeñada por parte de la Administración.</p> | <p>Una anual</p> | <p>NOVIEMBRE 2013</p> | <p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y TIC'S</p> |
| <p>5. Entregar volantes informativos junto a la factura del servicio de agua, en convenio con EMSERFUSA, lo cual asegura que dicha información va a llegar a cada residencia del área urbana.</p> | <p>Una trimestral</p> | <p>ABRIL 2013</p> | <p>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y SECRETARIA DE HACIENDA</p> |
| <p>6. Convocar por actividades económicas una cada dos meses por sectores así (TRANSPORTE Y OBRAS, SALUD, EDUCACION Y GOBIERNO Y SEGURIDAD).</p> | <p>Una cada dos meses por cada sector</p> | <p>DURANTE EL AÑO</p> | <p>LIDERA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES JUNTO CON CADA SECRETARIA Y/O OFICINA</p> |
| <p>7. Socializar los rubros presupuestales, posterior a la identificación de las necesidades de la ciudadanía para el presupuesto vigencia 2014 (POAI).</p> | <p>Una anual</p> | <p>AGOSTO 2013</p> | <p>PROGRAMACION ECONOMICA Y SECRETARIA DE HACIENDA</p> |
| <p>8. Presentar Videos dirigidos a niños, adultos y jóvenes donde se presente a la comunidad de forma interactiva y didáctica la rendición de cuentas respecto a la Gestión de la Alcaldía.</p> | <p>Uno al anual por sectores</p> | <p>DURANTE EL AÑO</p> | <p>OFICINA DE CULTURA</p> |



| | | | |
|---|--|----------------|--|
| 9. Informar mediante correos electrónicos masivos a un público objetivo utilizando texto imágenes y/o audio | Uno Semanal | DURANTE EL AÑO | OFICINA DE TURISMO |
| 10. Plasmar la imagen de la administración en las vías que están siendo reparadas y que ya han sido ejecutadas | Una por Cada obra de reparación vial Ejecutada | DURANTE EL AÑO | SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS |
| 11. Publicar el Link “ <i>cronograma rendición de cuentas</i> ” en la página web de la Alcaldía de Fusagasugá. | Una Anual | MAYO 2013 | OFICINA ASESORA DE PLANEACION - MECI Y DE COMUNICACIONES |
| 12. Emitir constantemente los resultados de la gestión del plan de desarrollo “FUSAGASUGA CONTIGO CON TODO” en los televisores ubicados dentro del Centro Administrativo. | Revisión y actualización de contenido semanal | INMEDIATO | OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES |

Tabla 1: Estrategias de Rendición de Cuentas Alcaldía de Fusagasugá



3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Alcaldía Municipal de Fusagasugá a través del Plan de Desarrollo “*Fusagasugá Contigo con Todo 2012-2015*”, y a través su compromiso con las políticas Gubernamentales pretende dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por los ciudadanos del Municipio, mediante el diseño e implementación de una estrategia que enlaza las TICS con la cultura de atención al ciudadano establecida en el presente Plan. El objetivo estratégico propende por “Fortalecer la seguridad, la convivencia, la participación y el buen gobierno, acercar la gestión pública a la ciudadanía y garantizar la transparencia en todas las acciones y actuaciones administrativas”.

Para ello se desean establecer acciones estratégicas que promuevan unas relaciones que fortalezcan el vínculo de cercanía de los ciudadanos del Municipio de Fusagasugá con la Administración, para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de la ciudad que les competen. De igual manera establecer una estructura administrativa con procedimientos, tecnologías, estándares de calidad y equipo de trabajo facilitadores de los procesos y que transmitan la información de manera clara, oportuna, transparente suficiente y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización.

En Materia de avances en este tema se ha desarrollado por parte de la Alcaldía de Fusagasugá las siguientes acciones:

- Página Web <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co> la cual cuenta con las actualizaciones permanentes sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio.
- Se dispone de igual forma con un Link en la web de la Alcaldía <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/> donde la ciudadanía puede remitir allí sus solicitudes, un link para niños que le proporciona información útil y le permite motivar a los niños y niñas a que conozcan sus derechos y obligaciones, de igual forma establecer contacto con la administración.



- Al igual se cuenta con mecanismo de participación ciudadana definidos bajo procesos establecidos y controlados por el Gobierno Colombianos que se definen en la siguiente tabla:

| MECANISMO | OBJETIVO |
|---|--|
| Proceso de Contratación (Audiencias Públicas) | Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos. |
| Proceso de Gestión (Acciones de Tutela) | Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos. |
| Proceso de Gestión (Derechos de Petición) | Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado. |
| Proceso de Toma de Decisiones (Buzón de sugerencias) | Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad. |
| Proceso de Vigilancia y Control (Veedurías Ciudadanas) | Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio. |
| Proceso de Vigilancia y Control (Buzón de quejas y reclamos) | Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la Entidad. |

Tabla 2. Mecanismos de Atención Ciudadana



La Alcaldía Municipal de Fusagasugá en aras de garantizar los derechos constitucionales ha diseñado un documento llamado **TRATO DIGNO A USUARIOS Y MEDIOS PARA GARANTIZARLOS** y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, **Ley 1437 de 2011**, se compromete:

- A vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.
- A garantizar a los usuarios la atención los diferentes canales disponibles:
 1. **Presencial:** en el horario de 8:00 a.m. a 12.00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.
 2. **Telefónico:** +57 (1) 886-8181 en el mismo horario de atención presencial.
 3. **Virtual:** mediante los mecanismos de Contáctenos, Chat, Quejas y Reclamos, que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, consultas, denuncias quejas y reclamos.
 4. Respuestas solicitudes Secretaría de Movilidad, publicados en el sitio Web de la entidad <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co>.

Del mismo modo, los derechos enunciados a continuación se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes.

1. Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.



3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Alcaldía para el usuario.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respecto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

Además la Alcaldía de Fusagasugá está trabajando fuertemente en el desarrollo de nuevas estrategias que permita fortalecer este componente dentro del plan dentro de estas estrategias encontramos:

- La Oficina de Desarrollo Humano dentro del programa “Plan de Desarrollo Nueva Estrategias y Mayor Gestión”, busca desarrollar herramientas administrativas y de gestión, necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la Administración Municipal, en las que se encuentra programado un **seminario taller de Servicio al cliente**, con



el objetivo de cambiar paulatinamente la imagen Institucional con el mejoramiento en la prestación de servicios a la Comunidad generando una cultura de servicio a los funcionarios responsables de la atención al ciudadano, para que tengan una actitud y lenguaje positivo al comunicarse verbal y telefónicamente orientando de manera efectiva a las personas que visitan diariamente el Centro Administrativo Municipal presencial o virtualmente.

- Para dar cumplimiento a lo establecido a la ley 1474 de 2011, que a la letra indica “**ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** *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*”, la alcaldía de Fusagasugá está inmersa en un proceso de modernización, dentro del cual se propuso la creación de dicha dependencia. Mientras tanto, las quejas directas de la comunidad son recibidas y direccionadas por la Oficina de Control Interno.
- Se pondrá en funcionamiento la **línea de atención al ciudadano 018000** donde se atenderán las necesidades, inquietudes y solicitudes de la población con el fin de agilizar trámites y evitar desplazamientos innecesarios.

La administración municipal estará presta a atender todas las solicitudes a través medios enunciados en el presente documento y solicita la participación de toda la comunidad Fusagasugueña para propender por la Transparencia de los trámites administrativos a cargo de los funcionarios de la entidad.

“FUSAGASUGÁ CONTIGO, CON TODO”