



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

**RESOLUCIÓN No. 071  
29 de Abril de 2013.**

Por medio del cual se aprueba y adopta la política anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lenguazaque.

El Alcalde municipal en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en la ley 136 de 1994, Constitución Política de Colombia, Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes y reglamentarías.

**CONSIDERANDO**

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad de orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplara entre otras cosas el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El programa presidencial de modernización eficiente, transparente y lucha contra la corrupción señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia en mención.

Que mediante Decreto No. 4637 de 2011, se suprimió el programa Presidencial de Modernización, eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción y creo a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaria de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elabora anualmente las entidades de orden Nacional y Territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011... “ así como también , señalar los estándares que se deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”

---

*“VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE “*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

Que la secretaria de transparencia de Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboro el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al cuidado” conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano está contemplando en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de las Entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo, monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Que la Ley 87 de Noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos de control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que se puede prevenir acciones que atentan contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes Públicos.

Por lo anteriormente expuesto.

**RESUELVE:**

ARTICULO PRIMERO: Aprobar y adoptar la Política Anticorrupción y de atención al ciudadano contenido en el documentos anexo el cual hace parte del presente acto administrativo.

Parágrafo Primero: La Política Anticorrupción y de atención al ciudadano aprobada en este articulo estará integrado por los siguientes componentes: Primer Componente Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, Segundo Componente: Estrategia Antitrámites, Tercer componente Rendición de Cuentas y Cuatro Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

ARTICULO SEGUNDO: Para el cabal cumplimiento y el desarrollo de la Política Anticorrupción y de atención al ciudadano los líderes del proceso son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores quienes contarán con

---

*“VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE”*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

el apoyo y la colaboración permanente de todas las áreas y Servidores Públicos vinculados a la Entidad.

ARTICULO TERCERO: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y las obligaciones contempladas en la Política Anticorrupción de la Alcaldía Municipal de Lenguazaque estará a cargo del Jefe de la Oficina de Control Interno, para lo cual deberá publicar cada cuatro meses en el sitio web de la Entidad, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.

ARTÍCULO CUATRO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en el Municipio de Lenguazaque a los Veintinueve (29) días del mes de Abril de 2013.

**FRANCISCO HILDEBRANDO SANCHEZ DUARTE**  
**Alcalde Municipal**



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

## **PRESENTACIÓN**

Con el objeto de fortalecer el trabajo institucional y establecer directrices para el buen gobierno del Municipio, la administración Municipal de Lenguazaque para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 ha querido implementar directrices y mecanismos para realizar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En este plan se hace énfasis en la prevención de eventos de corrupción que se puedan llegar a presentar en el ejercicio de las funciones.

## **OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION**

1. Adoptar estrategias que permitan eliminar los actos de corrupción que se puedan llegar a presentar y que orienten la gestión hacia la eficiencia y transparencia en la Administración.
2. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
3. Establecer herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción dentro de la Administración Municipal.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la Entidad.
5. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.

## **FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION**



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

Implementar mecanismos que permitan la utilización de tecnología a fin de que la comunidad tenga la información sobre la gestión pública adelantada por la administración, así mismo establecer trámites en línea para facilitarle al usuario los servicios prestados por la Administración Municipal. Además aprovechar el servicio que presta la Alcaldía con el programa Lenguazaque vive digital el cual brinda acceso al internet gratuito a toda la Comunidad.

Establecer herramientas que faciliten la modernización, brindando eficiencia, eficacia y productividad en la gestión de los procesos internos adelantados.

Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa que se llegaren a presentar.

Rendir periódicamente informes a los entes de control que lo requieran.

Con apoyo de la Personería Municipal se fortalecerán las veedurías ciudadanas en los diferentes sectores.

Propender por el cumplimiento de los códigos de ética y buen gobierno adoptados por la administración municipal a fin de obtener transparencia, eficacia y eficiencia administrativa.

Diseñar estrategias que permitan a la comunidad interactuar con la administración municipal.

Plantear instrumentos que permitan hacer evaluación y seguimiento a los procesos contractuales desde el inicio hasta la finalización del mismo.

Recepcionar las denuncias contra los funcionarios públicos, darles trámite ante la autoridad competente y realizar el respectivo seguimiento.

Responder oportunamente a la comunidad las quejas, reclamos, solicitud de informaciones y peticiones que hayan formulado.

Publicar en el SECOP todos los contratos que el municipio haya suscrito

---

**MATRIZ DOFA DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACION DEL PLAN**

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE"*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Telefax: (1) 855 7114 - 855 7006



República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal

DOFA	FACTORES INTERNOS	
	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	Constante cambio de personal de la administración.	Apoyo del Alcalde a sus funcionarios.
	No conocimiento de procesos internos.	Se cuenta con secretarios comprometidos y transparentes en su desempeño.
	Se cuenta con personal capacitado en la Secretaria de Hacienda pero no se tiene la experiencia requerida.	Manual de Contratación actualizado y publicación de contratos en el SECOP.
Falta de Comunicación con el personal interno y externo de la Entidad.	Se tiene establecida la estrategia de Gobierno en línea.	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS DA	ESTRATEGIAS FA
Cambios contantes en la legislación.	Realizar procesos de reinducción que permitan a los funcionarios conocer los cambios constantes en la legislación.	Realizar conjuntamente acuerdos que permitan la integración de los funcionarios y los compromisos que se tiene frente a la rendición de informes a los diferentes Entes de Control.

"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE "

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Telefax: (1) 855 7114 - 855 7006



República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal

No rendición de informes a los Entes de Control.	Disponer de personal que se encargue del cargue de información para que emita una alerta cerca a la fecha de vencimiento de los diferentes informes.	Mediante acto administrativo delegar la función a los funcionarios de los diferentes informes que se deben rendir.
Disposiciones del orden Nacional que reduzcan los recursos para el funcionamiento y asignación de nuevas competencia sin recursos.	Implementar políticas de manejo eficiente de recursos.	Cumplir con la normatividad vigente y aplicable en contratación para evitar incurrir en faltas.
Presiones e intrigas políticas y administrativos	Mejorar los Canales de comunicación y fortalecer el grupo de trabajo.	Utilizar eficientemente la herramienta de Gobierno en línea para publicar la información relevante de las acciones adelantadas por el municipio frente al plan de desarrollo y los grupos de interés.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>
Nuevas normas en materia de corrupción	Inculcar a los funcionarios el compromiso que tienen en la lucha anticorrupción.	Implementación de un plan de capacitación institucional.
Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración.	Disposición de un link en la página web del municipio para que la comunidad pueda	Compromiso de parte de toda la administración municipal frente a la satisfacción de los

"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE "

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Telefax: (1) 855 7114 - 855 7006



República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal

	poner en conocimiento a la Entidad sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y o felicitaciones.	usuarios.
Rendiciones de cuentas a la comunidad	Establecimiento de mecanismos que permitan a la comunidad conocer las acciones adelantadas por la administración municipal.	Poner a disposición de la comunidad los avances que se han obtenido por medio de la página web y programas radiales.
Internet wifi para la Comunidad.	Aprovechar los medios de comunicación con los que cuenta la Entidad para fortalecer la comunicación interna y externa con los diferentes grupos de interés.	Buscar estrategias que permitan que la comunidad interactúe con la Entidad.

### TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION

La corrupción es un acto ilegal que ocurre cuando una persona abusa de su poder para obtener algún beneficio para sí mismo, para sus familiares o sus amigos. Requiere participación de dos o más actores. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

1. Abuso de poder
2. Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia durante el ejercicio de las funciones.

---

“VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE “

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006





*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

3. Debilidad en la normatividad para sancionar la corrupción pública.
4. Impunidad en actos de corrupción
5. Corrupción política, beneficios personales o grupales de manera ilícita.
6. Corrupción administrativa pública, uso de beneficios públicos de carácter personal, familiar o grupal con el objeto de general detrimento en el patrimonio de la Entidad.
7. Corrupción corporativa, soborno de la Entidad para obtener beneficios.

### **MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL LOCAL**

La falta de ética profesional para el ejercicio de sus funciones.

Limitantes para que se pueda identificar algún tipo de fraude.

La complicidad de los diferentes sectores en los actos de corrupción.

Así mismo son susceptibles de actos de corrupción los siguientes:

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros

### **MODALIDADES DE CORRUPCION**

Existen tres modalidades de corrupción:

**PECULADO:** hurtar bienes del estado, o del tesoro público pero con la específica característica de que el sujeto activo del delito es un funcionario público, o sea una persona que estaba encargada de su administración y custodia, en un ejercicio claramente abusivo de sus funciones.

**EL COHECHO** (coloquialmente "coima" o "soborno") es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva a cambio de realizar u omitir un acto.

También es conocido como delito contra la administración pública que constituye un acto bilateral que ataca a la rectitud y buen proceder propios del funcionario o servidor público en el cumplimiento de sus funciones, corrompiéndole a base de dinero, dádiva o promesa, para obtener el cohechador un beneficio justo o injusto a través de la acción u omisión de dicho funcionario.

---

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE"*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Telefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

**CONCUSIÓN:** Este caso se presenta cuando un funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática

### **RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION**

Realizar procesos de reinducción que permitan a los funcionarios conocer los cambios constantes en la legislación.

Realizar conjuntamente acuerdos que permitan la integración de los funcionarios y los compromisos que se tiene frente a la rendición de informes a los diferentes Entes de Control.

Disponer de personal que se encargue del cargue de información para que emita una alerta cerca a la fecha de vencimiento de los diferentes informes.

Mediante acto administrativo delegar la función a los funcionarios de los diferentes informes que se deben rendir.

Implementar políticas de manejo eficiente de recursos.

Cumplir con la normatividad vigente y aplicable en contratación para evitar incurrir en faltas.

Mejorar los Canales de comunicación y fortalecer el grupo de trabajo.

Utilizar eficientemente la herramienta de Gobierno en línea para publicar la información relevante de las acciones adelantadas por el municipio frente al plan de desarrollo y los grupos de interés.

Inculcar a los funcionarios el compromiso que tienen en la lucha anticorrupción.

Implementación de un plan de capacitación institucional.

---

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE "*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

Disposición de un link en la página web del municipio para que la comunidad pueda poner en conocimiento a la Entidad sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y o felicitaciones.

Compromiso de parte de toda la administración municipal frente a la satisfacción de los usuarios.

Establecimiento de mecanismos que permitan a la comunidad conocer las acciones adelantadas por la administración municipal.

Poner a disposición de la comunidad los avances que se han obtenido por medio de la página web y programas radiales.

Aprovechar los medios de comunicación con los que cuenta la Entidad para fortalecer la comunicación interna y externa con los diferentes grupos de interés

En la Alcaldía Municipal se encuentra un buzón de sugerencias, quejas, reclamos, solicitud de información y/o felicitaciones el cual se revisara diariamente para dar respuesta a las inquietudes que tiene la Comunidad.

Buscar estrategias que permitan que la comunidad interactué con la Entidad

La Administración Municipal en cabeza de su Alcalde Municipal realizara una salida por mes a la vereda en compañía de su equipo de trabajo para conocer y solucionar la problemática que se presenta en ella (se realizara cronograma y se integraran varias veredas)

Se estableció para atención a funcionarios el día jueves

El día viernes se atenderá a la comunidad en general.

**PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

En lo que tiene que ver con este componente el mapa de riesgos de anticorrupción fue elaborado con participación de los jefes de cada secretaria u oficina y posteriormente socializado y en este año se hará seguimiento por parte de cada responsable y posteriormente por la Oficina de Control Interno de la Entidad.



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

Nota: El mapa de Riesgos de anticorrupción esta por separado a este plan pero forma parte integral del mismo.

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

La **política de racionalización de trámites** del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; **busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública**. Cada entidad debe **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.

Con la Estrategia antitrámites se busca eliminar factores generadores de acciones de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Es así que esta estrategia buscar la racionalización de los trámites que permitan:

Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.

Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

Facilitar la gestión de los servidores públicos.

Mejorar la competitividad del país.

Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Los trámites que se están gestionando ante el DAFFP, por parte de la Alcaldía Municipal de Lenguazaque son:

1. Licencia de intervención y ocupación del espacio público (Secretaria de Gobierno)
2. Licencia de inhumación (Inspección de Policía)
3. Concepto de uso del suelo (Secretaria de Planeación)
4. Paz y salvo de industria y comercio (Secretaria de Hacienda)

De los trámites mencionados ya se hizo la solicitud desde el año anterior pero no se ha recibido respuesta alguna por parte del Departamento Administrativo de la

---

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE"*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

Función Pública, esto se está desarrollando dentro de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Una vez sea habilitados los trámites en línea el usuario deberá inscribirse y crear su usuario y clave

Nota: Inicialmente se propone implementar los cuatro trámites referidos anteriormente, pero paulatinamente se incluirán nuevos para que se fortalezca la racionalización de trámites y los usuarios puedan tener acceso desde cualquier parte del país sin importar su lugar donde se encuentren.

Con los trámites propuestos la Entidad busca que sean simples, eficientes, directos y oportunos.

Con esto se busca

<b>ENTIDAD</b>	<b>USUARIO</b>
Reducción de costos para la Entidad (Papelería, Tiempo, Costos)	Reducción de costos para el usuario (transporte, tiempo)
La Entidad produce y almacena menos documentos	Reducción de requisitos
Reducción del tiempo de duración del trámite	Reducción de pasos al usuario en el proceso interno

Además de lo mencionado anteriormente se busca:

Estandarizar trámites en el SUIT

Eliminación de trámites y requisitos innecesarios

Optimización (Modernización en las comunicaciones, formas de interactuar entre entidades, aumento de los puntos de atención, seguimiento del trámite vía internet o línea telefónica.

Automatización permite la interacción entre los TICs y además la adopción de nuevas herramientas tecnológicas que conllevan a la agilización de los procesos.

Interoperabilidad busca fortalecer la estrategia de Gobierno en Línea con el propósito de facilitar la entrega de servicios a los ciudadanos, empresas y a otras organizaciones. Para lo cual se apoyara en mecanismos como la página web services, cadenas trámites y/o ventanillas únicas.

---

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE"*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

Beneficios de la implementación de las fases de racionalización.

Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.

Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.

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.

Además de los trámites de los que se ha pedido la aprobación, y una vez verificada la información con el Departamento Administrativo de la Función Pública se encontró que está aprobado el trámite de desvinculación de la base de datos del Sisben. Con respecto a este trámite se designara por parte de la oficina de planeación a un funcionario vinculado por nomina para que administre los tramites en línea, esta asignación se hará realizara por medio de Resolución.

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Es un compromiso que tiene la Entidad con la Comunidad, que comprende acciones para dar a conocer los avances que se han logrado frente al plan de desarrollo, actividades, proyectos y programas desarrollados por la Administración Municipal.

Esta rendición publica de cuentas estará dirigida por el Alcalde Municipal y contara con el apoyo de los Secretarios de Despacho y Jefes de oficinas.

La Administración Municipal de Lenguazaque se compromete dentro del ejercicio de la rendición pública de cuentas a integrar estrategias de anticorrupción y atención al ciudadano de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.

Para lograr llegar a todos y cada uno de los ciudadanos se ha establecido un cronograma el cual se ha ido desarrollando con colaboración de los diferentes funcionarios vinculados a la administración estas salidas de campo tienen por objeto informar sobre cómo va la administración y además tiene participación del Hospital el Salvador de Ubaté quien presta apoyo con profesionales para atender a los beneficiarios de Sisben en brindando atención en: Medicina General,

---

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE"*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

Odontología, Vacunación, Toma de citología, planificación familiar y desparasitación.

Por otro lado el Alcalde Municipal ha definido dentro de su agenda dos días para atender a la comunidad, en su despacho o en las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Para lograr este componente la Administración Municipal de Lenguazaque ha dispuesto la página web del municipio un link destinado a quejas, reclamos, denuncias y peticiones así mismo el buzón de peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información, denuncias y felicitaciones se encuentra disponible en la Secretaría de Gobierno. Igualmente esta información puede ser recepcionada mediante correo electrónico [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es) Por otro lado en la página web del municipio se encuentra una encuesta de satisfacción a la comunidad, información de interés para la ciudadanía.

En cuanto a los horarios de atención al público se tiene por parte de la Alcaldía Municipal de Lenguazaque tiene establecido el horario de lunes a viernes de 8 am a 5 pm en jornada continua.

Los teléfonos de contacto son 8557006/7072 y celular 3204532057.

Todos los derechos de petición serán recepcionados por la Secretaria de Gobierno, una vez el auxiliar encargado la recepcione llevara un control para su respectivo seguimiento y en caso de ser competencia de otra oficina será remitida y estará pendiente para que la respuesta emitida dentro de los términos correspondientes.

De igual forma se hará con el seguimiento a las quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes de información o denuncias.

La población reportada por la oficina de Sisben a corte del mes de Abril es de 9789 habitantes, es de aclarar que hay mucha más población porque por las condiciones mineras que hay en el municipio genera que haya población flotante.

---

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE"*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Télefax: (1) 855 7114 - 855 7006



República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal

VEREDAS	POBLACION
TIBITA EL CARMEN	324
TIBITA CENTRO	256
TIBITA HATICO	702
ESPINAL CARRIZAL	562
ESPINAL ALIZAL	709
FARACIA RETAMO	910
FARACIA PANTANITOS	353
CHIRVANEQUE	193
EL SALTO	311
ESTANCIA ALIZAL	219
LA CUBA	353
LA GLORIETA	240
GACHANECA	147
ESTNACIA CONTENTO	214
RAMADA ALTA	279
RAMADA FLOREZ	251
TAITIVA	210
ARENOSAS	178
SIATAMA	111
PAICAGUITA	87
RESGUARDO	843
ZONA URBANA	2337
<b>TOTAL</b>	<b>9789</b>

Fuente: Sisben 2013

Como derechos de los Usuarios la administración Municipal ha dispuesto los siguientes, claro está sin dejar de lado los consagrados por la Constitución Política de Colombia.

#### DERECHOS DE LOS USUSARIOS:

1. Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medioidóneo y sin necesidad de apoderado siempre y cuando la solicitud se haga de manera respetuosa.

---

“VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE “

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Telefax: (1) 855 7114 - 855 7006





*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

2. Obtener información y orientación acerca los trámites y servicios que preste la Entidad.
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 respeto 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. 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.

La información que tiene que ver con la descripción de procedimientos, trámites y servicios de la Entidad se encuentra en el manual de Procesos y Procedimientos de la Alcaldía Municipal de Lenguazaque.

#### FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Dentro de las estrategias a implementar para mejorar la atención al ciudadano se tiene:

Programar actividades de campo: Para lo cual el Alcalde Municipal junto con su equipo de trabajo se desplazara a las diferentes veredas del municipio para conocer la problemática de la vereda y proponer alternativas de solución. También



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

contara con apoyo del Centro de salud del Municipio y Registraduria Municipal y los diferentes grupos de interés que se quieran integrar.

Dentro de las metas de plan de desarrollo se estableció la ampliación y adecuación de la casa de Gobierno en el cuatrenio para ofrecer a los usuarios un mejor servicio.

Se está trabajando para establecer algunos trámites en línea a fin de mejorar la atención de nuestros usuarios.

**ESTANDARIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

En este ítem se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

**a. Definiciones:**

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente

---

*"VAMOS TODOS CON TODA POR LENGUAZAQUE"*

<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>

Correo electrónico: [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es)

Cra. 4 N° 3-10 segundo piso - Telefax: (1) 855 7114 - 855 7006



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

b. Gestión

**Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un **registro y número de radicado único de las comunicaciones**, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de **recepción, radicación y registro de documentos** las deben realizar únicamente las **dependencias de correspondencia** o quien haga sus veces. En este caso la oficina responsable es la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía Municipal de Lenguazaque, esta oficina se encarga de recepcionar la información, remitir al responsable de dar trámite para dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos.

Igualmente la información que llega al correo del municipio email. [municipiodelenguazaque@yahoo.es](mailto:municipiodelenguazaque@yahoo.es) es revisada todo el tiempo y se focaliza según el responsable.

Por otro lado se ha dispuesto en la página web del municipio un formato para la recepción de quejas y reclamos, en el cual la comunidad puede formular su queja o reclamo de forma anónima.

c. Seguimiento

La administración Municipal se compromete durante el año 2013 implementar un programa de gestión documental que permita realizar seguimiento a la oportuna respuesta de los ciudadanos.

Establecer estrategias que permitan realizar seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

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.

d. Control

La Administración Municipal se compromete a incluir dentro de sus procesos el Control Interno Disciplinario para adelantar los procesos disciplinarios en contra



*República de Colombia  
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Lenguazaque  
Alcaldía Municipal*

de sus servidores públicos que no cumplan con las oportunas respuestas frente a las quejas, reclamos, peticiones, solicitud de información y/o denuncia.

Oficina de Control Interno se compromete a vigilar la aplicación del presente acuerdo conforme a los parámetros establecidos y la normatividad vigente y además a presentar a la Entidad un informe semestral sobre el seguimiento realizado.

e. Veedurías Ciudadanas

Llevar el control de las observaciones presentadas

Evaluar los correctivos que surjan

Facilitar y permitir el acceso a la información a las veedurías para la vigilancia de su gestión.

**FRANCISCO HILDEBRANDO SANCHEZ DUARTE**  
**Alcalde Municipal**