

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**MUNICIPIO DE RIOHACHA
2013**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2013

RAFAEL RICARDO CEBALLOS SIERRA
Alcalde

RIOHACHA - LA GUAJIRA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA**

TABLA DE CONTENIDO		PÁG.
I.	PRESENTACIÓN	
II.	INTRODUCCIÓN	
III.	REFERENCIA INSTITUCIONAL	
	1. RESEÑA HISTÓRICA	
	2. NATURALEZA JURÍDICA	
	3. OBJETO	
	4. FUNCIONES	
	5. MISIÓN	
	6. VISIÓN	
	7. PRINCIPIOS CORPORATIVOS	
	8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
IV.	MARCO LEGAL	
V.	OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
	1. OBJETIVO GENERAL	
	2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
VI.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	
VII.	COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	<u>PRIMER COMPONENTE:</u> METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	
	<u>Ver Archivo Adjunto:</u> Archivo de Excel Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía Mayor de Riohacha	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA**

TABLA DE CONTENIDO	PÁG.
<u>SEGUNDO COMPONENTE:</u> ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	
<u>Ver Archivo Adjunto:</u> <i>Archivo de Excel Estrategia Anti trámites de la Alcaldía Mayor de Riohacha</i>	
<u>TERCER COMPONENTE:</u> RENDICIÓN DE CUENTAS	
<u>Ver Archivo Adjunto:</u> <i>Archivo de Excel Rendición de Cuentas de la Alcaldía Mayor de Riohacha</i>	
<u>CUARTO COMPONENTE:</u> MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	
<u>Ver Archivo Adjunto:</u> <i>Archivo de Excel Servicios de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Riohacha</i>	
VIII. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	
1. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	
IX. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.	
X. CONCEPTOS CLAVES	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

I. PRESENTACIÓN

La Constitución de 1991 señala en sus artículos 209 y 269 la obligación de los administradores públicos en el diseño y aplicación de normas de Control Interno buscando cumplir con intereses generales, aplicando principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad partiendo de la descentralización, la delegación y desconcentración de funciones, es decir los mismos organismos públicos se ven obligados a implementar medidas internas para ejecutar las actividades propias del ente público.

La Alcaldía Mayor de Riohacha, además de cumplir con los principios constitucionales, también lo hace con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, y para ello con el presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” pretende fortalecer el trabajo institucional y a la vez proporcionar y generar la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones o actividades que la institución se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rige a la entidad en materia de control anticorrupción y atención al ciudadano.

Comprometido con la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, en este documento dejamos contemplado las estrategias que la Administración Municipal desarrollará como elemento preventivo que garantice el éxito de las operaciones y que brinde la posibilidad permanente de retroalimentar, enriquecer y fortalecer los Sistemas de Gestión, así como garantizar en medida razonable la salvaguarda de los activos y bienes de la entidad dando estricta aplicación a la ley 1474 de 2011, artículos 73 y 74 del estatuto anticorrupción.

Rafael Ricardo Ceballos Sierra
Alcalde

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de *“riesgos”* la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – D.A.F.P., puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República –DAPRE.

Posteriormente abordaremos la *Estrategia Anti trámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

En cuanto a la *Rendición de cuentas*, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Finalmente, trabajaremos los *Mecanismos para la atención al ciudadano*, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

III. REFERENCIA INSTITUCIONAL

A continuación se describen datos generales de la entidad al igual que su marco estratégico:

Nombre del municipio:	Riohacha
NIT:	892115007-2
Código Dane:	44001
Teléfono:	(57+5)7272333
Fax:	(57+5)7270606

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA**

<i>Página Web:</i>	www.riohacha-laguajira.gov.co
<i>Dirección:</i>	Calle 2 No 8 – 38
<i>Nombre del Representante Legal:</i>	Rafael Ricardo Ceballos Sierra
<i>Plan de Desarrollo 2012-2015:</i>	Es Momento de Gobernar

Como se dijo anteriormente, la Alcaldía de Riohacha, como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes (Art 311CP de C).

El Plan de Desarrollo “**ES MOMENTO DE GOBERNAR**, atiende los lineamientos de la ley 152 de 1994 y el propósito constitucional de “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural del territorio; defender la autonomía municipal , mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.” (Fundamentos legales en armonía con el Artículo 2 Constitución Política de Colombia).

Es propósito del Plan de Desarrollo “**ES MOMENTO DE GOBERNAR**” dar cumplimiento al marco normativo constitucional y legal y en ese sentido se articula a las políticas de desarrollo nacional y departamental y en especial:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Plan Departamental de Desarrollo
Plan Nacional de Desarrollo
Plan de Ordenamiento Territorial de Riohacha
Plan Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres
Plan Regional de Competitividad
Política de Infancia y Adolescencia
Plan Integral Único – PIU y Ley de Víctimas
Plan decenal de Educación
Contratos Plan
Política Nacional para la Superación de la Pobreza y ODM

Misión

Liderar la transformación y modernización administrativa con participación comunitaria y alianzas público - privadas para alcanzar la dignidad, prosperidad, seguridad y sostenibilidad ambiental del municipio de Riohacha.¹

Visión Política

Al 2015 cuando Riohacha cumpla 470 años de poblamiento será una ciudad transformada y con una estructura de servicio público, social y economía que permitan proyectarla al 2025 como una ciudad posicionada regional, nacional e internacionalmente, por su capacidad institucional, el mejoramiento de los indicadores de calidad de vida, el rescate de los valores y las oportunidades de prosperidad para sus habitantes.

¹Tomado del Plan de Desarrollo 2012-2015 “Es momento de gobernar”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Visión Territorial (POT)

"Convertir al Municipio de Riohacha en un centro de integración regional, competitivo, sostenible, acogedor, pacífico y hospitalario, con un alto grado de desarrollo humano, social, económico e institucional, aprovechando su diversidad geográfica, étnica y agropecuaria, mediante el incremento cualitativo y cuantitativo de su oferta de servicios e infraestructura para así posicionarlo nacionalmente y proyectarlo internacionalmente"

Principios generales de la acción Municipal. La gestión y las políticas públicas tendrán como principios de su acción, los siguientes:

- 1. Solidaridad:** Tener sentido de las otras y de los otros. Se expresa en el compromiso del Estado y de la sociedad para superar la adversidad, privilegiando a las personas que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad en cada uno de los estratos
- 2. Autonomía:** Reconocer la dignidad de la condición humana para favorecer el ejercicio de la libertad y promover la autodeterminación individual y colectiva.
- 3. Diversidad:** Reconocer y reasignar valor a las diferencias étnicas de géneros, generacionales y culturales.
- 4. Equidad:** Promover la igualdad de oportunidades mediante políticas progresivas de redistribución, con prioridad en las poblaciones que están en mayores condiciones de pobreza y vulnerabilidad, donde participen las comunas del municipio.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

5. Participación: Involucrar la participación de todas y todos en la toma de decisiones públicas, y promover el fortalecimiento de las organizaciones sociales y la construcción de capital social, donde se incluya a todos los estratos socioeconómicos.

6. Integridad: Actuar con rectitud en el ejercicio de lo público y en la administración y manejo de los recursos públicos, fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas, veeduría y control ciudadano, para garantizar la mayor cercanía de quienes habitan en el municipio a las acciones y resultados de la gestión del Estado.

7. Descentralización y desconcentración: Este Plan de desarrollo coadyuvará a la descentralización de acuerdo a las políticas que haya trazado la administración Municipal, para lograr una verdadera participación y ejercer todos los principios de este plan.

Principios Orientadores del Plan²

1. Rescate de valores (orden, autoridad, credibilidad, confianza, compromiso ciudadano), esta administración propenderá porque sus funcionarios sean personas honestas, comprometidas, con el proyecto de desarrollo de Riohacha, dispuestos a servir y ser ejemplo de buenos ciudadanos. Que nos permita recuperar la confianza de los ciudadanos riohacheros en las instituciones del gobierno.

²Tomado del Plan de Desarrollo 2012-2015 "Es momento de gobernar"

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

2. Buen gobierno para la modernización y transformación administrativa, donde se ofrecerán las condiciones necesarias para un gobierno ordenado y una acción colectiva, que nos permita un gobierno eficientes, productivo y con capacidad de respuesta.

3. Planeación, gestión administrativa y financiera, La modernización de la Alcaldía implica la transformación de la gestión administrativa así como cambios en las relaciones internas y con el entorno. Es necesario flexibilizar las estructuras, hacerlas más livianas y promover esquemas que aseguren mayor compromiso de todas las dependencias de la Alcaldía, agilizando los procesos internos.

4. Transparencia, lucha contra la corrupción y rendición pública de cuentas, en el ejercicio de la función pública, fortaleciendo las herramientas de participación ciudadana, con una administración de frente a la comunidad, donde se entregue información pública, veraz, oportuna y pertinente, que permita hacerle seguimiento a la gestión.

5. Uso de la cooperación como instrumento de gestión que nos permita avanzar en temas claves de la administración y se reflejen en el desarrollo de Riohacha.

6. Compromiso con el medio ambiente, que nos permita garantizar el desarrollo y las condiciones de vida de las próximas generaciones.

7. Participación ciudadana como el mecanismo para garantizar y respetar los acuerdos con la ciudadanía y la consecución de las

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

acciones y de esta manera estimular la relación de la ciudadanía con la administración generando confianza en las instituciones.

8. Promoción y garantía de los derechos humanos (DDHH), que nos permita fortalecer la acción de las autoridades de seguridad y justicia, acercar la justicia restaurativa a los ciudadanos y ciudadanas, reducir los factores de riesgo, atender a los grupos vulnerables y minorías, recuperar y mejorar los entornos urbanos deteriorados y mejorar la percepción de seguridad promoviendo el adecuado uso del tiempo libre y el espacio público.

9. Soluciones y oportunidades para todos.

Objetivo General del Plan³

Generar las condiciones de bienestar para todos los habitantes de Riohacha, mediante la implementación de políticas públicas que generen inclusión social, equidad, oportunidades y garanticen el ejercicio de la ciudadanía, el mejoramiento de los indicadores de calidad de vida, el rescate de los valores y la prosperidad para sus habitantes.

³Tomado del Plan de Desarrollo 2012-2015 "Es momento de Gobernar"

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Ejes Estratégicos y Relación con el Objetivo del Plan⁴

La visión estratégica se ha inspirado en la metáfora de una casa, la cual simboliza seguridad, confianza, convivencia, respeto, armonía; con este sentimiento visionamos nuestro territorio y por ello tenemos el propósito de transformarlo en un municipio digno, próspero, seguro, competitivo y ambientalmente sostenible.

Una casa requiere de unas bases cimentadas y una estructura; un buen gobierno para Riohacha, requiere de una Administración que organice dicha casa para hacer de ella una ciudad Digna, Próspera, Segura, Competitiva y Ambientalmente Sostenible, generando confianza y esperanza a todos sus habitantes.

Para ello se soporta en cinco ejes estratégicos (I) Buen gobierno para la competitividad, (II) Riohacha digna, (III) Riohacha prospera, (IV) Riohacha segura y (V) Riohacha ambientalmente sostenible. Ver Gráfico 1. Ejes Estratégicos Plan De Desarrollo Es Momento de Gobernar.

Con el logro de estos propósitos se espera llegar a los 470 años de poblamiento de Riohacha en el año 2015 con un compromiso de la comunidad, instituciones públicas y privadas en la transformación del municipio capital de La Guajira.

⁴Tomado del Plan de Desarrollo 2012-2015 "Es momento de Gobernar"

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA



Grafica 1. Ejes Estratégicos Plan De Desarrollo Es Momento de Gobernar

Naturaleza Jurídica

El municipio de Riohacha es una entidad territorial fundamental de la división política administrativa del Estado colombiano, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señale la Constitución y la Ley. El Municipio y sus autoridades locales se rigen principalmente por la Constitución Política y la Ley 136

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

de 1994 del Congreso de Colombia, que regula la Administración Pública Municipal y demás regulación pertinente para los entes territoriales.

El municipio de Riohacha ejerce las competencias que le atribuye la Constitución y la ley, conforme a los principios señalados en la ley orgánica de ordenamiento territorial y la ley de distribución de recursos y competencias que desarrolla el artículo 356 de la Constitución Política, y en especial con sujeción a los siguientes principios:

- a) Coordinación. Las autoridades municipales, al momento de ejercer sus competencias y sus responsabilidades, deberán conciliar su actuación con la de otras entidades estatales de diferentes niveles.
- b) Concurrencia. Los municipios y otras entidades estatales de diferentes niveles tienen competencias comunes sobre un mismo asunto, las cuales deben ejercer en aras de conseguir el fin para el cual surgieron las mismas.

Las competencias de los diferentes órganos de las entidades territoriales y del orden nacional no son excluyentes sino que coexisten y son dependientes entre sí para alcanzar el fin estatal.

Las entidades competentes para el cumplimiento de la función o la prestación del servicio deberán realizar convenios o usar cualquiera de las formas asociativas previstas en la ley orgánica de ordenamiento territorial para evitar duplicidades y hacer más eficiente y económica la actividad administrativa. Los municipios de categoría especial y primera podrán asumir la competencia si demuestran la capacidad institucional que para el efecto defina la entidad correspondiente. Las entidades nacionales podrán transferir las competencias regulatorias, las de inspección y vigilancia a las entidades territoriales.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

c) Subsidiariedad. La Nación, las entidades territoriales y los esquemas de integración territorial apoyarán en forma transitoria y parcial a las entidades de menor desarrollo económico y social, en el ejercicio de sus competencias cuando se demuestre su imposibilidad de ejercerlas debidamente.

d) Complementariedad. Para complementar o perfeccionar la prestación de los servicios a su cargo y el desarrollo de proyectos locales, los municipios podrán hacer uso de mecanismos de asociación, cofinanciación y/o convenios;

e) Eficiencia. Los municipios garantizarán que el uso de los recursos públicos y las inversiones que se realicen en su territorio produzcan los mayores beneficios sociales, económicos y ambientales;

f) Responsabilidad y transparencia. Los municipios asumirán las competencias a su cargo, previendo los recursos necesarios sin comprometer la sostenibilidad financiera de su entidad territorial, garantizando su manejo transparente.

En desarrollo de este principio, las autoridades municipales promoverán el control de las actuaciones de la Administración, por parte de los ciudadanos, a través de ejercicios que los involucren en la planeación, ejecución y rendición final de cuentas, como principio de responsabilidad política y administrativa de los asuntos oficiales, a fin de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción relacionados con la ejecución del presupuesto y la contratación estatal, en cumplimiento de la legislación especial que se expida en la materia.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

g) Participación. Las autoridades municipales garantizarán el acceso de los ciudadanos a lo público a través de la concertación y cooperación para que tomen parte activa en las decisiones que inciden en el ejercicio de sus derechos y libertades políticas, con arreglo a los postulados de la democracia participativa, vinculando activamente en estos procesos a particulares, organizaciones civiles, asociaciones residentes del sector y grupos de acción comunal.

Funciones

Las funciones de cometido estatal del Municipio de Riohacha son:

- Prestar los servicios públicos que determine la Ley,
- Construir las obras que demande el progreso local,
- Ordenar el desarrollo de su territorio,
- Promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y
- Cumplir con las demás funciones que le asignen la Constitución y las Leyes, asegurando la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

El objetivo fundamental de su actividad es la solución de necesidades insatisfechas en salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda, recreación y cultura, entre otros; además, constitucionalmente la finalidad del Municipio, es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Sistema de Control Interno

En la Administración Municipal, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005, así como la Ley 872 de 2003 y su Decreto Reglamentario 4485 de 2009, y la Ley 489 de 1998 y su nuevo Decreto Reglamentario 2482 de 2012, se viene implementando desde el año 2011 un Sistema de Control Interno bajo los parámetros establecidos por la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005; el cual debe ser actualizado a las nuevas líneas de políticas establecidas por el Gobierno Nacional.

El Municipio de Riohacha es consciente que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos.

IV. MARCO LEGAL

- **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.**

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocerlas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

- **Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.**

Considerandos:

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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”.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría 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 elaborar anualmente las entidades del 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 deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", 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, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- **Constitución Política**

Art. 209.La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Art. 269.En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

- **Ley 87 de 1993**

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. Como parte de la aplicación de un apropiado Sistema de Control Interno el representante legal en cada organización deberá velar por el establecimiento formal de un sistema de evaluación y control de gestión, según las características propias de la entidad y de acuerdo con lo establecido en el artículo 343 de la Constitución Nacional y demás disposiciones legales vigentes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- **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.

- **Ley 489 de 1998**

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Determina los fundamentos del sistema de desarrollo administrativo, entendido como el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

- **Decreto 4110 de 2004**

Se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual se elaboró teniendo en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- **Decreto 4485 de 2009**

Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

- **Decreto 1599 de 2005**

Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

- **Decreto 1537 de 2001**

Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de la Entidades y Organismos del Estado.

- **Decreto 2145 de 1999**

Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno.

- **Ley 872 de 2003**

Crea el Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

V. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

3. OBJETIVO GENERAL:

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013 de la Alcaldía Mayor de Riohacha, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio 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”*

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Alcaldía Mayor de Riohacha, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Alcaldía Mayor de Riohacha, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Alcaldía Mayor de Riohacha con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Riohacha con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

IV. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

En este ítem, se evidencia los elementos estratégicos, en especial los objetivos institucionales, y metas relacionados en el Plan de Desarrollo **“Es Momento de Gobernar 2012 -2015”**, que apuntan directa o indirectamente a materializar las estrategias de lucha anticorrupción y de atención al ciudadano, en cada uno de los 4 componentes, los cuales se convierten en herramientas para el ejercicio del control social.

A continuación se describen las metas institucionales relacionadas a la Lucha Anticorrupción de Atención al Ciudadano en la Alcaldía Mayor de Riohacha:

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

VI. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO: Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011 pero puesto a disposición del Sector Público Colombiano en marzo del 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

Concedores que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, tendremos muy presentes dichas diferencias cuando apliquemos la Metodología de Identificación de Riesgos de Corrupción.

Con el fin de dar cumplimiento a las políticas Institucionales contempladas en el art.73 de la Ley 1474, del Estatuto Anticorrupción, Alcaldía Mayor de Riohacha desarrollará las siguientes estrategias Institucionales y Pedagógicas de Anticorrupción y de Atención al ciudadano, a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

A continuación se despliega el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos en la entidad:

[Ver Archivo Adjunto:](#) *Archivo de Excel Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía Mayor de Riohacha*

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES: 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. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otro.

Teniendo en cuenta que en indagaciones preliminares efectuadas en la Alcaldía se determinaron que no existen trámites documentados y menos validados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a continuación describiremos en las estrategias y actividades que se pretenden desarrollar en aras de materializar el

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

objetivo de este componente, y que resumen las acciones a adelantar para la identificación, registro en el SUIT y automatización de los mismos:

[Ver Archivo Adjunto:](#) *Archivo de Excel Estrategia Anti trámites de la Alcaldía Mayor de Riohacha*

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS: El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (*Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48*).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ***ejercicio permanente*** que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

En este sentido, la Alcaldía Mayor de Riohacha, cabe señalar que la entidad viene desarrollando los lineamientos que contempla el Documento Conpes que regula este componente, sin embargo, no existía documentado unos lineamientos generales para ello, por lo que a continuación se evidencia las variables que se tendrán en cuenta en futuros procesos de Rendición de Cuentas por parte de la Alcaldía:

1. **PLANEAR:** Comprende las Acciones de las etapas de Alistamiento Institucional y obtención, organización y comunicación de la Información que será presentada en la rendición de cuentas por parte de la Alcaldía.

CONSULTAR Y CONVOCAR: comprende las acciones de las etapas de consultar y convocar a la Ciudadanía para preparar el Dialogo en la Rendición de Cuentas.

2. **DIALOGO:** comprende las acciones de las etapas de Entrega y Explicación de la Información y de la Realización del Evento Público de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

3. **VALORAR Y AJUSTAR (RETROALIMENTAR):** comprende las acciones de las etapas de Recopilación, Sistematización y evaluación del Dialogo con la Ciudadanía e implementación y comunicación de los resultados de la rendición de cuentas.

4. **PLAN DE SEGUIMIENTO:** comprende las acciones encaminadas a que la Oficina de Control Interno verifique que las acciones descritas en cada uno los componentes se cumplan en los términos y responsables definidos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Conforme a los parámetros anteriores la Ruta de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía Mayor de Riohacha que se tendrá en cuenta, se observará en el archivo adjunto.

[Ver ArchivoAdjunto:](#) *Archivo de Excel Rendición de Cuentas de la Alcaldía Mayor de Riohacha*

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

En este sentido la Alcaldía Mayor de Riohachapresenta ante ustedes las líneas estrategias, actividades y tareas que se pretenden desarrollar en aras de implantar o mejorar las condiciones institucionales para la Atención al Ciudadano.

El Plan comprende las Líneas, Actividades, tareas, responsables, tiempos estimados de ejecución para la implantación del mismo en la Alcaldía.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Las líneas estratégicas definidas con las actividades para desarrollarlas se describen brevemente a continuación:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

En esta línea se espera desarrollar un Diagnóstico para identificar ¿Qué? ¿Cómo? y ¿a Quiénes? se les presta servicios de Atención al Ciudadano en la Actualidad en la Alcaldía, seguidamente se proyectan acciones encaminadas a Definir y Difundir El Portafolio de Servicios al Ciudadano, así mismo, las acciones encaminadas a Implementar u Optimizar, los procedimientos de atención; por otro lado las gestiones que se esperan establecer para Medir la Satisfacción del Ciudadano con Relación a los Servicios que brindará la entidad.

Por otro lado, se describirán las acciones para definir la Atención Prioritaria o Preferencial a Discapacitados, Niños, Adulto Mayor, Mujeres Gestantes, grupos étnicos, etc.; así como para poner a Disposición de la Ciudadanía en un lugar visible información actualizada relacionada a horarios de atención, tiempos estimados para resolución de un servicio-trámite, así como de los procedimientos internos y mecanismos que tienen los ciudadanos para garantizar el cumplimiento de sus derechos, entre otros aspectos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

En esta línea se espera desarrollar Programas de Capacitación y Sensibilización a los Servidores Públicos y así mismo las acciones tendientes a Generar Incentivos a los Servidores Públicos de las Áreas de Atención al Ciudadano.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

En esta línea se espera desarrollar actividades para Implementar un Sistema de Turnos; y para Adecuar los Espacios Físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

[Ver Archivo Adjunto:](#) *Archivo de Excel Servicios de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Riohacha*

VII. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos y se hacen conocer a la ciudadanía, así como los canales de que disponen para hacerlos efectivos, y a los cuales la Alcaldía Mayor de Riohacha se compromete tener en cuenta en el desarrollo de sus funciones:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

2. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DERECHO A⁵:

- a. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- e. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- f. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos

⁵ Artículo 5: Derechos de las personas ante las autoridades, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

- g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- h. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- i. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DEBER DE⁶:

- a. Acatar la Constitución y las leyes.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

⁶ Artículo 6: Deberes de las personas, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

COMO ENTIDAD PÚBLICA LA ALCALDÍA TIENE EL DEBER DE⁷:

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- e. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- f. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

⁷ Artículo 7: Deberes de las Autoridades en la Atención al Público, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- g. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- h. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- i. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- j. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

COMO ENTIDAD PÚBLICA A LA ALCALDÍA LE ESTÁ PROHIBIDO⁸:

- a. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- b. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- c. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.

⁸ Artículo 9: Prohibiciones, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- d. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- e. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trata la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- f. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- g. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- h. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- i. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- j. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- k. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- l. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- m. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- n. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- o. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- p. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

COMO CIUDADANO/A USTED TIENE EL DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:

- a. Las normas básicas que determinan las competencias.
- b. Las funciones de las distintas dependencias y los servicios que prestan.
- c. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- d. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés públicorelativos a cada uno de ellos.
- e. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

- f. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- g. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- h. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

VIII. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La administración de las quejas, reclamos y sugerencias en la Alcaldía, se desarrolla principalmente a través de la Oficina de Recepción, la cual se ha constituido en una instancia altamente efectiva de referencia para la atención, información y orientación al ciudadano, el fomento a la prestación del servicio de excelencia y de fortalecer los mecanismos de participación y control ciudadano.

Sin embargo con la Implementación del Componente de Servicios de Atención al Ciudadano, se espera fortalecer los procesos y canales involucrados en estos, en aras del mejor la prestación de los servicios al Ciudadano en términos de satisfacción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

1. RECEPCIÓN

Entre tanto, cabe señalar que en lo que refiere a la recepción Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, se espera mejorar los mecanismos en aras de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, y la disposición de mecanismos para facilitar el control y el seguimiento de los documentos.

Por otro lado, es preciso mencionar que en la actualidad en la Alcaldía Mayor de Riohacha las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se están realizando únicamente en la Oficina de Recepción, en lo que refiere a los medios idóneos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, la institución cuenta con un enlace de fácil acceso, en la página web, <http://www.riohacha-laguajira.gov.co/index.shtml> para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, a través de un formato electrónico.

Seguidamente se tiene establecido que de manera personal cualquier persona puede realizar directamente ante la Oficina de Recepción la presentación de inconformidades, dejando registrada su inconformidad en un formato manual dispuesto para ello.

Así mismo, cabe puntualizar que todas las áreas asistenciales están en la obligación de recibir las peticiones en dicho formato; y todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional de las diferentes áreas de la entidad serán atendidas por quien corresponda y son sujetas a seguimiento de parte de la Oficina de Recepción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

A través del Buzón de Sugerencias, el cual se encuentra ubicado en la entrada principal de la Administración Central ubicada en la Calle 2 No 8 – 38.

2. PROCEDIMIENTO

Entendiendo el procedimiento como una serie de pasos definidos concatenados que describen el método para realizar un trabajo o ejecutar algunas actividades; la recepción, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias está definida por un procedimiento documentado denominado “PQRS, Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias”, el cual está asociado al componente de control del proceso de la Oficina Jurídica.

Allí se encuentran descritos tácitamente cuáles son las actividades que se deben realizar, los responsables de su ejecución, el fundamento legal que se tiene y los puntos de control diseñados para asegurar que se conserve este flujo con la sinergia que se requiere.

Finalmente, es preciso apuntar que este procedimiento estará sujeto a ajustes en la medida en que se vayan implementado las acciones del Plan de Atención al Ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

3. TIEMPOS PARA LA ATENCIÓN

Las Áreas encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias Y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales así:

Peticiones de interés general y particular: es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, según lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con el contenido del Artículo 5° del Código Contencioso Administrativo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta (Art. 6° del C.C.A.). Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

Peticiones de información: Petición para que el funcionario dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Se resolverán en 10 días (Art. 22 y 23 C.C.A.).

Peticiones de consulta: Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Se resolverán en 30 días, (Arts. 25 ÍDEM).

Información al Defensor del Pueblo: Las peticiones dirigidas por el Defensor del Pueblo para el efectivo ejercicio de las funciones, sin que sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga, se resuelven en 5 días (Arts. 15 y 17 Ley 24 de 1992).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en el Artículo 3º del Código Contencioso Administrativo y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes (Art. 7º). Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el Artículo 23 de la Constitución Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades (Art. 31 C.C.A.).

Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso, el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días (Art 1º 33 C C A).

Los documentos que por mandato de la Constitución o de la Ley se autoriza su tratamiento como reservados, no podrán ser accedidos por los ciudadanos ni podrán obtenerse copias de ellos. La decisión que disponga tal negativa deberá ser debidamente motivada (Art 1º 19 C CA).

Estas excepciones no podrán ser invocadas para debilitar o limitar el ejercicio de las facultades que la Constitución Política o la Ley confieren a los órganos del poder público, cuando obran según las normas de procedimiento aplicable (Art 1º 20 C C A)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

IX. CONCEPTOS CLAVES

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 (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
 - **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 (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).
 - **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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

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

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- **Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.
- **Servicio, un Modelo para vivirlo en la Entidad:** Entender las necesidades de los ciudadanos-clientes e ir tras la búsqueda de superar sus expectativas. Un enfoque en el que la dirección de la entidad tiene un gran papel, se requiere de su liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia de vida institucional, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio.

Un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyan el recurso más importante, manteniéndolos en constante capacitación y actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano-cliente.

- **Momento de verdad:** *Toda interacción entre el ciudadano-usuario y la Administración Pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Es la sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano-usuario después de haber entrado en contacto con algún elemento de la entidad.

Contactos que pueden darse en términos de ciudadanos-usuarios con servidores públicos de la entidad, ciudadanos-usuario con ambientes de la institución, o la fusión de los dos anteriores en lo que se llama ambiente organizacional.

Como consecuencia de lo anterior, son los momentos de verdad la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad del estado, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y, con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen el lugar, los servidores públicos y la cultura de la entidad.

Ciclo de Servicio: Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Nivel de Satisfacción del Cliente: Sentir y necesidad institucional en cuanto a conocer el impacto del servicio prestado por una entidad a una comunidad, representado en la satisfacción de sus requerimientos⁹.

La satisfacción del cliente se puede definir como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio consus necesidades y expectativas. Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, se busca conocer los logros alcanzados desde las tres aristas como son:

- **Efectividad:** se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento.
- **Eficacia:** determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida(acciones desarrolladas).
- **Eficiencia:** desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable de toda organización para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en la sociedad

⁹Thompson, Iván La Satisfacción del Cliente Año 2006 Consultado en <http://www.promonegociosnet/mercadotecnia/>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente:

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a requerir los servicios de la entidad en preferencia de otras instituciones, se obtiene como beneficio suconfianza y lealtad.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio de la Policía Nacional, se obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos, lo que a su vez incrementa la credibilidad institucional.
- El cliente satisfecho deja de lado sus prejuicios o paradigmas y desarrolla la iniciativa de vincularse activamente en las acciones institucionales para la solución de sus necesidades.

Buzón de Sugerencias: Es un método sencillo, bastante económico y de rápida implementación que consiste en colocar un buzón de correo en un lugar estratégico de la unidad policial, con una identificación y formularios donde los clientes puedan anotar sus comentarios, sugerencias y quejas.

Las ventajas de este método son los bajos costos que demanda, la rapidez con el que puede ser implementado y la sencillez de su manejo. La principal desventaja radica en la baja tasa de participación que alcanza. Por lo general, son los clientes muy insatisfechos o muy satisfechos quienes acuden a un buzón de sugerencias, los cuales representan un pequeño porcentaje del total de clientes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Encuestas: Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de clientes para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron.

Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los clientes. Su principal desventaja es el tiempo que requiere para la obtención y tabulación de dato y su elevado costo.

Cliente Incógnito; Consiste en utilizar personal eventual para que actúen como clientes en un ciclo completo; solicitar un servicio institucional, fingir un reclamo, presentar la queja y estar atento a su trámite y resultado. Al final de su “jornada” reportan en detalle todos sus hallazgos.

Las ventajas de este método son su bajo costo y la información que se obtiene acerca del desempeño de las diferentes áreas que tienen relación directa con los clientes. Su desventaja es la baja “representatividad” que tiene el “grupo” de clientes incógnitos en relación con el conjunto de clientes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA

Coordinó:	Yondilver Maestre Fuentes	Secretario de Planeación	Fecha: 19/04/2013
Elaboró:	Yondilver Maestre Fuentes	Secretario de Planeación	Fecha: 25/04/2013
Revisó:	Jorge Mario Mindiola Sarmiento	Jefe de Control Interno	Fecha: 29/04/2013
Aprobó:	Rafael Ceballos Sierra	Alcalde	Fecha: 30/04/2013

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013
ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA LA GUAJIRA**

ANEXOS

COMPONENTES:

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN 2013

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

RENDICIÓN DE CUENTAS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO