

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo - Casanare.*



MUNICIPIO DE  
PAZ DE ARIPORO





**PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**




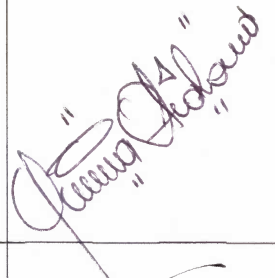

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ARTÍCULO 73 LEY 1474 DE 2011 "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN"**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE PAZ DE ARIPORO, CASANARE**  
**"Ciudad de Orden y Progreso 2012-2015"**  
**2013**

*Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo - Casanare*  
*Calle 10 No. 8-03 Telefax 098 637 30 13*

**CUADRO DE APROBACIÓN**

	<b>Cargos</b>	<b>Nombres</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Wilson Alfredo Diaza Veloza	16-04-2013	
	Profesional de Apoyo	Shirley Hernández Tarache		
	Técnico Administrativo oficina Atención al Usuario	María Teresa Rincón Vergara		
<b>Revisado por</b>	Jefe Control Interno	GINNA Milena Otálora Aranguren	23-04-2013	
<b>Aprobado por</b>	Alcalde Municipal	Edgar Bejarano García	26-04-2013	

*Guu*

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
MISIÓN.....	7
VISIÓN.....	7
ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.....	10
2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES.....	17
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO....	22
5. MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.....	26

*Yo creo que llegará un tiempo en que sobre las ruinas de la corrupción se levantará la esplendorosa mañana del mundo emancipado, libre de todas las maldades, de todos los monstruosos anacronismos de nuestra época y de nuestras caducas instituciones.*

Samuel Fielden

## INTRODUCCIÓN

Las entidades territoriales, en Colombia, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República, deben tomar las medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción en todas sus posibles manifestaciones. En este sentido, la Alcaldía del Municipio de Paz de Ariporo, con el propósito de prevenir los posibles focos de corrupción, ha diseñado las estrategias que permitan hacer un control preventivo y participativo, protegiendo la moralidad pública, contribuyendo a la promoción de la participación comunitaria en la gestión pública de sus intereses y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

En desarrollo de este deber de control, vigilancia y prevención, el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 dispone que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deba elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la norma en comento, el gobierno nacional desarrolló la herramienta "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", concebido como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión. Su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio; herramienta que constituye la hoja de ruta para la formulación contenida en el presente documento.

Así pues, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013 del municipio de Paz de Ariporo, consta de un primer componente dogmático en el que se definen su *misión* y *visión* como pilares fundamentales con los que se delimita el accionar de la misma entidad en procura de los objetivos que la Ley propone. Seguidamente se formula la *Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención Al Ciudadano*, diseñada a partir de los principios dados por el ordenamiento legal, atendiendo las previsiones del primer componente mencionado y materializando así los fines de la función institucional.

Para tales cometidos se elaboró el *Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas Concretas para Mitigar los Riesgos*, en los que se tuvo en cuenta cada uno de las posibles contingencias, así como la causa y la dinámica de estas; para dar paso a las *Estrategias Anti-Trámites* y los *Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*, permitiendo en todo caso la consecución de los nobles fines de la Ley 1474 de 2011 para blindar el actuar administrativo de la "**Ciudad de Orden y**



MUNICIPIO DE  
PAZ DE ARIPORO

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Progreso**” de aquellas prácticas impuras que tanto daño le hacen al conglomerado social.

OBJETIVO

El presente plan tiene como finalidad establecer los lineamientos que guiarán el desarrollo de las acciones de anticorrupción y atención al ciudadano en el Municipio de Paz de Ariporo, con el propósito de garantizar la integridad y transparencia en el uso de los recursos públicos, así como mejorar la calidad de los servicios que presta el Municipio a la ciudadanía.

OBJETIVO

El Municipio de Paz de Ariporo, con el apoyo de sus funcionarios y la población en general, implementará y aplicará con éxito su plan de atención al ciudadano y anticorrupción en el buen uso de los recursos públicos, a través de la información y la comunicación (IICs) plan orientado a mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y transparencia en la administración de los servicios y acciones que presta el Municipio de Paz de Ariporo.

## MISIÓN

La Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo, a través de la administración “*Ciudad de Orden y Progreso*”, como organismo de gobierno local, será la encargada de promover el desarrollo sustentable de la comunidad, haciendo uso adecuado de los principios administrativos de *Planificación Estratégica* como herramienta de gestión, el tratamiento equitativo a los problemas que le incumben, la participación ciudadana y el cabal rendimiento de cuentas, con el propósito de hacer transparente el ejercicio de las competencias del ente territorial en cada uno de sus servicios ofrecidos en la función pública.

## VISIÓN

Al año 2013, el municipio de Paz de Ariporo, con el apoyo de sus funcionarios, servidores y la ciudadanía en general, implementará y aplicará con éxito su primer Plan Estratégico de Anticorrupción sostenido en el buen uso de las herramientas Tecnologías de la información y la comunicación (TICs); plan orientado a mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y transparencia en la administración de los diferentes bienes y servicios que presta el Municipio de Paz de Ariporo.



## **ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Alcaldía Municipal ha venido trabajando en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno –MECI- herramienta que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, con el fin garantizar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones con la correcta ejecución de las funciones y actividades para el logro de la misión institucional, velar por que los recursos y acciones de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad, asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información de sus registros; definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presente en la organización, garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación y velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional; y en cumplimiento de lo anterior mediante el decreto No. 026 del 11 de Abril de 2007 se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI de acuerdo al Decreto 1599 de 2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005” a nivel nacional.

La entidad tiene documentado los manuales, códigos y acuerdos que rigen el comportamiento del servidor público los cuales fueron elaborados de forma participativa, del mismo modo se tiene establecidos manuales de operaciones y manual de funciones que permite que el funcionario identifique su rol dentro de la entidad.

Como mecanismo de transparencia y comunicación a la ciudadanía se realizó rendición de cuentas de los primeros 100 días, 6 meses y del primer año de gobierno de la administración, dando cumplimiento a los lineamientos contemplados en el programa presidencial de lucha contra la corrupción y el decreto de rendición de cuentas.

El municipio cuenta con el Manual de Contratación como guía de referencia, con el propósito de eliminar, mitigar o controlar los riesgos que se deriven, en aras de la luchar contra la corrupción aumentando los índices de eficiencia, eficacia y transparencia en cada una de las etapas de los procesos de selección que se adelanten.

La Administración adquirió un software especializado para el desarrollo, administración y soporte del sistema financiero, que consta de los siguientes módulos: presupuesto, tesorería, contabilidad e inventarios (SYSMAN). Como mecanismo de prevención se realizan periódicamente copias de seguridad para garantizar la continuidad de los procesos.

Otra estrategia ha sido el impulsar la oficina de atención al ciudadano a través de la cual se busca tener contacto directo entre la comunidad y la administración municipal, logrando con ello identificar las fallas y deficiencias que se presentan en el desarrollo de la prestación de los diferentes servicios.



## 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

**PROCESO:** GOBIERNO

**PROCEDIMIENTO:** Control a documentación para el funcionamiento de los establecimientos de comercio.

**OBJETIVO:** Dar alcance a la ley 232 de 1.995, el decreto 1879 de 2.008, REGLAMENTO DE POLICIA Y DE CONVIVENCIA CIUDADANA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CASANARE, CODIGO NACIONAL DE POLICIA, con el fin de realizar el control de documentación de los establecimientos de comercio y su adecuado funcionamiento.

**RIESGO:** Abuso de autoridad e imparcialidad.

**ESTRATEGIAS:**

- Capacitar a los comerciantes sobre las obligaciones en el cumplimiento de la documentación requerida para el funcionamiento del establecimiento de comercio, mediante: folletos instructivos, cuñas radiales, propaganda visual y campañas de socialización. Instruir al comerciante sobre el trámite que se surte la entidad una vez detectado el incumplimiento en la documentación y el procedimiento que realiza la entidad para aplicar las sanciones pertinentes y las acciones a que tiene derecho el comerciante para dar cumplimiento a lo requerido.
- Realizar cronograma trimestral para los controles de verificación de los documentos en los establecimientos de comercio, tomando muestreo al azar teniendo en cuenta zonas de ubicación, tipo de comercio, identificación tributaria y demás.
- Motivar a la comunidad para que denuncie cualquier irregularidad o abuso por parte de los funcionarios públicos competentes, haciendo uso de los diferentes canales que la administración municipal tiene habilitados para tal fin.

**PROCEDIMIENTO:** Selección y vinculación e inducción de personal.

**OBJETIVO:** Describir y reglamentar el proceso de selección, vinculación e inducción de Personal en el Municipio de Paz de Ariporo para contratar el personal

calificado y competente en cada dependencia que permita lograr la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos.

**RIESGO:** Selección y vinculación de personal no idóneas para el cargo.

**ESTRATEGIAS:**

- Constar que los documentos adjuntos en las hojas de vida sean legales.
- Realizar una adecuada inducción suministrando información pertinente acerca de la razón de ser de la Alcaldía municipal y competencias y funciones propias de su cargo.

**PROCESO:** DESARROLLO SOCIAL

**PROCEDIMIENTO:** Pago a EPS-S.

**OBJETIVO:** Realizar el pago a las EPS-S conforme a la obligación contractual y la normatividad vigente, confrontando la información suministrada por las EPS-S en las facturas con la certificación de pago expedida por la Interventoría del Régimen Subsidiado.

**RIESGO:** Reporten de usuarios fantasmas.

**ESTRATEGIAS:**

- Realizar periódicamente cruce con las bases de datos de los listados censales y del magisterio.
- Tener una persona responsable para el cruce de la información.

**PROCEDIMIENTO:** Manejo de novedades.

**OBJETIVO:** Recibir, validar e incorporar en la BDUA las novedades presentadas por las EPS-S, Dirección Departamental de Salud, dependencias del municipio y cualquier otra fuente institucional que permita mantener actualizada la información de los afiliados al Régimen Subsidiado en el Municipio.

**RIESGO:** Eliminación de un usuario hábil de la base de datos BDUA.

**ESTRATEGIAS:**

- Mantener actualizado la base de datos mediante el cruce trimestral de los listados censales y de poblaciones especiales.
- Tener una persona responsable para el cruce de la información.

**PROCEDIMIENTO:** Afiliación, traslados y reemplazos a EPS-S régimen subsidiado.

**OBJETIVO:** Realizar la vinculación al aseguramiento del Régimen Subsidiado en Salud de los potenciales beneficiarios y garantizar el efectivo traslado y reemplazo de EPS-S a los afiliados en el Régimen Subsidiado que tengan derecho y lo solicitan.

**RIESGO:** Falsificación de documentos por parte de los afiliados.

**ESTRATEGIAS:**

- validación de número y tipo de documento ante el FOSYGA.

**PROCEDIMIENTO:** Promoción en salud y prevención de la enfermedad.

**OBJETIVO:** Mejorar el estado de salud de la población del municipio, para lograr en el mediano y largo plazo, evitar la progresión y ocurrencia, de desenlaces adversos de la enfermedad, enfrentar los retos de envejecimiento poblacional y disminuir las inequidades territoriales en salud según el Plan Territorial de Salud.

**RIESGO:** No contar con el personal idóneo.

**ESTRATEGIAS:**

- Confirmar la veracidad de los documentos soportes de experiencia.

**PROCEDIMIENTO:** SISBEN y régimen subsidiado.

**OBJETIVO:** Describir las actividades a realizar en la inclusión de la población al SISBEN y RÉGIMEN SUBSIDIADO.

**RIESGO:** Base de datos del SISBEN desactualizada.

**ESTRATEGIAS:**

- Campañas de actualización de la base de datos del SISBEN.
- Jornadas de depuración para la actualización de documentos de identificación y lugar de residencia.

**PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA.**

**PROCEDIMIENTO:** Elaboración de los estados financieros.

**OBJETIVO:** Describir las actividades del procedimiento a realizar para la preparación y elaboración de los estados financieros del municipio, con el propósito de establecer la situación financiera y económica del ente territorial.

**RIESGO:** La información Contable y Financiera no refleja la situación real de la Entidad.

**ESTRATEGIAS:**

- Capacitación a los funcionarios que intervienen en el procedimiento en cuanto a las aplicaciones y manejo del software financiero en los reconocimientos y causaciones.
- Actualizaciones permanentes en normatividad y manejo de aplicativos.

**PROCEDIMIENTO:** Tramite de cuentas y pagos.

**OBJETIVO:** Describir las actividades a realizar para el trámite y pago de las cuentas de los compromisos adquiridos por la entidad.

**RIESGO:** Pagos sin el cumplimiento de los requisitos exigidos por ley.

**ESTRATEGIAS:**

- Socialización del procedimiento para el pago y su respectiva documentación.
- Revisión de la documentación soporte de las órdenes de pago.

**PROCEDIMIENTO:** Manejo de cuentas bancarias.

**OBJETIVO:** Tener el control de cómo ingresan y egresan los recursos del municipio en cada una de sus cuentas bancarias.

**RIESGO:** Manejo inadecuado de los recursos financieros en las cuentas Bancarias.

**ESTRATEGIAS:**

- Creación de subcuentas para la adecuada clasificación de cada uno de los rubros de financiación.
- Instruir al funcionario responsable del procedimiento en la correcta clasificación de las cuentas bancarias de acuerdo al rubro correspondiente.

**PROCESO:** PLANEACIÓN DEL DESARROLLO

**PROCEDIMIENTO:** Plan de Acción.

**OBJETIVO:** Realizar las acciones tendientes a la formulación y acompañamiento de los informes del Plan de Acción que sean solicitados por la Administración.

**RIESGO:** Incumplimiento de metas anuales y de periodo de gobierno.

**ESTRATEGIAS:**

- Actualizar los planes de acción cada vez que se modifique el presupuesto o las actividades.
- Hacer seguimiento trimestral a los planes de acción y presentar el resultado en junta de gobierno.

**PROCEDIMIENTO:** Banco de Programas y Proyectos

**OBJETIVO:** Describir las actividades para inscripción y evaluación de programas y proyectos presentados en la Oficina de Planeación de municipio de Paz de Ariporo.

**RIESGO:** Incumplimiento en la presentación de proyectos de inversión pública.

*Yara*

**ESTRATEGIAS:**

- Recordatorios en el correo electrónico de la página web institucional.
- Lista de chequeo por dependencias y estado de revisión.
- Asesoría y acompañamiento a las secretarías sectoriales.

**PROCEDIMIENTO:** Formulación de Proyectos

**OBJETIVO:** Definir las actividades para la formulación de proyectos de inversión.

**RIESGO:** Mal diligenciamiento y elaboración de los estudios previos.

**ESTRATEGIAS:**

- Asesoría por parte de Banco de Programas y proyectos en la estructuración de los estudios previos.
- Revisión de la lista de chequeo de estudios previos.
- Con acompañamiento de la oficina de presupuesto, apoyar a las secretarías sectoriales en el manejo de presupuesto de inversión.
- Publicación en la página web institucional, los proyectos y programas que adelante la administración municipal con el fin de involucrar a la comunidad demostrando transparencia en cada una de las actividades.

**PROCESO:** ORDENAMIENTO TERRITORIAL

**PROCEDIMIENTO:** Expedición de licencia de urbanismo.

**OBJETIVO:** Definir las actividades propias del seguimiento al Plan Básico de Ordenamiento Territorial.

**RIESGO:** Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia.



### **ESTRATEGIAS:**

- Informar a la comunidad el tiempo establecido según el Decreto 574 de 2006 para expedir las licencias de urbanismo.
- Establecer un día a la semana para realizar las diligencias de inspección ocular y comunicarlo a la ciudadanía.
- Contar con un funcionario en cargado de realizar las diligencias de inspección.

### **PROCESO: GESTION LEGAL**

**PROCEDIMIENTO:** Derechos de petición.

**OBJETIVO:** Describir y estandarizar las actividades para dar respuesta a las comunicaciones que los particulares realizan directamente a una Secretaria de despacho o al despacho del Alcalde y que este remite; así mismo, las consultas o solicitudes que en ejercicio del derecho de petición, las demás dependencias de la administración central elevan a la oficina jurídica, en los términos y para los efectos del artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 5 y siguientes del código contencioso administrativo.

**RIESGO:** Vencimiento de términos para dar respuesta.

### **ESTRATEGIAS:**

- Implementación de la ventanilla única de correspondencia.

**PROCEDIMIENTO:** Contratación.

**OBJETIVO:** Describir la secuencia de actividades a seguir para adelantar los procesos de contratación en la entidad con formalidades plenas.

**RIESGO:** Pliego de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.

## ESTRATEGIAS:

- Realizar los pliegos amplios y que permitan participación mayoritaria con los mínimos requisitos exigibles.
- Eliminación de vistas innecesarias.

## 2. ESTRATEGIAS ANTI-TRAMITES

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2.011, la Administración Municipal, desarrollará una capacitación para sus funcionarios sobre las normas encaminadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- La alcaldía publicara en la página web los formatos de las distintas solicitudes de retiro, actualización, inclusión y encuestas nuevas para SISBEN; como también los requisitos a aportar a los anteriores tramites.
- Se divulgara en la página web el instructivo de consulta de base de datos del SISBEN.
- Se publicara en la página web los requisitos para el trámite de licencias de construcción, certificados de estratificación, usos del suelo y nomenclatura, como también para licencias de englobe y desenglobe.
- Publicación en la página web institucional los proyectos y programas que se adelanten en la administración municipal, a fin de involucrar a la comunidad, mostrando transparencia en cada una de las actividades.

De esta manera se hará más eficiente la atención al ciudadano a la hora de hacer un trámite o solicitar información de las dependencias de la Alcaldía Municipal, se mejorará el proceso de modernización tecnológica, promoviendo la comunicación entre las dependencias de la Entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la Información.

- La administración, ha establecido como prioridad la lucha contra la corrupción, la transparencia y la recuperación de la institucionalidad, por tal motivo se actualizará y se promoverá los principios contemplados en el manual de ética para los funcionarios del municipio.

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La administración municipal de Paz de Ariporo, realizo en el mes de marzo la primera rendición de cuentas para el año 2013, la cual fue realizada mediante audiencia pública y transmitida en vivo a través de la página web oficial del Municipio, y vía radial. Se tiene proyectado realizar dos (02) mas.

Anexo: Proceso de rendición de cuentas. 1 folio Archivo: Diagrama RC.

**RENDICIÓN DE CUENTAS MUNICIPIO DE PAZ DE ARIPORO**



**1. Planear**

1.1 alistamiento  
institucional

1.2 Obtener, organizar y  
comunicar la



PLAN DE TRABAJO DE LA  
RENDICIÓN DE CUENTAS

→	OBJETIVOS
→	ACTIVIDADES
→	RESPONSABLES
→	RECURSOS DISPONIBLES Y REQUERIDOS
→	CRONOGRAMA PARA DESARROLLAR EL PROCESO

*900*

2. Obtener, organizar y  
comunicar la  
información

Identificar y priorizar la  
Información para la  
rendición  
de cuentas y los  
responsables  
de suministrarla.

Establecer pautas para  
buscar, organizar y  
estandarizar la Información

Buscar la Información

Organizar la Información

CONTENIDOS  
INSTITUCIONALES

INFORMACIÓN DE INTERÉS  
PARA LA CIUDADANÍA

Seleccionar y mostrar la  
Información.

Diseñar estrategias de  
comunicación

Informar y formar a la ciudadanía sobre qué es la rendición de cuentas y por qué es necesario que participen.

Comunicar a la ciudadanía sobre los diversos escenarios por medio de los cuales se va a rendir cuentas a la ciudadanía (por ejemplo, sitios web o anuncios radiales).

Estrategias de  
Socialización, y  
movilización para la RC

Presentar logros, retos y resultados a través de medios masivos de comunicación como internet y radio.

**3. CONVOCAR A LA  
CIUDADANÍA**

Convocatorias: Invitación a participar en la Audiencia pública de la RC a través de perifoneo, emisora radial



**4. DIÁLOGO EN EL  
MARCO DE LA  
RENDICIÓN DE  
CUENTAS**

Capacitación a la ciudadanía a través de emisora local

Entrega de Informes: Publicados en página Web y en periódico



**5. REALIZACIÓN  
DEL EVENTO DE LA  
RC**

Entrega y recepción de Formatos de Preguntas y Evaluación de la Audiencia pública

Presentación de avances, dificultades y logros

Lectura y respuesta a las preguntas



**6. EVALUACIÓN Y  
CONCLUSIONES**



*Qui*

#### 4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Administración Municipal de Paz de Ariporo Casanare “Ciudad de Orden y Progreso” con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores como de clientes externos implementa la Oficina de Atención al Ciudadano.

Con ello se busca desarrollar mecanismos de comunicación directa, para brindar información oportuna, conocer las peticiones, sugerencias, solicitud de información, quejas y reclamos de los ciudadanos frente a la entidad y de esta manera resolver las fallas que se pueden presentar al interior la misma. Para tal fin se han establecido los siguientes mecanismos:

1. Página Web [www.pazdeariporo-casanare.gov.co](http://www.pazdeariporo-casanare.gov.co) la cual ha sido actualizada y se continuará actualizando en el 2013 en lo relacionado con los Planes, Programas y Proyectos del municipio.
2. Presentación de consultas, quejas y reclamos a través de la página Web a través de los correos [quejasyreclamospza@pazdeariporo-casanare.gov](mailto:quejasyreclamospza@pazdeariporo-casanare.gov) ; y/o [contactenos@pazdeariporo-casanare.gov.co](mailto:contactenos@pazdeariporo-casanare.gov.co)
3. Espacio para interactuar con la Administración Municipal a través del chat institucional. [www.pazdeariporo-casanare.gov.co/servicios](http://www.pazdeariporo-casanare.gov.co/servicios) de atención al ciudadano/servicios de atención en línea/ingresar al chat.

La sala de chat es un lugar para comunicarse con la alcaldía y resolver sus dudas puntuales desde nuestro sitio Web.

Nuestro chat se encontrará activo los días **miércoles** en los siguientes horarios:

##### En la Mañana

- Hora de inicio: 10:00
- Hora de finalización: 11:30

##### En la Tarde

- Hora de inicio: 15:00
- Hora de finalización: 16:30

También estarán habilitadas las redes sociales en: [facebook.com/alcaldiapza](https://www.facebook.com/alcaldiapza) y en [twitter@AlcaldiaPZA](https://twitter.com/AlcaldiaPZA).

4. La sede de la oficina de Atención al ciudadano está ubicada en la calle 10 No. 8 – 03 a donde podrá presentarse personalmente o comunicarse al teléfono (098) 637 30 13.

5. Buzón físico de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en cada una de las sedes de la Alcaldía Municipal: Sede principal, Secretaría de Agricultura, Oficina de Planeación y Centro de Convivencia.

### **SERVICIO DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO**

#### **FUNCIONES:**

- Brindar una atención oportuna y eficiente al usuario, informándole los bienes y servicios que presta la Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo.
- Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de la Alcaldía Municipal con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.
- Desarrollar un sistema de información donde se identifiquen y organicen las acciones emprendidas en relación con las quejas y reclamos, sugerencias y servicios solicitados por el usuario.
- Atender, tramitar y resolver las quejas, reclamos, peticiones y denuncias que formulen los ciudadanos.

**ALCANCES:** Recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por el usuario, de tal forma que se les dé una solución integral que satisfaga la respectiva solicitud.

**PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.



Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en las que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso

#### **TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS:**

- Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.
- Las quejas y reclamos se asignarán a los funcionarios públicos encargados de la atención de servicio al cliente, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar el día hábil siguiente a su recibo, correspondiendo al jefe de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.
- Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que se adelante el trámite pertinente.
- Quejas y reclamos improcedentes. Los funcionarios públicos de servicio al cliente encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.
- Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios competentes. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la

demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

- Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.

Para mayor claridad es importante que el ciudadano que requiera un servicio tenga en cuenta los siguientes conceptos:

**Atención al Usuario:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**Buzón:** Es un espacio virtual o físico, donde se depositan las quejas y sugerencias expresadas por los usuarios y trabajadores de la Alcaldía Municipal.

**Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**Denuncia:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio al público.

**Derecho de Petición de Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Derecho de Petición En Interés Particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Inquietud:** Ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa servicio o hecho

**Quejas:** Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en la Administración.

**Reclamos:** Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

**Solicitud de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**Sugerencia:** Es una alternativa de solución, propuesta por cualquier interesado, para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad.

**Usuario:** Persona que formula una queja, reclamo o sugerencia.

## 5. MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

1. Divulgar la página Web del Municipio [www.pazdeariporo.casanare.gov.co](http://www.pazdeariporo.casanare.gov.co), el estatuto anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
2. Dinamización del link de Quejas y Reclamos para que los pazariportinos presenten sus quejas, reclamos y denuncias de posibles actos de corrupción que se puedan presentar por los funcionarios de la Alcaldía de Paz de Ariporo. En cumplimiento al art. 76 de la ley 1474 de 2011.
3. En el año 2013 se hará una publicación semestral en la página Web del Municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados de las quejas, reclamos y denuncias que presente la comunicad por hechos de corrupción de los funcionarios públicos.
4. Se instalará un Buzón de Sugerencias en cada una de las sedes de la Alcaldía Municipal, para que los ciudadanos formulen las quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a la comunidad.
5. Se tendrá espacios radiales semanalmente en los que las distintas secretarías informarán a la comunidad sobre la gestión a realizar y los procesos en la ejecución de los recursos. La Oficina de Atención al Ciudadano buscará a través

de este espacio radial invitar a la comunidad a tener un contacto directo con la Administración Municipal.

6. Divulgar y promover un boletín donde la comunidad pueda conocer las funciones de la oficina de Atención al Ciudadano y los diferentes canales habilitados para formular sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

7. Realizar encuestas de satisfacción donde los ciudadanos expresen su apreciación respecto a la atención por parte de los funcionarios de la Administración Municipal.

8. Brindar una capacitación para todos los funcionarios que incluya atención al cliente, y motivar la vocación del servicio para satisfacer la necesidad del ciudadano.