

Plan Anticorrupción

Alcaldía de Zipaquirá 2016 - "Zipaquirá Nuestra Un Gobierno Bonito"



Zipaquirá Nuestra
Un gobierno bonito!

Dr. Luis Alfonso Rodríguez Valbuena }
Alcalde Municipal

Dra. Blanca Arlenne Díaz Ramírez
Jefe Control Interno

Ing. Carlos Alfonso Castillo Garzón
Secretario de Planeación

Ing. Johana Patricia Ruiz Jiménez
Directora de Ordenamiento Territorial y Sistemas de información

Este documento está construido con el apoyo técnico de los siguientes funcionarios.

Marcela Omaira González Nensthiel Líder del Proceso		
Nombre y apellido	Dependencia	Correo electrónico
Dra. Gloria Gaitán Funcionaria	Secretaria de transporte y movilidad	Gloria.gaitan@zipaquira.gov.co
Jaime Hernán Ramírez cabeza Funcionario	Secretaria de Obras Publicas	Jaime.ramirez@zipaquira.gov.co
Dra. Magaly Pinzón Funcionaria	Secretaria de salud y protección social	Magaly.pinzon@zipaquira.gov.co
Ing. Ronald Ortiz Funcionario	Secretaria general	Ronald.ortiz@zipaquira.gov.co
Dra. Raquel cristina Hernández Márquez	Secretaria de desarrollo económico	cristina.hernandez@zipaquira.gov.co
Dra. Adriana Velandia Funcionaria	Secretaria de Planeación (urbanismo)	Adriana.velandia@zipaquira.gov.co
Arq. Stella Carvajal Funcionario	Secretaria de Planeación (medio ambiente)	Luz.carvajal@zipaquira.gov.co
Ing. Fredy García funcionario	Secretaria de Planeación (ordenamiento banco de proyectos)	Fredy.garcia@zipaquira.gov.co
Dra. Marcela González funcionaria	Secretaria de Planeación (ordenamiento Estratificación)	Marcela.Gonzalez@zipaquira.gov.co
Dr. Yaneth Garzón funcionaria	Secretaria de gobierno	Yannet.garzon@zipaquira.gov.co
Dr. Martha Olaya funcionaria	Secretaria de Educación	Martha.olaya@zipaquira.gov.co
Dr. Juan francisco Camargo Murcia	Secretaria de Hacienda	Juan.camargo@zipaquira.gov.co
Sr. Rosalba Ruiz Piedrahita	Oficina asesora de prensa y comunicaciones	Robalba.ruiz@zipaquira.gov.co
Publicista David Fernando Dager Zota	Oficina asesora de prensa y comunicaciones	David.dager@zipaquira.gov.co
Diseñador y Productor Grafico	Javier Ricardo Padilla Gómez	Javier.padilla@zipaquira.gov.co
Técnico Oficina de Control Interno	Luz Amparo Sánchez Martínez	Luz.sanchez@zipaquira.gov.co



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
2. MISIÓN	4
3. VISIÓN	4
4. FUNDAMENTOS LEGAL Y JUSTIFICACIÓN	4
5. VALORES CORPORATIVOS	5
6. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	7
6.1 GENERAL	7
6.2 ESPECÍFICOS	7
7. ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	7
8. LÍNEAS ESTRATÉGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ CUNDINAMARCA	8
8.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	8
MAPA DE RIESGOS ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ	10
8.2 ESTRATEGIAS ANTI TRAMITES	10
8.3 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	11
8.4 RENDICIÓN DE CUENTAS	12
8.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
9. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN	21

INTRODUCCIÓN

La corrupción está catalogada como el mal uso o abuso del poder público para fines o intereses personales o privados, en la actualidad uno de los problemas que más deteriora el patrimonio e intereses del estado son los focos de corrupción,

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



convirtiéndose en un enemigo silencioso que al transcurrir del tiempo crece y crece afectando la estabilidad de los proyectos programas y trámites administrativos del estado perjudicando directamente a la población civil que directamente siente los fenómenos de la corrupción ya que son ellos quienes dependen del estado para defender sus derechos.

El estado Colombiano en búsqueda de la transparencia en el desarrollo de sus actividades a implementado leyes, decretos y normas las herramientas necesarias para proteger los intereses del estado, garantizando el buen uso de los recursos y actividades desarrolladas con el fin de garantizar la equidad en los procesos y generar confianza hacia las instituciones del estado.

Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas tienen una herramienta eficaz que permite tener control sobre las actividades que van en contra de los intereses del estado siendo un instrumento jurídico necesario para que las entidades desarrollen las acciones necesarias en su lucha contra la corrupción; gracias a esto las entidades lograron generar altos niveles de efectividad aumentando la credibilidad de la comunidad hacia las instituciones del estado, la Alcaldía Municipal de Zipaquirá está comprometida con la lucha anticorrupción diseñando estrategias que permitan tener un control participativo a la hora de ejecutar los recursos del Municipio.

Teniendo en cuenta que el Plan de Desarrollo del Municipio de Zipaquirá 2012-2015 "ZIPAQUIRÁ EL CAMBIO ES CON TODOS Y TODAS (TOD@S)" contempla el PROGRAMA 23: GESTIÓN TRANSPARENTE Y EFICIENTE, CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PARA TODOS Y TODAS (TOD@S). en el cual la administración municipal se esfuerza por mejorar el desempeño Municipal, se consagra el buen Gobierno como uno de los soportes transversales de la prosperidad democrática y se señalan las herramientas de seguimiento y evaluación de resultados, con el fin de impulsar la modernización administrativa, obtener un cambio positivo en la sociedad y motivar la gestión orientada hacia la obtención de resultados.

Así mismo la administración busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, por medio de un control social participativo para generar confianza de ciudadanía siendo una administración incluyente, eficaz y eficiente con la administración de sus recursos.

" Zipaquirá Nuestra " 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



2. MISIÓN

La Administración Municipal enmarcada en el Estado Social de Derecho , tiene como misión la prestación de servicios a todos los habitantes del territorio de Zipaquirá, teniendo como principio el manejo eficiente de los recursos, la corresponsabilidad, con el fin de buscar el mejoramiento de la calidad de la vida de nuestros habitantes.

3. VISIÓN

La Alcaldía Municipal de Zipaquirá será una entidad comprometida con lo social, incluyente, innovadora, tecnológica y competitiva, que logre a través de su plan de desarrollo” El cambio es con todos y todas (todas” liderar el desarrollo Social Turístico, Deportivo y Económico de la Región.

4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL Y JUSTIFICACION

Teniendo en cuenta que la administración Municipal debe dar cumplimiento a las diferentes directrices de ley para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano; se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y del Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 2641 de 2012 Plan anticorrupción

5. VALORES CORPORATIVOS

VALORES: Los valores que rigen nuestra labor como organización pública y están enmarcados en el Plan de Desarrollo de la entidad Zipaquirá 2012- 2015 “ZIPAQUIRÁ EL CAMBIO ES CON TODOS Y TODAS (TOD@S)son los siguientes:

Solidaridad. El gobierno municipal promoverá que la sociedad, en un esfuerzo conjunto, acoja, privilegie e incluya los beneficios del desarrollo a las personas y comunidades que se encuentran en desventaja manifiesta frente al ejercicio de sus derechos.

Respeto: Reconocemos la individualidad de cada ser, apoyando procesos de cambio en su actuar que fundamentalmente busca el respeto de los derechos individuales y colectivos dentro de la sociedad Zipaquireña.

Coherencia: Cada una de nuestras acciones se caracteriza por compartir estrategias con principios éticos y conceptuales

Lealtad: La administración municipal promoverá la lealtad para con su trabajo, con principios, y valores hacia la experiencia de todas y todos quienes trabajarán en el desarrollo de este Plan Municipal de Desarrollo y hacia el conocimiento propio y el de los demás.

Excelencia: Desarrollar todos y cada uno de nuestros compromisos con altos niveles de desempeño, mediante procesos de innovación y mejoramiento continuo, acompañados de entusiasmo por el trabajo, humildad, humor, disciplina, responsabilidad, honestidad, persistencia y perseverancia.

Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de buena fe. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



6. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

6.1 GENERAL

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

6.2 ESPECÍFICOS

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Establecer el nexo con los Planes de Acción y de Desarrollo Administrativo.

7. ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta las políticas y directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), el municipio de Zipaquirá buscará desarrollar las siguientes estrategias:

- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientada en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



- Se inculcara en los funcionarios de la Alcaldía el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

La Alcaldía Municipal de Zipaquirá ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente integral al servicio de los ciudadanos con la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice el control participativo en todos los procesos y permitiendo acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el presente documento se elaboró con el fin de convertirse en una herramienta de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2016.

8. LÍNEAS ESTRATÉGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ CUNDINAMARCA

8.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGARLOS RIESGOS.

- La Alcaldía Municipal de Zipaquirá fortalecerá el Sistema de Gestión de Calidad, definiendo procesos y procedimientos; con un política de Administración de Riesgos en donde los identifiquen, clasifiquen, analicen y valoren, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.
- Se actualizará el mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga la Alcaldía Municipal de Zipaquirá, del cual se tomarán insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Se divulgará el Estatuto Anticorrupción a través de todos los medios disponibles para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Alcaldía como por la comunidad en general.
- Página Web <http://www.zipaquirá-cundinamarca.gov.co> con actualización permanente donde se presente información relacionada con los planes, programas de la Alcaldía Municipal.
- Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio de la ciudadanía a través de la página Web en Atención al Ciudadano ingresando al enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



- Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus demas normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación –SECOP y SIA OBSERVA
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Municipio con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se implementaran buzones de sugerencias en la alcaldía municipal con el fin de facilitar a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento mensual a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a los entes de control.
- Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de Zipaquirá.
- Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano respuesta a sus inquietudes y/o solicitudes.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



MAPA DE RIESGOS ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ

La matriz de riesgo de la alcaldía de Zipaquirá esta como documento anexo por ser tan extensa.

8.2 ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración Municipal de Zipaquirá desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Estrategia: Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del Municipio de Zipaquirá pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Estrategia: mejora procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la alcaldía municipal.

Estrategia: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

Estrategia: Actualización del código de ética. La administración del Municipio de Zipaquirá ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2016 se actualizará e implementará el código de ética en la alcaldía que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



8.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Teniendo en cuenta que la Estrategia Antitrámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señala que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998, la Alcaldía de Zipaquirá ha priorizado dentro de su gestión la racionalización de trámites como estrategia de la lucha anticorrupción, identificando los trámites y servicios susceptibles de realización en línea, es así que dentro de esta estrategia la entidad territorial a cargo los siguientes trámites:



Fecha generación : 2016-03-15

Nombre de la entidad:	<input type="text" value="ALCALDIA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ"/>	Orden:	<input type="text" value="Territorial"/>
Sector administrativo:	<input type="text" value="No Aplica"/>	Año vigencia:	<input type="text" value="2016"/>
Departamento:	<input type="text" value="Cundinamarca"/>		
Municipio:	<input type="text" value="ZIQAQUIRÁ"/>		

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha Inicio	Fecha final	Responsable
Plantilla Único - Hijo	2306	Concepto de uso del suelo	Inscrito	El trámite se realiza presencial	Realizar el trámite en línea	Reducción en tiempo respuesta, mejorando eficiencia de la entidad en el tema de trámite.	Tecnologica	Trámite total en línea	23/03/2016	21/03/2017	Secretaria de planeación
Plantilla Único - Hijo	2406	Certificado de estratificación socioeconómica	Inscrito	El trámite se realiza presencial	Realizar el trámite en línea	Reducción en tiempo respuesta, mejorando eficiencia de la entidad en el tema de trámite.	Tecnologica	Trámite total en línea	20/05/2016	24/11/2017	Secretaria de planeación
Plantilla Único - Hijo	2409	Asignación de nomenclatura	Inscrito	El trámite se realiza presencial	Realizar el trámite en línea	Reducción en tiempo respuesta, mejorando eficiencia de la entidad en el tema de trámite.	Tecnologica	Trámite total en línea	14/06/2016	16/11/2016	Secretaria de planeación
Plantilla Único - Hijo	2416	Registro de la publicidad exterior visual	Inscrito	El trámite se realiza presencial	Realizar el trámite en línea	Reducción en tiempo respuesta, mejorando eficiencia de la entidad en el tema de trámite.	Tecnologica	Trámite total en línea	13/07/2016	22/11/2016	Secretaria de planeación
Plantilla Único - Hijo	2652	Impuesto de delineación urbana	Inscrito	El trámite se realiza presencial	Realizar el trámite en línea	Reducción en tiempo respuesta, mejorando eficiencia de la entidad en el tema de trámite.	Tecnologica	Trámite total en línea	16/06/2016	13/09/2016	Secretaria de planeación

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquirá-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



8.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

MARCO LEGAL

- Ley 152 de 1994: Plan de Desarrollo
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de la Administración Pública
- Ley 594 de 2000: General de Archivos
- Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único
- Ley 850 de 2003: Veedurías Ciudadanas
- Ley 962 de 2005: Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción
- Ley 1551 de 2012: Nuevo Régimen Municipal - Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información

DESCRIPCIÓN

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

La Administración Municipal de conformidad con la guía No. 5 del Departamento Nacional de Planeación - DNP- desarrollara el proceso de rendición de cuentas teniendo en cuenta el procedimiento establecido en este documento. Los pasos que se tendrán en cuenta para la elaboración y desarrollo de la Rendición de Cuentas serán:

- a. Planeación: Alistamiento Institucional, obtención, organización y alistamiento de la información. El comité designado por el Alcalde Municipal deberá realizar activamente este alistamiento con el fin de identificar puntualmente los temas a desarrollar y la logística para el desarrollo de la Rendición.
- b. Consultar los temas y mecanismos para la rendición de cuentas y convocar a la ciudadanía: Consultar con la ciudadanía y preparar el diálogo en la rendición de cuentas
- c. Dialogar en el marco de la rendición de cuentas: Entregar y explicar la información. Realizar el evento público de rendición de cuentas a la ciudadanía

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



- d. Control y Evaluación: Recopilar, sistematizar y evaluar el diálogo con la ciudadanía. Ajustar el procedimiento en función de los resultados de la rendición de cuentas y comunicar los resultados de la misma.

Dentro del Plan de trabajo de la rendición de cuentas anual en la etapa de planeación, se deberá definir el equipo líder del proceso quienes deberán definir Objetivos, Actividades, Responsables, Recursos (disponibles y requeridos de la estrategia para gestionarlos) y un cronograma para el desarrollo de la Rendición de Cuentas.

Con el fin de garantizar la divulgación del proceso de Rendición de Cuentas se realizarán campañas publicitarias a través de diferentes medios de comunicación masiva (volantes, cuñas radiales, medios electrónicos, perifoneo, redes sociales, entre otros).

Por otra parte la Administración Municipal a través del equipo líder de Rendición de Cuentas deberá elaborar el informe de rendición de cuentas, el cual deberá publicarse con un plazo no inferior a 30 días, dentro de este término se invitara al ciudadano a participar en el desarrollo de propuestas encaminadas a aclarar las inquietudes en los diferentes temas a desarrollar en el procedimiento.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



8.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los mecanismos que utiliza la Alcaldía Municipal de Zipaquirá para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad han establecido los siguientes mecanismos:

- a) Disposición de correos institucionales para la recepción de PQRS, por parte de la ciudadanía

DEPENDENCIA	CORREO INSTITUCIONAL
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	secretariadeplaneacion@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS	infraestructurazipaquirá@gmail.com
CONTROL INTERNO	oficinadecontrolinterno@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
PRENSA	prensaalcaldiazipaquirá@gmail.com
SECRETARIA GENERAL	secretariageneral@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE GOBIERNO	secretariadegobierno@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	desarrolloeconomico@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
IMCRDZ	institutoderecreacionydeportes@Zipaquirá-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL	secretariadesalud@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
FRIGORIFICO	frigorifico@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
CATEDRAL DE SAL	catedraldesal@Zipaquirá-cundinamarca.gov.co
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	oficinadetransitytransporte@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
EMPRESA DE ACUEDUCTO ASEO Y ALCANTARILLADO	aaaazesp@gmail.com
SECRETARIA DE EDUCACION	secretariadeeducacion@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
CONCEJO	concejo@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
ALCALDÍA	alcaldia@Zipaquirá-cundinamarca.gov.co
BIENES Y SERVICIOS	direcciondebienesyservicios@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
PERSONERÍA	personeriamunicipal@zipaquirá-cundinamarca.gov.co
SECRETARIA JURIDICA	oficinaasesorajuridica@zipaquirá-cundinamarca.gov.co

- b) -Los canales planificados para la atención del ciudadano por el plan de medios de la Administración Municipal de Zipaquirá son los siguientes:

1. Ventanilla Única de Atención al Ciudadano
2. Puntos de Atención al Usuario para la Dependencia
3. Televisión

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquirá-cundinamarca.gov.co





**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



4. Radio
5. Cartelera externas
6. Reuniones y/o actividades masivas
7. Reuniones y/o actividades con grupos focales
8. Volantes y publicidad impresa
9. Vallas, Letreros, Avisos, Murales y Pendones
10. Periódico Impreso
11. Periódico Digital
12. Periódico Mural
13. Revista
14. Perifoneo y comunicación por medios móviles de publicidad o información
15. Comunicación Persona a Persona
16. Boletín Interno
17. Cartelera internas
18. Internet y herramientas informáticas anexas al canal
19. Intranet y herramientas informáticas anexas al canal
20. Comunicación escrita interna y correspondencia
21. Comunicación telefónica fija, móvil y faxes
22. Buzones de sugerencias

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,

QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ya sean escritas o verbales, son las modalidades de comunicaciones que los usuarios y entes de control de la Alcaldía Municipal de Zipaquirá pueden elevar, con el fin de dar a conocer sus necesidades y puntos de vista frente a los servicios prestados por la entidad.

Para su recepción se tienen varios canales:

- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Radicación en las diferentes dependencias.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



- ✓ Página institucional: En los canales Buzón Contáctenos y Peticiones, quejas y reclamos.

A continuación se describe el tratamiento y los canales de recepción de estas:

TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

A estas comunicaciones se les debe dar respuesta con calidad, pertinencia y dentro de los tiempos que la ley da para estos.

Según el Decreto 1437 de 2.011 los plazos de acuerdo al tipo de comunicación (Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación) para dar respuesta a los usuarios con celeridad y eficacia son los siguientes:

- **Peticiones o derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá, negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. *(Ley 1755 de 2.015 art. 14)*

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. *(Ley 1755 de 2.015 art. 14)*

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo, caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. *(Ley 1755 de 2.015 art. 14)*

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Administración Central, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
- **Felicitaciones:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda. (Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se sugiere responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción).

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán direccionadas a las dependencias y/o funcionarios competentes para que se les dé el tratamiento que estas requieren, así mismo tendrán seguimiento en cuenta a la calidad y tiempo de la respuesta por parte del secretario o director a través del o los funcionarios que estos designen para esta labor.

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

La entidad determina disposiciones especiales para que la comunicación sea eficaz, eficiente y efectiva con los usuarios, de manera que se obtenga una retroalimentación en la prestación del servicio, para realizar un mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

Para la Alcaldía Municipal de Zipaquirá conocer las necesidades y puntos de vista de los ciudadanos en cuanto a la prestación del servicio es muy importante, por ello ha creado varios canales de comunicación que permiten la interacción continua entre la Alcaldía y los ciudadanos. Estos canales son:

- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Radicación en las diferentes dependencias.
- ✓ Página institucional: En los canales Buzón Contáctenos y Peticiones, quejas y reclamos.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



Buzón de sugerencias:

El buzón de sugerencias es una herramienta utilizada para que los usuarios depositen en este sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a fin que la Alcaldía tome las medidas del caso frente a estas.

Los buzones estarán ubicados en un lugar visible en cada una de las Secretarías Misionales (Educación, Planeación, Desarrollo Económico, Gobierno, Salud y Protección Social, Tránsito y Movilidad y Obras Públicas).

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán escritas en el formato **DIERE07 Encuestas de Satisfacción** o de cualquier otro documento escrito por los usuarios y recepcionadas a través de los buzones.

Para el manejo de los buzones de sugerencias y la información recolectada a través de estos, se debe tener en cuenta:

- **Utilización del Buzón de Sugerencias:** La comunidad podrá utilizar el formato **DIERE07 Encuestas de Satisfacción**, diseñado para tal fin o cualquier otro documento que haya escrito. Los formatos estarán ubicados en los cajones de los buzones o podrán ser solicitados a los funcionarios encargados de atención al usuario, quienes a su vez velarán porque siempre estén los formatos en el cajón del buzón.
- **Recolección de formatos de sugerencias:** La Secretaría General en cabeza de la Oficina de Calidad, realizará acompañamiento cada 15 días por cada una de las secretarías de los procesos misionales, para la apertura del buzón de sugerencias.

En el momento de la apertura de este, se deberá solicitar a una persona de la comunidad, al líder de calidad y a la persona o personas encargadas de la atención al ciudadano, ser testigos de la apertura y verificar el número de formatos diligenciados dentro de este.

- **Clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones encontradas en el buzón:** la clasificación de los documentos encontrados dentro de los buzones de sugerencias se les dará tratamiento acorde a lo establecido en el presente procedimiento.
- **Envío de los consolidados de los PQRS a los secretarios de cada proceso:** se enviará el consolidado de las sugerencias depositadas en el buzón y ellos generarán planes de mejoramiento si los consideran necesarios.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



Radicación en las diferentes dependencias.

En las diferentes dependencias de la Administración Central se recibirán las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones que los usuarios deseen radicar.

Es de resaltar que por direccionamiento del Señor Alcalde, las peticiones se deben radicar en su Despacho, pero cuando el usuario no desee hacerlo en esta oficina, sino directamente en la dependencia, esta se debe recibir.

Para la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones las dependencias de la Alcaldía están ubicadas en:

- Cra 7 N° 4-11 Palacio Municipal
- Calle 8 N° 5-49 Casa de Gobierno
- Carrera 13 N° 3c-15 Barrio San Pablo (Secretaría de Educación)
- Cra 8 N° 1-33 Centro Esquinas (Secretaría de Tránsito y Movilidad)

El horario de atención en estos puntos es de lunes a jueves de 7:00 am a 12:30 m y de 2:00 p.m a 5:00 pm. Y los viernes de 7:00 a.m a 12:00 m y de 1:00 a 4:00 p.m.

Página Institucional:

Con la creación de la Estrategia de Gobierno en Línea no solo se ha buscado procesos que generen transparencia en la gestión de las diferentes entidades del Estado, sino también proporcionar un canal de comunicación activa con los usuarios.

Para ello ha creado la página Institucional, la cual está disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana y cuya dirección es:

www.zipaquira-cundinamarca.gov.co

En esta página se publica información general de Zipaquirá, tales como procesos contractuales, historia de la institución, normatividad, rendición de cuentas, información para los empresarios, aspectos de consulta para los niños, entre otras informaciones de interés para la comunidad zipaquireña.

Los usuarios pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones, diligenciado los formularios que aparecen allí, y que se encuentran ubicados en los canales:

- Buzón Contáctenos:
<http://www.zipaquira-cundinamarca.gov.co/comentarios.shtml>
- Peticiones, quejas y reclamos.
http://www.zipaquira-cundinamarca.gov.co/formulario_PQR.shtml

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016



Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones radicadas en los dos canales, son direccionados por la persona encargada de la página a la dependencia competente para resolver estas dentro del tiempo reglamentario. Para ello se dejará evidencia en el formato **TGDRE21 Seguimiento PQRS vía Web**.

Adicional a los dos (2) canales, se cuenta con el Correo electrónico institucional, en donde también los usuarios pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones, el cual es: contactenos@zipaquira-cundinamarca.gov.co

Este correo será revisado dos veces al día por el Técnico Administrativo y/o la secretaria, quien direccionará y/o enviará oficio a la dependencia encargada de dar solución a estas.

Las solicitudes de información que puedan ser respondidas por la persona encargada de atención al usuario, se hará de inmediatamente, en aspectos tales como: preguntas frecuentes, información de eventos de la entidad, horarios de atención, entre otras.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidos, serán consignados en el formato **Manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones DIERE05** por el responsable del servicio al usuario, quien hará el trámite internamente y seguimiento a la respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley (1437 de 2.011).

ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

La Oficina de Control interno realizará semestralmente un análisis del comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones teniendo en cuenta entre otros aspectos:

- Cuál es la dependencia que necesita mejorar sus procesos y procedimientos.
- Cuál es la dependencia más eficiente.
- Cuáles son las sugerencias más frecuentes.
- Cuál es la dependencia que presenta mayor efectividad para dar respuesta oportuna

Esta medición permitirá emplear un mejoramiento continuo en la Alcaldía.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIPAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



9. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

Identificar las causas de la corrupción, así mismo identificar la ineficiencia, ineficacia, y demás factores que atrofian los procesos administrativos, con el fin de determinar el grado y poder realizar matrices de riesgos para poder controlar los riesgos, mitigarlos y evitar que se cometan actos de corrupción.

Proponer planes, programas y proyectos que permitan ayudar a la administración municipal en la lucha anticorrupción.

Ejecutar proyectos interinstitucionales para promover la divulgación de la información a la comunidad, con el fin de garantizar transparencia acerca de la gestión pública con los diferentes medios de comunicación como Gobierno en Línea, prensa, radio, televisión y demás medios que permitan la difusión de la información, así mismo la realización de trámites y servicios en línea para garantizar el acceso y realización de trámites de la comunidad desde cualquier lugar y a cualquier momento.

Incentivar a la comunidad en el uso de las Tecnologías de la Información y de las comunicaciones con el fin de mejorar los tiempos de respuestas a las solicitudes de la comunidad y así mismo mejorar la calidad de los servicios prestados por la entidad, buscando siempre la mejora continua en la calidad de los procesos y procedimientos de la entidad.

Gestionar la consecución de sistemas de información eficaces que permitan tener control de la información contable y presupuestal con el fin de evaluar y calificar la eficiencia administrativa.

Mantener un control interno disciplinario efectivo que permita evaluar la efectividad de los procesos administrativos, identificar fallas en los procesos y procedimientos y mejorar la calidad de los servicios prestados constantemente con el fin de prestar siempre servicios de calidad.

Identificar procesos erróneos o procesos que no cumplan los principios institucionales especialmente con el de transparencia y de tal forma castigar a sus propiciadores, teniendo en cuenta siempre las directrices de los entes de control del estado para garantizar la transparencia en los procesos.

Involucrar a la comunidad en los diferentes procesos para obtener mejores resultados siempre basándose en el principio de la transparencia, por medio de procesos de participación ciudadana y de control social participativo.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H



**DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZIQAQUIRÁ
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**



Generar programas de capacitación dirigidos a los funcionarios y a la comunidad en general que permitan dar a conocer los mecanismos de control, las herramientas en la lucha anticorrupción y las diferentes fallas que se presentan tanto en el estado como en la comunidad que permiten que se generen focos de corrupción, con el fin de disminuir los índices de corrupción en la entidad.

Formular sistemas que generen una evaluación, seguimiento y control en los diferentes procesos en los que intervenga la entidad.

Mantener y mejorar el sistema de quejas y reclamos, permitiendo evaluar la gestión de las funciones de los empleados públicos, además de las medidas correctivas que dichos casos merezcan para realizar los seguimientos respectivos y manteniendo constantemente la participación de la comunidad para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Mostrar la Gestión Administrativa a través de los procesos de Rendición de Cuentas periódicamente ante las entidades de control y ante la comunidad, proporcionando información acerca de efectividad de los procesos, así como los resultados y metas alcanzadas, así mismo mostrando los avances y demás temas que son de interés general y particular de la comunidad.

Garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de la comunidad para mantener una relación armónica entre los ciudadanos y el estado, para velar siempre por la equidad y la mejora continua de la calidad de vida de los ciudadanos del municipio.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Se deberá publicar en la página web de la Administración Municipal en las siguientes fechas 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

“ Zipaquirá Nuestra ” 2016 - 2019

Casa de Gobierno, Cra 8 No. 5-49, Teléfono: 5939150 Ext 131

E-mail: secretariadeplaneacion@zipaquira-cundinamarca.gov.co



No. SG-2011002592 A

No. SG-2011002592 H