



PLAN AntiCorrupción y de atención al ciudadano

Enero 2017



PLAN **Anti Corrupción** y de atención al ciudadano



CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS**
- III. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**
- IV. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- V. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
- VI. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**



PLAN Anti **Corrupción** y de atención al ciudadano



	CARGOS	NOMBRES	FIRMA
ELABORADO POR	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JOSÉ NEOBAN CALDERÓN LOSADA. SHIRLEY HERNÁNDEZ TARACHE	
REVISADO POR	JEFE CONTROL INTERNO	GINNA MILENA OTÁLORA ARANGUREN	
APROBADO POR	ALCALDE MUNICIPAL	FAVIO ALEXANDRO VEGA GALINDO	



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



I. INTRODUCCIÓN

El Municipio de Paz de Ariporo Casanare, en aras de mejorar la gestión del servicio público, reduciendo el riesgo de corrupción dentro de la administración Municipal, y basado en las directrices del Plan de desarrollo “*Paz de Ariporo por el Camino correcto 2016 -2019*” define como objetivo: “*Optimizar colectivamente el servicio público al ciudadano, fundando en principios como la participación, confianza, transparencia y compromiso con el desarrollo económico y social; con visión holística del Municipio de paz de Ariporo*”, presenta en el presente documento las estrategias de prevención y mitigación de posibles actos de corrupción al interior de la administración Municipal.

La Administración Municipal “*Paz de Ariporo por el Camino Correcto 2016-2019*” está comprometida con la gestión transparente, la atención al ciudadano para el desarrollo ambiental pleno de la población, en cumplimiento y control de la gobernabilidad local legítima a través de la gobernanza participativa con cuídanos y ciudadanas del municipio, como medio eficaz de alzar acuerdos consensuados de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en materia de Anticorrupción y estricta concordancia con normatividad vigente en especial con el decreto 2641 de 2012 el cual reglamenta el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, 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.

El presente documento, “***Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos de Paz de Ariporo Casanare***”, Plantea las medidas y acciones para prevenir, investigar y sancionar los posibles hechos de corrupción que llegaren a ocurrir al interior de la administración Municipal y está enmarcado en los siguientes lineamientos: **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de**

Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo - Casanare
Carrera 6 No. 9 - 35 Telefax: (098) 637 30 13
Código Postal: 852030



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



Corrupción y medidas para mitigarlos, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Así motiva la participación activa de las ciudadanas y ciudadanos, grupos y organizaciones interesadas del Municipio de Paz de Ariporo Casanare, a ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos, logrando una gestión pública participativa, eficiente y efectiva.

Alcaldía Municipal de Paz de Ariporo - Casanare
Carrera 6 No. 9 - 35 Telefax: (098) 637 30 13
Código Postal: 852030



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



II. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS

A continuación se relaciona los riesgos de corrupción identificados en Alcaldía de Paz de Ariporo-Casanare.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																
ENTIDAD: ALCALDIA MUNICIPAL DE PAZ DE ARIPORO CASANARE__PQR																
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión				
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo		Valoración del Riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente			Riesgo Residual		Acciones asociadas al control							
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de					Acciones
ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS/ Establecer los pasos a seguir respecto a la recepción, trámite, resolución y respuesta en el manejo de quejas, reclamos y sugerencias de carácter administrativo que los usuarios formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la Misión de la Entidad.	Desconocimiento de los protocolos y procedimientos para la atención integral al ciudadano	Demora en las respuestas a las quejas y reclamos por parte de las diferentes dependencias.	Sanciones disciplinarias, tutelas, demandas y multas	3	5	15	Informes Trimestrales	3	5	15	CUATRIMESTRAL	Hacer la divulgación de documentos y normatividad para que todos los funcionarios estén conscientes de la responsabilidad y necesidad de dar respuesta a las diferentes PQR'S	Circulares informativas - Requerimientos al correo			

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																	
ENTIDAD: <u>ORDENAMIENTO TERRITORIAL</u>																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
Legalización licencias de construcción.	Evasión de licencias de construcción	Construcciones ilegales sin la normatividad y requisitos necesarios	edificaciones mal construidas que presenten un peligro para quienes habiten allí	3	5	15	Se realizan controles de inspección en el área urbana, exigiendo la licencia de construcción y en el caso de no tener, notificando a la persona para que se acerque a la oficina para recibir personalmente la información y requisitos para iniciar el trámite, mientras tanto dicha obra será suspendida.	3	5	15	Semanal	visitas de inspección ocular tres veces por semana en el área urbana	registro documentado de informe con soporte fotográfico	Anual			
Vigilancia y control de la ocupación del espacio público.	Falta de conciencia por parte de los ciudadanos de la importancia de los espacios públicos	Ocupaciones sin autorización de espacio público.	Accidentes, problemas de convivencia entre vecinos, obstaculización del paso peatonal etc.	3	5	15	Se realizan recorridos de inspección por parte del apoyo técnico de oficina de ordenamiento, notifican y haciendo informes con soportes y registros fotográficos, además se atienden cada una de las quejas hechas por la comunidad.	3	5	15	Semanal	visitas de inspección ocular tres veces por semana en el área urbana	registro documentado de informe con soporte fotográfico	Anual			

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: ALCALDIA DE PAZ DE ARIPORO - SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS

Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión			
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
infraestructura, mejorar la infraestructura en el municipio de paz de Ariporo	Búsqueda de beneficios personales para terceros.	Desvió de recursos. Favorecimiento a terceros en la contratación. Asignación indebida de contratación	Sanciones legales. Detrimiento del patrimonio público. Pérdida de la credibilidad institucional.	4	5	20	Socialización del manual de Contratación de la entidad, Socialización del manual de Interventoría y Seguimiento a la gestión administrativa por cada proceso.	4	5	20	Semestral	Capacitaciones sobre temas de contratación, interventorías y procesos contractuales.	Circulares informáticas, lista de asistencia a capacitaciones, registro fotográfico y acta de seguimiento y verificación a los proceso contractuales de la secretaria.				
	Por falta de principios de ética profesional	Generación de Hechos de corrupción	Sanciones disciplinarias, fiscales y penales.	2	10	20	Socialización del código de ética de la entidad.	2	10	20	Semestral	Capacitación y actividades de socialización del Código de Ética de la Entidad	Capacitación del Código de ética, lista de asistencia a capacitación y registro fotográfico.				



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: ALCALDIA PAZ DE ARIPORO CASANARE - TESORERIA MUNICIPAL

Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión			
				Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo							Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución		Acciones	Registro								
FISCALIZACION: Garantizar la adecuada administración y control de los recursos financieros, a través de las herramientas y procedimientos establecidos interna y externamente	falta de conocimiento	riesgo financieros	déficit fiscal	1	5	5	capacitaciones e informes periódicos	1	5	5	Anual	auditorias	reporte de informes mensuales y trimestrales en los que aplica				
CONTROL DE TRANSFERENCIAS: Manejar, confirmar y realizar el pago eficiente de recursos financieros a beneficiarios o contratistas de la entidad.	manejo inadecuado de las diferentes plataformas	riesgo financieros	El pago a terceros que no registren obligaciones con la entidad. Reclamaciones por parte de los beneficiarios que registren obligaciones con el municipio	1	10	10	capacitaciones en las diferentes plataformas	1	10	10	Anual	revisión y verificación de documentos por parte del jefe	acompañamiento temporal para la actualización de procesos y procedimientos internos y externos				
MANEJOS DE CTAS BANCARIAS: Confirmar, verificar y ejecutar debidamente los recursos financieros recaudados y/o entregados en administración	manejo inadecuado de las diferentes plataformas	riesgo financieros	procesos judiciales por el mal manejo de los recursos de las ctas bancarias	2	10	20	capacitaciones en las diferentes plataformas y manejo de los recursos	2	10	20	Anual	acompañamiento en temas espáticos en el manejo de plataforma por funcionarios bancarios	acompañamiento temporal para la actualización de procesos y procedimientos internos y externos				
ADMINISTRACION Y CUSTODIAS DE TITULOS: guardar apropiadamente cada uno de los documentos entregados a esta dependencia bajo estricta seguridad siguiendo los reglamentos y protocolos	uso inadecuado de la cajilla de seguridad	riesgo administrativo	daños y pérdidas de documentos en custodias	2	10	20	informes periódicos sobre la administración de los títulos en custodia	2	10	20	Anual	revisión y verificación de documentos por parte del jefe	cumplir con el reglamento interno de custodias de títulos y demás documentos que se encuentran en la cajilla de seguridad				
CONCILIACIONES BANCARIAS: Revisar, confrontar, contabilizar y conciliar los movimientos en cada una de las cuentas bancarias, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario	errores por manejo inadecuado del software donde se registran los diferentes movimientos contables y financieros	riesgo administrativo y financiero	información errónea en los estados financieros de la entidad	2	10	20	capacitaciones de manejo de software financiero y contables de la entidad	2	10	20	Anual	acompañamiento en acceso remoto en la plataforma SYSMAN	en el momento que se requiera				

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DE AGRICULTURA GANADERIA Y MEDIO AMBIENTE

Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión		
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo		Riesgo Residual		Acciones asociadas al control						
								Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones				
Aprobación y asignación de cifras quemadoras para manejo y tenencia de bovinos	1. Asignación de cifra quemadora sin lleno de requisitos. 2. Asignación de cifras quemadoras por favorecimiento.	1. Que las cifras quemadoras asignadas sin el lleno de requisitos (omisión) o por favorecimiento (uso del poder y beneficio de particulares) sean utilizadas para cometer actos delictivos.	1. Pérdida de credibilidad en la entidad frente a la comunidad y crecimiento de acciones delictivas como el abigeato.	1	Moderado (5)	(5) bajo	Revisión de Libro de registro de fichas quemadoras	Excepcional	Moderado	Baja	Semestral	Preventivas: Elaborar y cumplir lista de chequeo Detectivos: Revisar documentación de tres procesos de asignación de cifras quemadoras al azar.	Libro de registro de cifras quemadoras asignadas, Acta de verificación de expedientes al azar (confirmar cumplimiento)			
Supervisión de contratistas para garantizar el cumplimiento en actividades contratadas	Contratación de personal sin cumplimiento de perfil y capacitación requerida e incumplimiento por parte de contratistas	Que se contrate personal no idóneo mediante maniobras fraudulentas y de falsificación de documentos. Que no se cumpla con las actividades asignadas	Contratación de personas no idóneo, incumplimiento de actividades por parte de contratistas. Sanciones disciplinarias	Excepcional	Moderado (5)	(5) bajo	Verificación de Lista de chequeo de cumplimiento o de requisitos.	Excepcional	Moderado	Baja	semestral	Verificación lista de chequeo contratos al azar	Acta de Verificación de contratos y cumplimiento de requisitos. Acta de Verificación cumplimiento de actividades			

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: Secretaria de Gestión y Bienestar Social

Identificación del Riesgo: Formulación y ejecución de Programas Sociales				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión							
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control			Fecha	Acciones	Responsable	Indicador			
				Riesgo Inherente				Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo					Período de ejecución	Acciones	Registro
				Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo														
Establecer las actividades para desarrollar en los diferentes programas sociales establecidos como Adulto mayor, Discapacidad, infancia y adolescencia, juventud, madre cabeza de familia, para favorecer a la población más vulnerable.	1. Beneficiarios que no cumplen requisito	Desvió de presupuesto	Insuficiencia en el cumplimiento de metas del plan de desarrollo	1	20	20	Supervisión y control en las entregas de los beneficios a la población identificada.	1	20	20	Febrero, Marzo, Abril	Supervisión y seguimiento al azar de los requisitos para ser beneficiario	Actas de seguimiento y supervisión de los paquetes nutricionales, Registro Fotográfico, verificación de los requisitos de los beneficiarios.							
	2. Paquetes nutricionales sin el cumplimiento de calidad y cantidad requerida	Desnutrición, intoxicación	Aumento de enfermedades				Seguimiento a la población caracterizada					Revisión al azar de paquetes nutricionales								
	3. Beneficiarios ficticios	Incumplimiento de la norma	Hallazgos de interventoría generando procesos sancionatorios				Cruce con base de datos de los beneficiarios													
Impulsar el desarrollo y fortalecimiento del sector de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promover la investigación e innovación, buscando su competitividad y avance tecnológico	1. Aprovechamiento del programa por población diferente a la beneficiada	desvió de presupuesto	hallazgos por entes de control y toma de acciones disciplinarias	5	10	50	Supervisión al cumplimiento de objetivo de las tic.	5	10	50	Febrero, Marzo, Abril, mayo, junio, julio, agosto	planillas de ingreso	de							
	2. herramienta del programa con uso inadecuado en los diferentes instituciones	incumplimiento a la norma	no cumplimiento de metas del plan de desarrollo									control de ingreso a los puntos vive digital						actas de supervisión		

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: MUNICIPIO DE PAZ DE ARIPORO- SECRETARÍA GENERAL Y DE GOBIERNO

Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción							Monitoreo y Revisión						
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo				Fecha	Acciones	Responsable	Indicador		
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual		Acciones asociadas al control							
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución					Acciones	Registro
Inducción y re inducción del personal	Ausencia de Inducción y re inducción personal vincular	Desconocimiento de las funciones y procesos del cargo a desempeñar	Ineficiencia e ineficacia en el cumplimiento de las funciones asignadas	1	5	20	Implementación del proceso de inducción y re inducción.	1	5	20	Cada vez que se vincule personal a la entidad.	Realización de la Inducción y re inducción.	Acta de Inducción y Reinducción.				
		Desconocimiento de las políticas, planes y proyectos de la entidad	Incumplimiento de las políticas, planes y proyectos de la entidad.														Circulares, planillas de asistencia y registro fotográfico.
		Traumatismos en los procesos y procedimientos que se desarrollan en el ente territorial.	Demoras y acumulación de trabajo.														
Archivo de Gestión	Desconocimiento de las normas archivísticas	Incumplimiento de las normas de archivo	Sanciones disciplinarias	1	5	20	Socialización de la Ley de archivo	1	5	20	Anual	Capacitación a los funcionarios en las normas de archivo	Circulares, planillas de asistencia y registro fotográfico.				
		Desorganización de los archivos de gestión	Perdida de documentos								Vencimiento de términos de respuesta a solicitudes de información	Trimestral	Verificación de los archivos de gestión				Acta de verificación por parte del Técnico de Archivo de la entidad.
			Annual									Circulares informativas con relación a los archivos.	Comunicación y Publicación de la circular.				

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																	
ENTIDAD: SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción									Monitoreo y Revisión				
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones					Registro
Recibir, validar e incorporar en la BDUA las novedades presentadas por las EPS-S, Dirección departamental de Salud, dependencias del municipio y cualquier otra fuente institucional que permite mantener actualizada la información de los afiliados al Régimen Subsidiado en el Municipio.	Duplicidad y multifiliación para favorecer a una EPS.	Pagos indebidos por usuarios fantasmas por duplicidad o multifiliación.	Giros de mayor valor al correspondiente por los afiliados reales	3	5	15	Realizar cruce de base de datos	3	5	15	Mensual	Cruce de base de datos	Resultados del cruce de base de datos (Una nueva base de datos actualizada) - la cual es validada por el fosyga y cargada al fosyga.				

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL

Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción							Monitoreo y Revisión						
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo			Fecha	Acciones	Responsable	Indicador			
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual							Acciones asociadas al control		
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo					Periodo de ejecución	Acciones	Registro
Contratación del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC).	No contratación del Plan de Intervenciones Colectivo (PIC) en el Primer semestre de cada año. COAI PAS actualización de proyecto, Procesos pre-contractuales y contrato interadministrativo.	* Incumplimiento normativo. * Incumplimiento del Plan territorial de salud municipal. Baja cobertura en Salud.	* Sanciones disciplinarias. *Aumento en los eventos de salud pública. *Aparición de brotes y epidemias *Morbilidad en la población *Bajas coberturas de en vacunación.	4	5	20	Adelantar los procesos administrativos y contractuales que permitan el cumplimiento de las metas.	4	5	20	Anual	Procesos administrativos y contractuales.	ficha de seguimiento, COAI PAS, actualización de proyecto, Procesos pre-contractuales, contrato interadministrativo				

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: Oficina Asesora de Jurídica

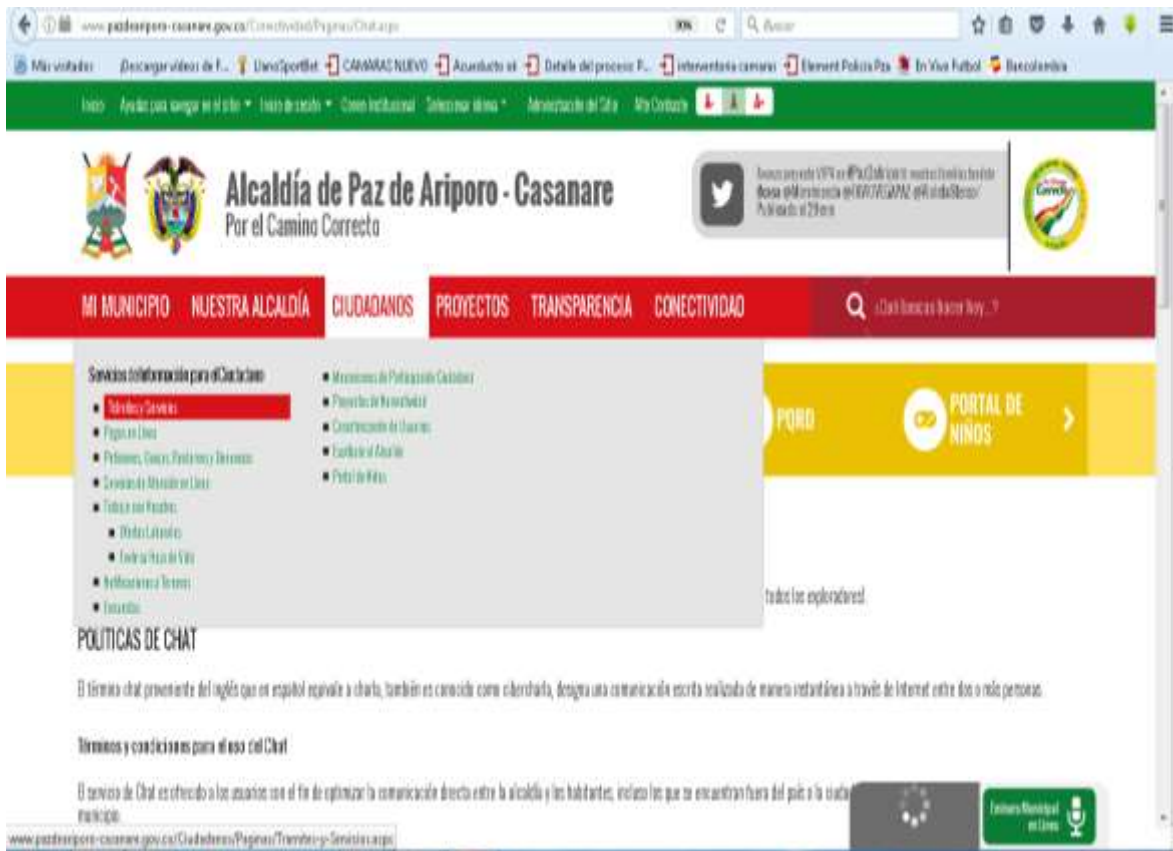
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión		
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Probabilidad	Impacto	zona del Riesgo		Riesgo Residual		Acciones asociadas al control						
								Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones				
Gestión contractual y Asesoría Jurídica	Adelantar de manera voluntaria o involuntaria los procesos contractuales, dentro de una modalidad de contratación que no correspondan a la norma.	Aplicación errónea de la tipología y modalidad en contratación.	Incumplimiento Normativo. Hallazgos de Auditoria y sanciones Administrativas, Disciplinarias, fiscales y penales. Corrupción. Descenso en el nivel de transparencia. Quejas.	2	10	20	Manual de Contratación. Normatividad Vigente en Contratación. Guías o Procedimientos del proceso.	2	10	20	Semestral	Capacitar a los funcionarios en la normatividad vigente de contratación y del Manual de Contratación	Acta de capacitación, registro de asistencia, registro fotográfico y actualización del Manual de Contratación de la entidad			
	Extravió voluntario o involuntario de los documentos, que integran y soportan el expediente contractual, al igual que la pérdida o daño del mismo.	Perdida o daño de documentos soportes y/o expedientes contractuales.	Hallazgos de Auditoria y sanciones Administrativas, Disciplinarias.	Publicación en la página web de los documentos contractuales. Numerar y foliar los documentos contractuales. Escanear cada una de los documentos que hacen parte de un proceso contractual.	3	5	15		3	5	15	Cada cuatro meses	Realizar seguimientos al la azar de contratación.	Acta de seguimiento a los contratos.		

III. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

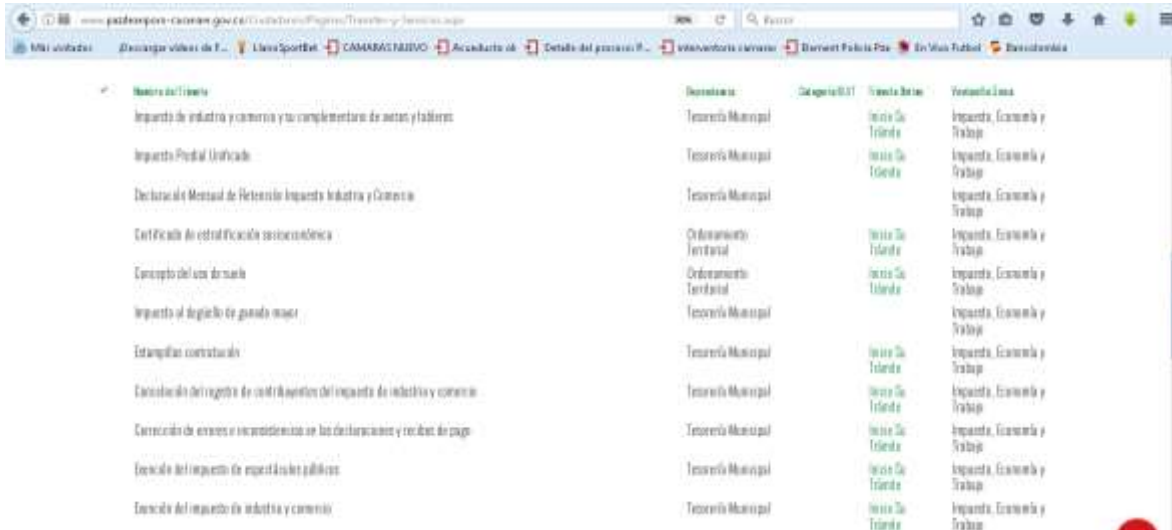
La Política de Racionalización de Trámites, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la administración Municipal, ha venido trabajando en la mejora continua en la prestación de los servicios mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos, a través de la nueva plataforma Web <http://www.pazdeariporo-casanare.gov.co/Paginas/default.aspx>:

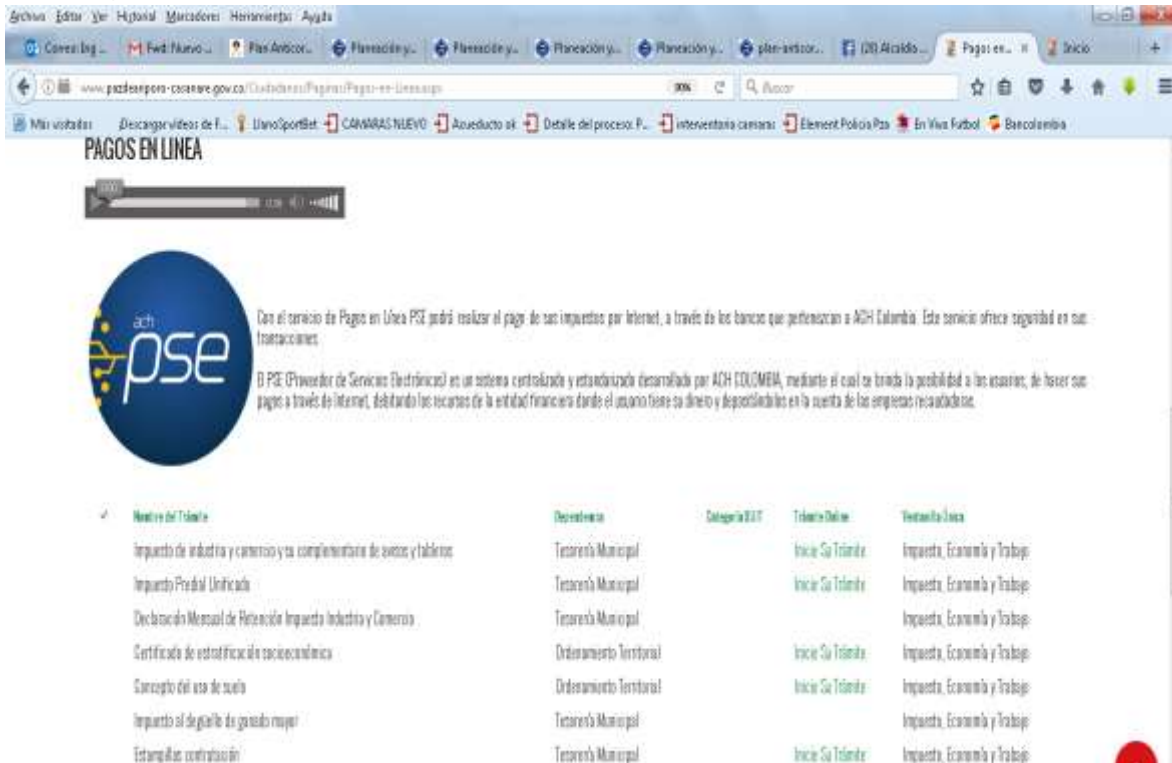


Permite mejorar y cumplir con trámites y servicios automatizados ver <http://www.pazdeariporo-casanare.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx>



Nombre del Trámite	Depto/Entidad	Categoría SIT	Trámite Online	Verencia Linea
Impuesto de industria y comercio y sus complementarios de autos y talleres	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Impuesto Predial Unificado	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Declaración Mensual de Retención Impuesto Industria y Comercio	Tesorería Municipal			Impuesto, Economía y Trabajo
Certificado de estratificación socioeconómica	Ordenamiento Territorial		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Concepto del uso de suelo	Ordenamiento Territorial		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Impuesto al registro de ganado mayor	Tesorería Municipal			Impuesto, Economía y Trabajo
Estampillas contractuales	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Cancelación de empresa e inscripción en los declaraciones y recibos de pago	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Exención del impuesto de exportación a los puertos	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Exención del impuesto de industria y comercio	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo

Y el pago de línea de estos ver <http://www.pazdeariporo-casanare.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Pagos-en-Linea.aspx>



PAGOS EN LINEA

Con el servicio de Pago en Línea PSE podrá realizar el pago de sus impuestos por Internet, a través de los bancos que pertenecen a AGH Colombia. Este servicio ofrece seguridad en sus transacciones.

El PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos) es un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por AGH (COUMESA), mediante el cual se brinda la posibilidad a los usuarios, de hacer sus pagos a través de Internet, debitando los recargos de la entidad financiera dando el usuario fidejato de dinero y depositándolo en la cuenta de las empresas recaudadoras.

Nombre del Trámite	Depto/Entidad	Categoría SIT	Trámite Online	Verencia Linea
Impuesto de industria y comercio y sus complementarios de autos y talleres	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Impuesto Predial Unificado	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Declaración Mensual de Retención Impuesto Industria y Comercio	Tesorería Municipal			Impuesto, Economía y Trabajo
Certificado de estratificación socioeconómica	Ordenamiento Territorial		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Concepto del uso de suelo	Ordenamiento Territorial		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo
Impuesto al registro de ganado mayor	Tesorería Municipal			Impuesto, Economía y Trabajo
Estampillas contractuales	Tesorería Municipal		Inicio Su Trámite	Impuesto, Economía y Trabajo



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



IV. RENDICIÓN DE CUENTAS

1. MARCO LEGAL.

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*)... en su Art. 78, como parte de la democratización de la administración pública y en el Documento CONPES 3654 de 2010 “POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS”, señalan la obligatoriedad de todos los organismos de la administración pública de desarrollar su gestión conforme a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Este proceso es permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos, estas acciones pueden ser:

- ✓ Reuniones zonales
- ✓ Foros de discusión por proyectos, temas o servicios
- ✓ Mesas de trabajo temáticas
- ✓ Boletines virtuales o publicados
- ✓ Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales
- ✓ Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de los planes y servicios
- ✓ Periódicos murales o carteleras didácticas
- ✓ Noticias en prensa local o nacional
- ✓ Interacción en línea a través de varios mecanismos como chat, videoclips, diapositivas, foros, blogs
- ✓ Audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.

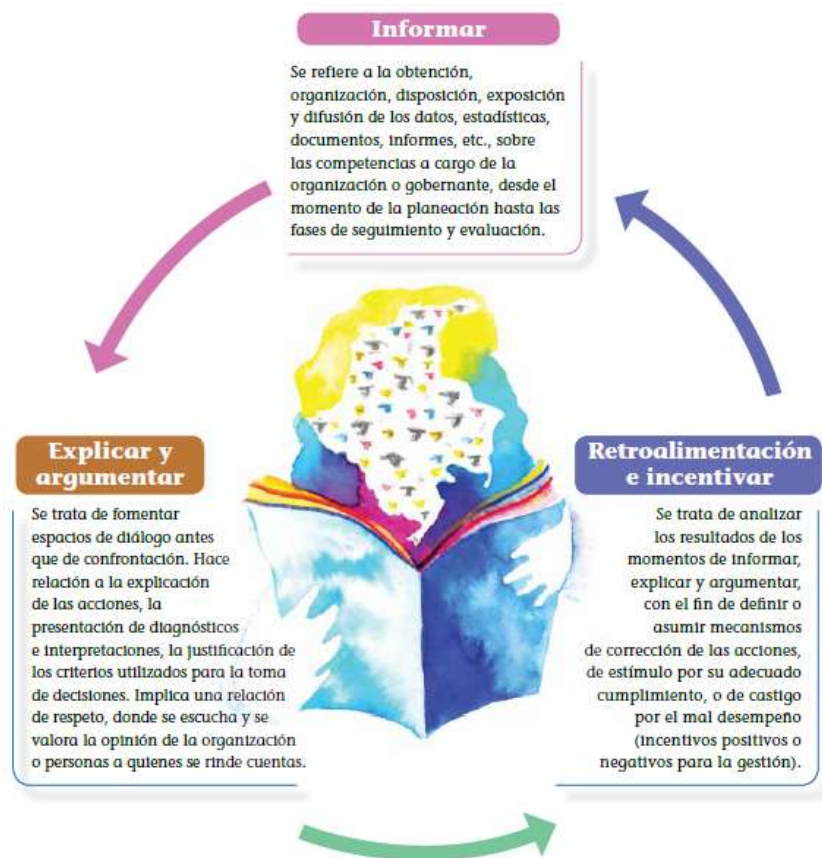
LEY 152 DE 1994 (*Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo*), Artículo 43º.- Informe del Gobernador o Alcalde. El Gobernador o Alcalde presentará informe anual de la ejecución de los planes a la respectiva Asamblea o Concejo o la autoridad administrativa que hiciere sus veces en los otros tipos de entidades territoriales que llegaren a crearse.

LEY 962 DE 2005 (*por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*), Artículo 8°. Entrega de información. A partir de la vigencia de la presente ley, todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada (...).

Ley 1551 de 2012 (*Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios*), Nuevo régimen municipal Artículo 29.

Ley 1712 de 2014: de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional: Art. 9 y 11.

2. COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS



2.1. ¿Qué es la Rendición de Cuentas?



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



La rendición de cuentas es un mecanismo de Buen Gobierno, una responsabilidad y una obligación constitucional, política y ética de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y exponer sus acciones u omisiones al conjunto de la ciudadanía y a otras organizaciones o entes de control.

2.2. Objetivo

Fortalecer las capacidades institucionales de los entes territoriales, para asumir los procesos de rendición de cuentas.

2.3. ¿Para qué?

Para dar a conocer los avances y retos en la planeación, ejecución, seguimiento o evaluación de los Planes de Desarrollo, tanto a los organismos de control como a la ciudadanía.

2.4. ¿Cómo se evalúa la rendición de cuentas en el IGA?

El Índice de Gobierno Abierto es la herramienta mediante la cual se mide el nivel de cumplimiento de las normas estratégicas anticorrupción. Dichas normas están orientadas a la implementación de medidas preventivas en el sector público.

El porcentaje que se le asigna a cada componente corresponde a: Organización de la Información (20%), Exposición de la Información (40%) y Diálogo de la Información (40%). El componente Diálogo de la Información está orientado hacia los canales y acciones de socialización, explicación, justificación y retroalimentación en cuanto a la aplicación de los principios de democracia participativa y gestión pública. Este componente se mide a partir de tres sub-componentes: Gobierno en Línea, Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano.

El indicador de Rendición de Cuentas evalúa los mecanismos que permiten la participación ciudadana, propiciados por la Administración Pública.

3. Definición de contenidos de la rendición de cuentas.

3.1. Presupuesto.

- ✓ Ejecución presupuestal: Porcentaje de recursos ejecutados (Ingresos y gastos) a la fecha; comparativo (agregado) con respecto al mismo periodo del año anterior.
- ✓ Estados financieros.



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



3.2. Cumplimiento de metas.

- ✓ Plan de desarrollo: Mención de los programas en ejecución y por ejecutar en la vigencia.
- ✓ Programas en ejecución: Porcentaje de avances en las metas dentro de los programas y proyectos en ejecución a la fecha.

3.3. Gestión.

- ✓ Informes de gestión: aportes al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Metas e indicadores de gestión: porcentaje de metas e indicadores de gestión y desempeño, de acuerdo con su planeación.
- ✓ Informes de los entes de control: concepto de los informes de los organismos que controlan la entidad.

3.4. Contratación.

- ✓ Procesos contractuales: información actualizada de los procesos de contratación.
- ✓ Gestión contractual: información actualizada de los contratos: Objeto, monto y estado.

3.5. Impactos de la gestión.

- ✓ Cambios en el sector en la población beneficiaria: información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos.

3.6. Acciones de mejoramiento.

- ✓ Planes de mejoramiento.

4. AUDIENCIA PÚBLICA

La Administración Municipal de Paz de Ariporo realiza la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas cada año, con el fin de dar cuenta sobre su gestión, en un espacio de interlocución directa con la ciudadanía y sus clientes internos, externos y partes interesadas.

ETAPAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

4.1. PLANEACIÓN DEL PROCESO



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



Para la realización de la Audiencia Pública se debe planear con suficiente tiempo, con el propósito de garantizar el flujo de información en forma oportuna, la interlocución y la participación de la ciudadanía a través de grupos organizados.

4.1.1. Alistamiento institucional

Es necesario que la Administración Municipal se organice internamente, para ello se debe conformar un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas. Este equipo está conformado por las siguientes dependencias:

- ✓ Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ Oficina de Control Interno.
- ✓ Oficina de Quejas y Reclamos.

El Equipo es liderado por la Jefe de la Oficina de Sistemas de Información; además, cada dependencia aporta a la organización y ejecución de la Rendición Pública de Cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales.

El alistamiento incluye las siguientes acciones:

- ✓ Solicitar de manera ordenada a cada Secretaría y demás dependencias, la información correspondiente y acorde con los contenidos y las temáticas de la Rendición Pública de Cuentas.
- ✓ Organizar la información teniendo en cuenta los temas o contenidos relevantes.
- ✓ Diseñar la estrategia de comunicación, para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso.
- ✓ Elaborar el plan de acción con las actividades, recursos y responsables.

4.2. ORGANIZACIÓN LA AUDIENCIA PÚBLICA

4.2.1. Preparación del informe para la audiencia final

La Oficina Asesora de Planeación, recopilará la información de los contenidos para la rendición de cuentas y elaborará el informe de gestión que se presentará en la audiencia pública y se publicará en la página web del Municipio por lo menos 30 días antes de la fecha de la realización de la audiencia.



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



El equipo de trabajo realizará la estrategia de comunicaciones junto con la oficina de prensa, con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía en forma oportuna y comprensible el informe de rendición de cuentas, como también preparará la logística para la realización de la audiencia entre ellas:

- ✓ Realizar las invitaciones personales y generales a: organizaciones sociales para que participen.
- ✓ Identificar y organizar la BD de los representantes de organizaciones y líderes a invitar (CTP, Concejo Municipal, Concejo de Seguridad Social, Comité de Justicia Transicional de Víctimas, Rectores, Consejo Municipal De Gestión Del Riesgo, Veedurías Ciudadanas, Enlace Indígena, Comité De Participación Ciudadana En Salud, Concejo De Política Social, Jueces De Paz, Asociación De Usuarios De Salud, Comité De Infancia Y Adolescencia, Madres Líderes de Familias en Acción), Policía Nacional, Ejército Nacional y demás.

La Alcaldía Municipal activará los canales de atención establecidos, para que los ciudadanos inscriban sus propuestas o necesidades de intervención para participar en la audiencia, para lo cual la Oficina Atención al Ciudadano recopilará la información que llegue a través de los canales de atención.

4.3. REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

La Audiencia Pública debe estar precedida por el Señor Alcalde Municipal, acompañado de los Jefes de Secretaría: Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría de Gestión y Bienestar Social, Instituto para el Deporte y la Recreación de Paz de Ariporo – INDERPAZ, Secretaría de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente, Secretaría General y de Gobierno, Tesorería Municipal, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control de Interno, Oficina de Preguntas Quejas y Reclamos, Empresa de Servicios Públicos.

Los entes de control deben tener un espacio en las intervenciones, como también los ciudadanos; Para cerrar la audiencia se debe entregar a los invitados un formato de encuesta para calificar el evento de la audiencia, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento.

4.4. DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

La Oficina Asesora de Planeación, elaborará el acta final de la Audiencia Pública, donde se resuma lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas durante la audiencia, la cual será publicada en la página web del Municipio.

La Oficina de Control Interno junto con el Comité de Seguimiento y Evaluación a la Rendición de Cuentas, evaluará el proceso de rendición de cuentas, verificando el cumplimiento de los objetivos del proceso.

PLAN DE ACCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS					
COMPONENTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponentes	Actividades	Colaboradores	Meta o producto	Fecha programada	
1. Estructuración de la Rendición Pública de Cuentas - Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Conformación del Equipo Interno de Apoyo a la Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Oficina de Preguntas Quejas y Reclamos.	Establecer el equipo de trabajo que abanderará el proceso de la Rendición de Cuentas. Elaboración del Plan de Trabajo.	
	1.2	Conformación del Equipo de seguimiento y evaluación a la Rendición Pública de Cuentas.	Oficina de Control Interno, Oficina de Preguntas quejas y reclamos, Concejo Territorial de Planeación, Oficina Asesora de Planeación.	Instaurar el Comité Evaluador de la Rendición Pública de Cuentas mediante Acta de Conformación.	
	1.3.	Identificar a los actores que se van a invitar a la audiencia pública. Definir el tipo de espacio (audiencia pública, talleres, reuniones, etc...).	Despacho del Alcalde, Prensa, Almacén, Oficina de Sistemas de Información.	Elaboración de Invitaciones y Selección del lugar para la audiencia pública.	
	1.4	Asignación de tareas y responsabilidades (Logística día del evento) para el desarrollo de la audiencia pública:			
		Lugar del evento: Auditorio del Centro de Convivencia Ciudadana.	Gestión y Bienestar Social y Coordinador de Centro de Convivencia	Consecución del Lugar del Evento.	
		Posible Fecha para la Audiencia Pública	Alcaldía Paz de Ariporo	Estas son definidas una vez conformado el equipo Interno de Apoyo y el comité de seguimiento y evaluación.	
		Posible Hora para la Audiencia Pública	Alcaldía Paz de Ariporo		
		Número de invitaciones personalizadas: 300 personas	Equipo Interno de Apoyo	Diseño de Invitación personalizada.	
	1.5	Consecución de Suministros y adecuación del lugar del evento:			
		Sonido	Oficina de Recreación, Deporte y Cultura	Adecuación e Instalación del sonido en el auditorio, según la necesidad del recinto.	

		TRES (3) arreglos florales.	Secretaria de Infraestructura y Obras públicas.	Arreglos florales para decoración de la mesa principal.	
		Arreglo de Mesa y sillas de centro		Ubicación de mesa principal, adecuación y decoración para el evento.	
		Atril	Oficina de Almacén General	Adecuación de Atril y Banderas para la ceremonia de apertura y exposiciones.	
		Banderas			
		Silletería	Secretaria de Salud	Ubicación de silletería en el recinto.	
		Aseo	ESP Paz de Ariporo S.A.	Limpieza del recinto o auditorio.	
		Refrigerios	Pendiente Gestión	Según fecha de Audiencia.	
		Entrega de Refrigerios	Oficina de Tesorería	Entrega de refrigerios.	
	1,6	Reglamento: 1. Agenda (orden del día). 2. Intervenciones. 3. Tiempo 10 Minutos. 4. Quien interviene. 5. Moderador. 6. Reglas del juego.	Prensa, Oficina Asesora de Planeación y Oficina del Despacho del Alcalde.	Determinar la claridad del orden del día: el tiempo para las intervenciones de las diferentes secretarías y Oficinas,	
2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y CONVOCATORIA: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2,1	Publicar la convocatoria por internet (en página web).	Secretaría General y de Gobierno, Secretaría de Gestión y Bienestar Social.	Convocatoria publicada a través del portal Web de la Alcaldía.	
	2,2	Crear foro o link Preguntas de rendición		Habilitación de portal interactivo para recepcionar preguntas sobre la rendición de cuentas.	
	2,3	Publicación del informe de Gestión		Publicación Digital del Informe de Gestión.	
	2,4	Encuestas		Habilitación de portal interactivo para encuestas.	
	2,5	Convocatoria por vía radial	Oficina de Prensa, Web Master	Cuñas radiales de Invitación a la Audiencia pública; Publicación de Invitación y cuñas en Portal Web de Municipio.	
	2,6	Convocatoria a la ciudadanía en general.	Oficina de Prensa y apoyo externo.	Perifoneo en el área urbana	

	2,7	Convocatoria General a la sociedad civil: Identificar y organizar la BD de los representantes de organizaciones y líderes a invitar (CTP, Concejo Municipal, Consejo De Seguridad Social, Comité De Justicia Transicional De Víctimas, Rectores Y Director De Núcleo, Consejo Municipal De Gestión Del Riesgo, Veedurías Ciudadanas, Enlace Indígena, Comité De Participación Ciudadana En Salud, Concejo De Política Social, Jueces De Paz, Asociación De Usuarios De Salud, Comité De Infancia Y Adolescencia, Madres Líderes de Familias en Acción), Policía, ejercito y demás.	Equipo Interno de Apoyo, Secretaría General y de Gobierno,	Impresión Tarjetas de Invitación a la Audiencia pública de Rendición Pública de Cuentas; entrega de invitaciones personalizadas a través de la mensajería interna de la Oficina del Despacho de la Alcaldía.	
	2,8	Diseño del formato de inscripción de preguntas; Tiempos para radicar las mismas y Link de Publicación para preguntas en Internet.	Oficina de Preguntas Quejas y Reclamos, Web Master.	Publicación de formatos de preguntas en el Portal Web de la Alcaldía.	
	2,9	Clasificación y análisis de preguntas y Publicación en el Portal Web de la Alcaldía.	Comité de Seguimiento y Evaluación, Web Master.	Publicación en Portal Web; Verificación de los procesos de Preguntas y sus respectivas respuestas.	
3. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Realizar convocatoria a los ciudadanos a proponer ideas y temas de interés a ser incluidos en la audiencia pública	Equipo Interno de Apoyo, Comité de Seguimiento y Evaluación, Web Master.	Link en Portal web con encuesta sobre temas de Interés a ser incluidos en la audiencia pública.	
		Promover el conocimiento sobre rendición de cuentas al interior de la Alcaldía.	Equipo Interno de Apoyo	Documentación relacionada con la Rendición Pública de Cuentas.	
		Elaborar encuesta de satisfacción de los ciudadanos a la redición de cuentas	Equipo Interno de Apoyo, Oficina de Preguntas Quejas y Reclamos.	Encuestas impresas para entregar el día del evento	
		Elaborar un informe de resultados de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación, Web Master.	Documento Final de la Rendición de Cuentas Publicado en Página Web	

V. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para dar cumplimiento a lo establecido a la ley 1474 de 2011, que a la letra indica “ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



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 Administración Municipal de Paz de Ariporo Casanare “Por el Camino Correcto” con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores como de clientes externos fortalece la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual cuenta con un funcionario encargado de llevar a cabo el procedimiento de PQR’s cuyo objetivo final es recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de misión de la entidad.

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

Para efectos del presente Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano nos es posible incluir los siguientes servicios.

1.-Diseñar, implementar y realizar el seguimiento:

Elaborar el procedimiento de trámites de PQR’s, mediante el cual se fijen los parámetros, tiempos de respuesta y responsabilidad para cada una de las dependencias que intervienen en el trámite de las PQR’s.

2.-Medición de la satisfacción del Ciudadano:

Mediante la elaboración de una encuesta se realizará la medición del nivel de satisfacción en la atención brindada al ciudadano, que puede ser aplicada ingresando por el vínculo de atención al ciudadano creado en nuestra página web para tal fin, así como a aquella población que acuda presencialmente a solicitar información de la entidad.



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



3.- Información actualizada:

Mantener información actualizada en la página web institucional respecto de los acontecimientos, eventos e información general de la entidad, previniendo con ello por falta de información hacia el ciudadano posibles PQR's para lo cual se espera mantener especialmente el link de preguntas frecuentes actualizado.

Igualmente, se mantendrá publicada en la cartelera de la sede principal la carta de trato digno al ciudadano, mediante la cual se indican los derechos y obligaciones del mismo, así como el horario de recepción de solicitudes mediante correspondencia y atención personalizada.

4.- Medios de atención:

La entidad procurará disponer de los medios necesarios para brindar una atención adecuada, dentro de los cuales están incluidos canales de atención como: correo físico y electrónico, página web institucional, oficina de atención presencial, brindando especial atención y prioridad a la población en condiciones de discapacidad.

De igual forma cuenta con una herramienta diseñada para recibir, tramitar y resolver PQR's a través de la página web.

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

1. Divulgar la página Web del Municipio www.pazdeariporo.casanare.gov.co, el estatuto anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
2. Dinamización del link de Quejas y Reclamos para que los pazariporeños presenten sus quejas, reclamos y denuncias de posibles actos de corrupción que se puedan presentar por los funcionarios de la Alcaldía de Paz de Ariporo. En cumplimiento al art. 76 de la ley 1474 de 2011.



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



3. En el año 2017 se hará una publicación semestral en la página Web del Municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados de las quejas, reclamos y denuncias que presente la comunidad por hechos de corrupción de los funcionarios públicos.
4. Implementar mecanismos de información efectiva sobre los diferentes trámites y servicios que brinda la Alcaldía por ejemplo en afiches, boletines informativos, página web, radio, etc.
5. Realizar encuestas de satisfacción donde los ciudadanos expresen su apreciación respecto a la atención por parte de los funcionarios de la Administración Municipal.
6. Socializar y difundir entre los funcionarios el Protocolo de Atención al Ciudadano y motivar la vocación del servicio para satisfacer la necesidad del ciudadano.

B. FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCION

1. Página Web www.pazdeariporo-casanare.gov.co la cual ha sido actualizada y se continuará actualizando en el 2017 en lo relacionado con los Planes, Programas y Proyectos del municipio.
2. Presentación de consultas, quejas y reclamos a través de la página Web a través de los correos quejasyreclamospza@pazdeariporo-casanare.gov ; y/o contactenos@pazdeariporo-casanare.gov.co
3. Acceso al link de PQR's en la web:
 1. Ingreso: www.pazdeariporo-casanare.gov.co
 2. Enlace: Ciudadanos
 3. Opción: Peticiones, Quejas y Reclamos
 4. Al escoger la opción se despliega el formulario para que sea diligenciado por el usuario
 5. Se debe diligenciar con la mayor información posible del peticionario el formulario de radicación del aviso PQR"s, pues este es el soporte para los servidores en el momento



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



de hacer la inspección ocular y para luego emitir una respuesta. Los campos que tienen asterisco es para ingresar datos obligatorios. El texto debe ser bien detallado.

4. Atención virtual a través de nuestro chat institucional: www.pazdeariporo-casanare.gov.co

También estarán habilitadas las redes sociales en: facebook.com/alcaldiapza y en twitter@AlcaldiaPZA.

4. La sede de la oficina de Atención al ciudadano está ubicada en la carrera 6 No. 9 -35 a donde podrá presentarse personalmente o comunicarse al teléfono 098 637 30 13 extensión 115.

C. AFIANZAMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Se debe propender por la cultura e importancia en la atención al ciudadano, sensibilizando a los funcionarios de la entidad con Capacitación en la atención al mismo, con el fin de que se conviertan en difusores de la toma de conciencia en el tema de Cultura de Servicio, propendiendo por el mejoramiento continuo de estándares de calidad en el servicio, para lo cual se contará con el apoyo de la Secretaria General y de Gobierno.
- Realizar actividades al interior de la entidad que conlleven a fortalecer la Atención al Ciudadano lo cual tendrá como objetivo primordial lograr la atención amable y eficiente al ciudadano, creando relaciones de respeto y cordialidad.

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

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

A. DEFINICIONES

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución¹⁷.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente 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.

B. GESTIÓN:



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

- Oficina, dependencia o entidad competente: 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente

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.

C. SEGUIMIENTO: Es necesario:

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

D. CONTROL

La Oficina de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos por la entidad.

VI. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

POLÍTICA DE CONSTRUCCIÓN, USO Y APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

La Alcaldía de Paz de Ariporo no cuenta con Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro de su organigrama, lo cual debe contratar un profesional líder TICS que dentro de sus principales objetivos es la prestación de servicios de TI, que están alineados tanto a la misión de la entidad, como a las políticas generadas por el Gobierno nacional.

Es así, como el líder TICS ha establecido el presente documento, donde se determinan los diferentes lineamientos para la implementación y uso de los servicios de tecnología ofrecidos.

OBJETIVO GENERAL DE LA POLITICA

Identificar los mecanismos y variables a considerar en el diseño, formulación e implementación de estrategias, planes y programas que garanticen a la administración municipal, el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin, de fomentar su uso y apropiación, estableciendo políticas que le permitan centralizar y



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



administrar los flujos de información como parte de la estrategia de gobernabilidad, en cumplimiento de su misión y alcance de la visión institucional.

ALCANCE

La Política de Construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones cubre todos los aspectos relacionados con servicios y/o proyectos de tecnología de la entidad, que deben ser cumplidos por todos los funcionarios, contratistas, y terceros que laboren o tengan relación con la entidad, que permite la gobernabilidad de la información.

El nivel directivo se encuentra comprometido y alineado con esta política, suministrara los recursos necesarios para la adopción y cumplimiento de la misma.

El profesional líder de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, será la responsable de implementar las estrategias necesarias, realizando el seguimiento y control para dar cumplimiento a esta política.

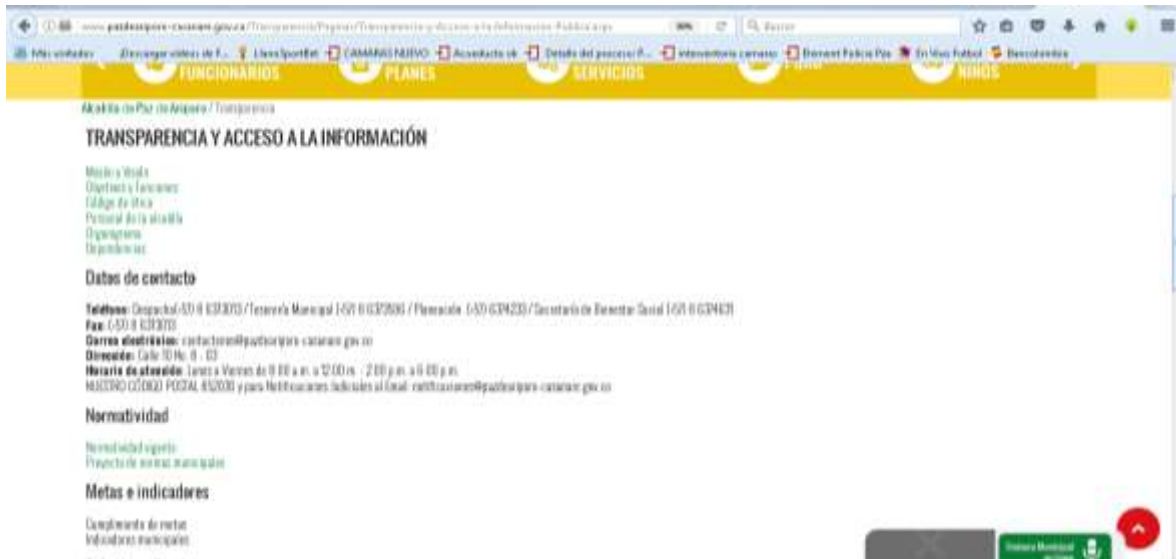
POLITICA DE CONSTRUCCIÓN, USO Y APLICACIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Todo servicio y/o proyecto de TI que se encuentre en el portafolio de servicios de la entidad deberá ser revisado, aprobado, gobernado, siguiendo los parámetros establecidos por el Ministerio de las Tics con el apoyo profesional del contratista que lidera Gobierno en Línea en el municipio, quienes son los encargados de garantizar la eficiencia y la eficacia en la operación de la plataforma tecnológica de la Entidad.

Los lineamientos que regirán la gobernabilidad, uso, apropiación y administración de la información a nivel sectorial, serán liderados por esta oficina, de esta manera, se garantizan planes tecnológicos sectoriales, transparencia y seguridad en la información publicada, y una gestión de conocimiento integral para clientes internos y externos.

Con los nuevos cambios realizados por parte de la administración municipal Paz de Ariporo Por el Camino Correcto 2016-2019 en su plataforma web, lo que se busca es que cumpla al 100% con todos lineamientos y estándares del ministerio de las TICS en el área de Gobierno en Línea, el link Transparencia y acceso a la información pública, se encuentra en:

<http://www.pazdeariporo-casanare.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx>



Son varios los actores que participan en la construcción de una comunicación efectiva interna y externa pero hay tres que se destacan: Secretaría General y De Gobierno, el Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones con el apoyo del profesional de Gobierno en Línea, cada uno con competencias pertinentes.

Los objetivos específicos son:

- Entregar información oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable a los clientes y partes interesadas.
- Identificar los requisitos de los clientes, y los mecanismos de obtención de esta información.
- Desarrollar la documentación necesaria para soportar la operación de los procesos, su secuencia e interacción.
- Identificar fuentes de información (entradas y salidas de procesos) necesarias para la operación.
- Desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del Sistema integrado de Gestión.



PLAN Anti Corrupción y de atención al ciudadano



- h. Transformar la información en documentos que soporten el quehacer de la administración y faciliten el control de las actividades que permiten el desarrollo de sus funciones.
- i. Mejorar la coordinación y comunicación al interior de la administración y con las entidades sectoriales.
- j. Establecer canales de comunicación que permitan generar conciencia en los diferentes niveles de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales.
- k. Desarrollar una infraestructura apropiada de trabajo que incluya tanto hardware como software (aplicativos, bases de datos, servicios de apoyo, entre otros).