



**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014**

### **EQUIPO DE ADMINISTRACION**

**ALFREDO VEGA QUINTERO**

Alcalde

#### **ALTA DIRECCION**

**FRANKLIN RENTERIA GAMBOA**

Gerente Planeación

**XIOMARA LARROTA DUARTE**

Secretaria de Gobierno

**RAUL GUTIERREZ CORZO**

Secretario de Hacienda

**RAMON RAMOS SANCHEZ**

Secretario de Educación

**SANDRA PUERTO SANCHEZ**

Directora DASA

**OMAR SANCHEZ MURIEL**

Jefe de Control Interno

**AGUACHICA, ENERO DE 2014**





**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

**PRESENTACION**

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de Aguachica ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

El diseño de la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, concluye con la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como referente los lineamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, identificando los riesgos de corrupción en forma diferente a lo establecido en la Metodología de Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “El Cambio es Ahora”.



**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

**1. OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION:**

1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
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.
6. Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental.
7. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

**2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de sus deberes y derechos en el control social.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos y en los demás sectores de inversión.
- Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.
- Apoyar los procesos en la cultura interna del autocontrol y la racionalización de trámites por parte de las distintas unidades ejecutoras.



**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

**3. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION**

1. Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
3. Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
4. Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.
5. Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
6. Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
7. Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su quehacer en la sociedad.
8. Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
9. Establecer mecanismos orientados a fortalecer las veedurías en sus diferentes órdenes.
10. Elaborar los instrumentos pertinentes para implementar en el Municipio, políticas en materia de ética, racionalidad, transparencia y eficiencia administrativa.
11. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público.
12. Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados.
13. Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.
14. Rendir los informes regulares y periódicos a los entes de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados del programa.



**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

**4. DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACION DEL PLAN**

Mediante la formulación y diseño de un Mapa de Riesgos, fundamentado inicialmente en los componentes del MECI, se identifican los posibles riesgos inherentes al proceso administrativo y de igual manera, las causas y controles. Una vez el Municipio cuente con todos los procesos y procedimientos debidamente adoptados e implementados, apoyados en las actualizaciones de tecnología y sistemas, podremos contar con un completo mapa de riesgo y el seguimiento sistemático a todos y cada uno de los eventos susceptibles de revisión y rectificación sobre la marcha de cada proceso.

El Municipio de Aguachica ha identificado las posibilidades de hacerse eficiente y eficaz, apoyado en el conocimiento previo de su entorno con respecto a factores internos y externos y contando con sistemas eficientes y personal suficiente y capacitado, es posible sostener un proceso de mejora continua que conduzca a alcanzar los objetivos planteados en el plan.

**5. TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION:**

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- 1) Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- 2) Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- 3) Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- 4) Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
- 5) La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- 6) Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.





**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

- 7) Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
- 8) Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
- 9) Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

## 6. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL LOCAL

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales
- Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.
- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.
- En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.
- En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.
- En la administración municipal, se cuestionan diferentes hechos tales como, la irregularidad en las regulaciones urbanas, uso de las áreas verdes, venta de predios.

En la administración central las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas





**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero  
Alcalde 2012-2015*

- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropriaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación

**7. MODALIDADES DE CORRUPCION**

La primera de las modalidades delictivas es el **peculado**, que el Código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante". En principio parecería que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

La segunda modalidad es el **cohecho**, delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, obviamente también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Un delito menos conocido, y que es posiblemente el que más se habría cometido en los últimos meses, es el de **concusión**. En este caso es el 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.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no partícipe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

Vale la pena esta aclaración para que las personas o entidades particulares, que han sido víctimas en los meses pasados de estas exacciones ilegales, presenten sus denuncias ante la Comisión Anticorrupción o ante los jueces o fiscales correspondientes, sin el temor de que puedan ser considerados también ellos como partícipes en los actos delictivos.



**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero  
Alcalde 2012-2015*

Más bien estarán colaborando con la fundamental tarea de sanear la administración pública y la política nacional, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

El enriquecimiento ilícito, que plantea cuestiones de alguna complejidad, que quedarán para un comentario posterior. (DIARIO HOY) (P. 4-A)

**8. RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION**

1. Implementación de las jornadas de inducción y reinducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
2. Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de procesos del municipio.
3. Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de gestión de la Calidad.
4. Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas.
5. Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
6. Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP.
7. Adopción e implementación del manual antitrámites para el Municipio. Mediante acto administrativo.
8. Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
9. Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano
10. Se está en el proceso de formulación del plan de desarrollo en el cual se incluirán las estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías y los grupos de base.
11. Formulación e implementación del manual de interventoría para el Municipio



**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

12. Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción
13. Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos
14. Implementación del plan de capacitación institucional
15. Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios municipio
16. Existencia de un acto administrativo para la atención al público por parte del Alcalde, y disponibilidad total de los funcionarios para atenderlos.
17. Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

**9. MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN**

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, de ahí la importancia de definir los diferentes enfoques que se presentan para combatir este fenómeno.

**Principios Constitucionales**

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Disposiciones Legales y Reglamentarias**

Las normas contenidas en este portal están divididas por sus diferentes enfoques:

1. Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública.

Bajo este lineamiento encontramos el primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores





**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero  
Alcalde 2012-2015*

públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

Ley 80 de 1993

Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 190 de 1995

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Estatuto Anticorrupción. Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

Ley 270 de 1996

Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

Ley 489 de 1998

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1.976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 610 de 2000

Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen



**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero  
Alcalde 2012-2015*

funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

Ley 678 de 2001

Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

Ley 734 de 2002

Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

Ley 909 de 2004

Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto- Ley 128 de 1976

Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Decreto - Ley 01 de 1984

Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

Decreto 2232 de 1995





**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero  
Alcalde 2012-2015*

Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

2. Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos Este es el segundo grupo de normas.

Normas Entidades Territoriales

Normas con las cuales se busca la efectividad de la administración de las entidades territoriales, mediante la racionalización de su gasto y mejoramiento de sus ingresos

Ley 136 de 1994

Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

Ley 358 de 1997

Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.

Ley 549 de 1999

Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.

Ley 550 de 1999

Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

Ley 617 de 2000

Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 795 de 2003





**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero  
Alcalde 2012-2015*

Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

3. Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública

Normas que garantizan y protegen la participación de la ciudadanía en la gestión pública

Ley 850 de 2003

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Decreto 1421 de 1993

Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa fe de Bogotá. En su articulado dispuso la promoción de la participación comunitaria y la creación de organizaciones para la participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.

Decreto 2170 de 2002

Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

LEY 1474 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.

DECRETO 0019\_DE 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública





**Municipio de Aguachica**

*Alfredo Vega Quintero*

*Alcalde 2012-2015*

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

En busca de mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Municipio de Aguachica tiene como meta implementar un Sistema Integral del Servicio y Atención al Ciudadano que propenda por brindar una atención de manera oportuna y eficiente a la ciudadanía en general, de modo que sus actividades puedan ser objeto de evaluación y seguimiento.

A continuación se describen los mecanismos a implementar para mejorar la atención del ciudadano.

- Desarrollar mecanismos de coordinación entre las diferentes dependencias de la Administración, definir el rol a desempeñar por cada una de ellas y articular con la oficina de atención al ciudadano la capacidad de respuesta por cada una de las responsabilidades en atención y servicios que correspondan de acuerdo a sus funciones
- Dar a conocer la misión, visión y objetivos del Municipio por los distintos medios disponibles.
- En el marco de las socializaciones de proyectos y obras, entregar a la comunidad una cartilla donde expliquemos la misión, visión y objetivos de Municipio.
- Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y denuncias, que pueden presentar nuestros ciudadanos, se ha implementado el procedimiento para el trámite, desarrollo y seguimiento de las mismas. De igual modo, en la página web del Municipio se incluirá un link PQR para que los ciudadanos ingresen en forma práctica sus inquietudes, quejas, reclamos y denuncias al respecto.

Para la implementación de los anteriores factores es necesario tener en cuenta:

- a. La secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
  - b. Aseguramiento de la disponibilidad de recursos
  - c. Seguimiento y medición de los procesos
  - d. Establecimiento de los controles de riesgo
  - e. Verificación de la satisfacción del ciudadano
  - f. Control y seguimiento de documentos y registros
  - g. Elaboración periódica de informes de gestión sobre las acciones realizadas.
- Implementar BUZÓN DE SUGERENCIAS en la entrada principal de la Alcaldía, con el fin de facilitar a los ciudadanos la formulación de sus quejas, reclamos y denuncias y se hará



## Municipio de Aguachica

*Alfredo Vega Quintero*  
*Alcalde 2012-2015*

seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna.

- **Medir la Satisfacción del Ciudadano:** Para este procedimiento se diseñaran encuestas que pueden ser respondidas a través de la página web de la Alcaldía o a través del mecanismo puerta a puerta, cuyos resultados se darán a conocer en la página web de la Alcaldía o por otro medio o tecnología disponible.
- **Identificar necesidades:** en la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.
- **Información actualizada:** la página web institucional se actualizará permanentemente respecto de los servicios que se brindan a la ciudadanía, así como para promover el control social y la participación ciudadana a los planes, programas y proyectos de la entidad.
- **Adecuación de espacios físicos:** La entidad debe disponer de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: creación del correo institucional, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional.
- **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos:** En el año 2014, se capacitará a la mayoría de los servidores públicos de la entidad en especial los servidores públicos asignados para la atención al ciudadano en el tema de Cultura de Servicio, con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

Alfredo Vega Alcalde 2012-2015