	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SAN LUIS DE PALENQUE
“Más oportunidades de progreso”

Abril 2 de 2015

Dirección: Calle 2 Nro. 5-58. Barrio Centro. Teléfono (8) 637 0011 Fax: (8) 637 0017
 San Luis de Palenque – Casanare
 Email. gestioninterna@sanluisdepalenque.gov.co




	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Institucionalización de la Ley 1474 de 2011.
- 1.2. La Corrupción y sus efectos en la Administración Pública.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Objetivo General
- 2.2. Objetivos Específicos

3. REFERENCIA INSTITUCIONAL

- 3.1. Reseña Histórica
- 3.2. Marco legal
- 3.3. Marco estratégico institucional
 - 3.3.1. Misión del municipio
 - 3.3.2. Visión del municipio
 - 3.3.3. Objetivos Estratégicos Institucionales
 - 3.3.4. Valores corporativos

4. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 4.1. Mapa de Riesgos de corrupción
- 4.2. Simplificación de trámites.
- 4.3. Rendición de Cuentas
- 4.4. Atención al Ciudadano.


5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección: Calle 2 Nro. 5-58. Barrio Centro. Teléfono (8) 637 0011 Fax: (8) 637 0017

San Luis de Palenque – Casanare

Email. gestioninterna@sanluisdepalenque.gov.co



	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Institucionalización de la Ley 1474 de 2011:

Este documento presenta el conjunto de decisiones que la Administración del Municipio de San Luis de Palenque ha tomado para apoyar la Estrategia Nacional de Lucha Contra la Corrupción y Mejoramiento de la Atención al Ciudadano. Para el efecto, el documento fue preparado con la participación de todas las áreas de la organización y sometido a consideración, estudio y aprobación de la alta dirección.


El presente documento estratégico se ha preparado en atención a lo señalado en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que indica:

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)”

De igual manera, se han tenido en cuenta las disposiciones del Decreto 2641 de 2012 respecto al contenido del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como sobre las responsabilidades para los Representantes Legales, Oficinas de Planeación y Oficinas de Control Interno.

Al respecto, el mencionado Decreto señala:

“Artículo 4°. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo”

Finalmente, el Decreto señalado indica que el plazo máximo para elaborar y publicar este plan es el 30 de abril de 2013:

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


1.2. La Corrupción y sus efectos en la Administración Pública:

El riesgo es un concepto fundamental en el desarrollo de las organizaciones humanas y en la vida de las instituciones públicas especialmente. Desde sus comienzos, la humanidad ha buscado protegerse contra las contingencias (ya sean climáticas, de seguridad, alimentarias, etc.), a través de la implementación de acciones preventivas.

Puede afirmarse que el RIESGO es la posibilidad de que un evento ocurra y que afecte en forma adversa el cumplimiento de unos objetivos o fines organizacionales.

En el caso de los llamados RIESGOS DE CORRUPCIÓN es importante indicar que el Gobierno Nacional, en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción, señala que el Riesgo de Corrupción es *“la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”*¹

¹Presidencia de la República de Colombia. Secretaría de Transparencia. “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Bogotá. 2012.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

Se observan varios aspectos fundamentales en esta definición:


- En primer lugar, el riesgo que considera como la posibilidad de que “algo” ocurra y ese “algo” tiene que ver con la lesión a los intereses del Estado.
- En segundo lugar, la situación de riesgo se puede presentar bien sea por acción o por omisión del servidor público. Esto lleva a pensar que no en todos los casos puede existir la intención de hacer el daño, quizá en algunas oportunidades la corrupción se presenta simplemente por dejar de hacer algo.
- Finalmente, queda claro en la definición que sí existe un interés detrás de este tipo de actuación. Ese interés consiste en buscar un beneficio particular, aprovechando una posición o una situación de ventaja respecto al resto de ciudadanos.

En este último punto se encuentra quizá la diferencia más importante entre cualquier tipo de riesgo y los llamados riesgos de corrupción.

Desde el punto de vista organizacional, es claro entonces que todas las actividades que la institución desarrolle están sometidas de forma permanente a una serie de amenazas, lo cual las hace altamente vulnerables, comprometiendo su estabilidad y haciendo necesario disponer de un conjunto adecuado de medidas para evitar este tipo de riesgos.


La gestión integral de riesgos ha ganado impulso en los últimos años, especialmente a partir de la década de los noventa, lo que ha conllevado la aparición de “Modelos de Gestión de Riesgos”, algunos de ellos de carácter más específico, como por ejemplo: COSO, ISO 14000, ISO 22000, OHSAS, etc., y otros de carácter más global como la norma AS/NZS 4630 o la norma ISO 31000.

En este marco, y con el objeto de atender apropiadamente las obligaciones señaladas, en el presente documento se sintetizan las estrategias adoptadas por el Municipio de San Luis de Palenque de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de la relación con el ciudadano.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

Anexo a este documento se encuentra la matriz con las actividades que se desarrollarán en cada uno de los cuatro (4) componentes del plan (de acuerdo con lo exigido por el Decreto 2641 de 2012), a saber:

1. Mapa de Riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos.
2. Medidas para la racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Acciones para mejorar el servicio al Ciudadano.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

2. OBJETIVOS


2.1. Objetivo General

Contribuir al desarrollo de la Política Nacional de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, a través de la implementación de medidas específicas encaminadas a robustecer las medidas existentes en el municipio para prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, así como las dirigidas a optimizar los procesos de simplificación de trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano.

2.2. Objetivos Específicos

Las acciones señaladas en el presente documento buscan atender específicamente los siguientes objetivos:

1. Consolidar un grupo de medidas para prevenir la ocurrencia de riesgos de corrupción que puedan afectar los recursos del municipio.
2. Concientizar a la sociedad y a los servidores del municipio sobre los deberes y obligaciones que deben cumplir frente al control en la gestión de los asuntos públicos.
3. Dar a conocer los mecanismos legales de participación ciudadana utilizados por nuestra entidad y hacer seguimiento a su efectiva utilización.

	FORMATO		CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN		VERSIÓN:	0
			FECHA:	20/03/2015

3. REFERENCIA INSTITUCIONAL

3.1. Reseña Histórica

El Municipio de San Luis de Palenque está localizado en la parte centro-oriental del departamento de Casanare. Tiene una extensión de 3.052 km², equivalente a un 06,82% de la superficie total del Departamento. Limita al norte con los municipios de Pore y Trinidad, al sur con el municipio de Orocué, al oriente con el departamento del Vichada y al occidente con los municipios de Yopal y Nunchía.

El Municipio de San Luis de Palenque fue fundado el 15 de Agosto de 1953, en la margen derecha del río Pauto, en el sitio conocido como Barrancopelao o Barrancón, tres kilómetros al oriente de la Vereda Macuco. Posteriormente se erigió en Municipio, mediante el Decreto 295 del 29 de Julio de 1954, el cual además, suprimió a Trinidad como Municipio y lo anexó a San Luis de Palenque, con categoría de Inspección de Policía.


La principal actividad económica que se desarrolla en el municipio es la ganadería, acompañada de la explotación de recursos del sector minero energético, dada la riqueza en hidrocarburos de la región. Adicionalmente, considerando las condiciones biofísicas del municipio de clima cálido, en sabanas inundables de la orinoquía ricas en diversas especies de flora y fauna y recursos hidrobiológicos, permiten a San Luis de Palenque ser considerado como uno de los municipios de la ruta ecológica del Casanare.

3.2. Marco legal

La presente estrategia se desarrolla en cumplimiento de los preceptos señalados en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 que establecen el marco legal de referencia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


Dirección: Calle 2 Nro. 5-58. Barrio Centro. Teléfono (8) 637 0011 Fax: (8) 637 0017
 San Luis de Palenque – Casanare
 Email. gestioninterna@sanluisdepalenque.gov.co



	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

De igual manera, se tienen en cuenta las siguientes disposiciones de orden legal y reglamentario:

- Documento CONPES 2714 de 2011: Este documento establece los lineamientos básicos para el entendimiento del concepto de “Riesgo Previsible”, en el marco de las adquisiciones sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, contenidos en las leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, Decreto 734 de 2012 y demás Decretos Reglamentarios.
- Ley 87 de 1993, por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado. Esta disposición hace claras referencias a la implementación de medidas para administrar los riesgos a los cuales se exponen las Entidades Públicas.
- Decreto 1537 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993. Establece como uno de los roles de las Oficinas de Control Interno el de realizar valoración de los riesgos en las Entidades.
- Decreto 1599 de 2005: Por medio del cual se establece el modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 para el Estado Colombiano.
- Decreto 4485 de 2009, por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública a su versión 2009.
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- El Decreto 2641 de 2012 que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Esta norma establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la mencionada ley, así como los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la misma norma.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

3.3. Marco estratégico institucional

La presente estrategia se formula teniendo presente las siguientes consideraciones del marco estratégico que rige en el municipio:

- Plan de Desarrollo Municipal 2012 – 2015 (Acuerdo 008 de 2012)
- Plan de Acción Institucional de la vigencia 2013.
- Código de Ética vigente en el municipio.

Se destacan especialmente los elementos anunciados a continuación.

3.3.1. Misión del Municipio:

Direccionar todos los procesos administrativos con responsabilidad, planeación y participación, generando cambios sociales hacia un pueblo dinámico y productivo, enfocado al turismo ecológico, el desarrollo empresarial y cultural.


3.3.2. Visión del Municipio:

San Luis de Palenque en el 2020 será un municipio con capacidad productiva, turística y ambientalmente sostenible con su población educada, saludable y vinculada laboralmente; organizada en forma pacífica y solidaria con una mejor calidad de vida y calidad en la atención de los servicios básicos.

3.3.3. Objetivos Estratégicos Institucionales:

Los objetivos estratégicos institucionales se encuentran definidos así:

1. Dignificación social con ambientes saludables para vivir mejor. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de la población sanluisense mediante el desarrollo de acciones de gobierno integrales en un contexto de participación e integración comunitaria.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

2. Desarrollo productivo sostenible para el futuro. Fortalecer y consolidar de forma sostenible las actividades productivas potenciales del Municipio hacia un mejor desarrollo económico, en pro de la Generación de empleo, inversión eficaz de los recursos y creación de empresas.
3. Protección de la biodiversidad para un desarrollo eco turístico. Vincular e integrar a los habitantes del Municipio, en el conocimiento de las potencialidades ambientales y de biodiversidad del Municipio para su protección, conservación y aprovechamiento adecuado hacia un desarrollo Eco turístico.
4. Infraestructura Pública para el Desarrollo Integral. Consolidar la malla vial municipal como un paso fundamental para proyectar el desarrollo productivo de San Luis de Palenque.
5. La Administración Municipal "Una Empresa Amable" al servicio de todos. La administración Municipal tendrá un manejo gerencial y empresarial modernizando los procesos que permitan mejorar la atención a la ciudadanía, calidad en los servicios públicos y oportuna solución de las necesidades.

La adecuada identificación, valoración y administración de riesgos permitirá hacer una gestión eficiente de las situaciones que puedan poner en peligro el logro de los objetivos señalados.

3.3.4. Valores Corporativos:

En el Código de Ética Institucional (publicado en la página web del municipio), se describen cada uno de los valores que guían el actuar público organizacional:


- Respeto.
- Responsabilidad.
- Honradez.
- Compañerismo.
- Solidaridad.
- Sinceridad.
- Tolerancia.

Dirección: Calle 2 Nro. 5-58. Barrio Centro. Teléfono (8) 637 0011 Fax: (8) 637 0017

San Luis de Palenque – Casanare


Email. gestioninterna@sanluisdepalenque.gov.co



	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

- Eficiencia.
- Lealtad.
- Civismo.

La puesta en práctica de estos principios entre todos los servidores públicos de la Administración municipal es fundamental para lograr la consolidación e implementación de las estrategias formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Por ello, la Administración mantiene permanentemente sus esfuerzos por lograr que estos valores corporativos hagan parte de la práctica cotidiana de sus servidores.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

4. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como estrategia institucional de lucha contra la corrupción se ha establecido la siguiente:

La Administración Municipal de San Luis de Palenque tomará y aplicará todas las medidas que estén a su alcance para eliminar los riesgos de corrupción que puedan presentarse en el ejercicio de nuestras funciones. Se velará especialmente porque esta estrategia sea ejecutada por todos y cada uno de los servidores de la Administración municipal, ya que los actos de corrupción son considerados inaceptables y la Ciudadanía tiene pleno derecho a que sus recursos se ejecuten con transparencia y eficiencia.

Las estrategias específicas para cada uno de los componentes del plan son las señalas a continuación:


4.1. Mapa de Riesgos de corrupción

Se ejecutarán las acciones previstas en el Mapa de Riesgos de Corrupción que hace parte integral del presente documento, con el objeto de evitar, reducir y mitigar las causas de los factores de riesgo identificados.

La Oficina de Gestión Interna realizará los seguimientos periódicos de ley a la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en las fechas previstas con corte a Abril 30, Agosto 30 y Diciembre 31 de cada año.

4.2. Simplificación de trámites.

San Luis de Palenque trabaja continuamente para mejorar sus procesos, procedimientos, trámites y servicios, con el fin de hacerlos más eficientes y fáciles para la comunidad.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F01
		VERSIÓN:	0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN	FECHA:	20/03/2015

4.3. Rendición de Cuentas

San Luis de Palenque se compromete a fortalecer los espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la Administración y se comprometa en la vigilancia de sus recursos. Esta estrategia permitirá mantener la confianza de la ciudadanía en su Administración local.

4.4. Atención al Ciudadano.

Con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a trámites y servicios que se ofrecen en la institución, se desarrollarán permanentemente acciones de mejora que signifiquen garantizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación se presentan las metas del Plan Institucional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo Febrero a diciembre de 2015.

Ver Documento Anexo No. 1.

Seguidamente se presenta el Mapa de Riesgos de Corrupción que incluye las medidas para gestionar los riesgos identificados.

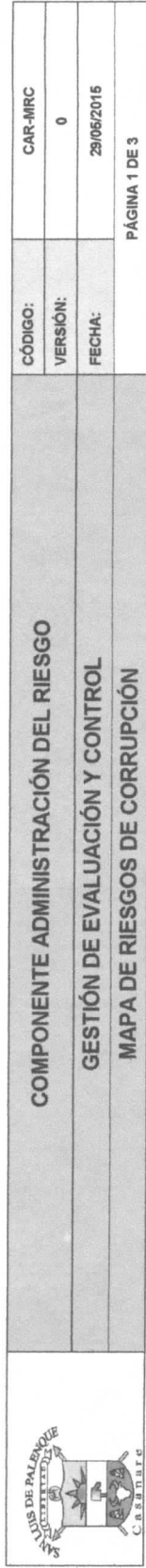
Ver Documento Anexo No. 2.

Programa de atención al ciudadano y formato "Encuesta de Satisfacción del Usuario"


EDGAR DUARTE MORENO
 Alcalde Municipal



2	Toma equivocada de decisiones que comprometan los recursos del municipio	Posibilidad de que la Dirección Municipal tome decisiones equivocadas que impliquen mal uso o mala destinación de los recursos públicos.	Excesiva concentración de autoridad y responsabilidad en la figura del Alcalde Municipal. Escasa discusión y análisis de las grandes decisiones sobre inversión de recursos por parte del cuerpo directivo de la Administración Municipal	Incumplimientos en el logro de los objetivos estratégicos institucionales. Investigaciones disciplinarias, fiscales o penales para las autoridades municipales.	2	4	Zona Riesgo Alta	Publicidad de los actos del municipio. Rendición periódica de cuentas	1	4	Zona Riesgo Alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo	Implementar y hacer obligatoria la realización de Comités de Dirección en la Administración Municipal, por lo menos dos veces al mes, con la participación del Sr. Alcalde y todos los Secretarios de Despacho.	Despacho del Alcalde	Diciembre 31 de 2015.	Reuniones de Dirección Realizadas / Reuniones de Dirección previstas para el año. (La Secretaría a de General y de Gobierno llevará la Secretaría Técnica de las reuniones)
3	Los sistemas de información son susceptibles de manipulación o adulteración.	Pérdida o manipulación de la información financiera, misional y de gestión del municipio.	La información clave de la gestión municipal puede perderse o puede ser objeto de alteración, con el objeto	Malas decisiones institucionales. Demora en los trámites y servicios del municipio de inicio de investigación es	2	4	Zona Riesgo Alta	Seguimiento por parte de los jefes de área. Revisión de información por parte de los funcionarios responsables de procesos.	1	4	Zona Riesgo Alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo	Realizar un mejoramiento de las segundades de los sistemas de información del municipio, a través de la vinculación	Secretario General y de Gobierno.	Diciembre 31 de 2015	Mejoras implementadas / Mejoras previstas para 2015.
												Generar más desconcentración de funciones y fortalecer la cultura de la autorregulación y autocontrol en la Entidad	Despacho del Alcalde.	Diciembre 31 de 2015.	Percepción del cuerpo directivo sobre la desconcentración de funciones y el mejoramiento de la autorregulación en las dependencias.	




MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – ALCALDIA DE SAN LUIS DE PALENQUE																
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO			PLAN DE ACCIÓN						
No.	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	DESCRIPCIÓN	Causa	EFFECTO	P	I	EVALUACIÓN	CONTROLES EXISTENTES	P	I	NUEVA EVALUACIÓN	OPCIÓN DE MANEJO	ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR
1	Desviación de recursos públicos a fines no autorizados por las normas y disposiciones vigentes	Posibilidad de que los recursos del municipio se utilicen para fines distintos a los permitidos legalmente	Debilidad en los controles y seguimiento a la ejecución de los recursos. Presiones políticas externas	Incumplimientos en el logro de los objetivos estratégicos institucionales. Investigaciones disciplinarias	3	4	Zona Riesgo Extrema	Verificaciones en la Secretaría de Hacienda, revisiones por parte del ordenador del gasto y seguimiento o control interno y la comunidad.	1	4	Zona de riesgo Alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo	Revisar y actualizar los procesos de manejo de los recursos financieros del municipio	Secretario de Hacienda.	Septiembre 30 de 2015	Número de procesos revisados y actualizados / Número de procesos del área
													Mantener y mejorar los controles a la inversión de recursos públicos.	Despacho del Alcalde	Septiembre 30 de 2015	Un informe mensual a la ejecución de los recursos del presupuesto, para el seguimiento por parte de Directivos



Proyectó: Jefe de Planeación. Gestión Interna.


Aprobó: Edgar Duarte Moreno, Alcalde Municipal. ORIGINAL FIRMADO

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SAN LUIS DE PALENQUE
“Más oportunidades de progreso”

Abril de 2015

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

1. INTRODUCCION

El servicio está presente en la vida de toda persona. En la etapa prenatal, el ser humano recibe los servicios médicos de control, y para venir al mundo necesita del servicio de personas e instituciones (públicas y privadas). En el transcurso de la vida son muchos los servicios que la persona utiliza: educación, transporte, salud, seguridad, etc.

Aún, después de morir se le están prestando servicios específicos. La palabra servicio es de gran connotación y permanencia y no se puede prescindir de ella. El Estado participa de manera particular y directa o en unión de instituciones privadas en la prestación de muchos servicios para el ciudadano y las comunidades y es garante de su calidad. Dentro del conjunto de las finalidades sociales esenciales del Estado establecidas por la Constitución Política de Colombia aparece: "...la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable..." y la prioridad del gasto público social sobre cualquier otra asignación (Artículo 366°), formando parte del cumplimiento de requisitos específicos de seguridad, continuidad y calidad, para poder garantizar una mejor calidad de vida y un alto grado de bienestar a los ciudadanos de manera permanente.

2. OBJETIVO

Establecer y mantener la metodología para motivar e incentivar a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque que tengan un vínculo directo con la prestación de servicio a la ciudadanía asumiendo y actuando acorde con la Misión, Visión y objetivos institucionales, Código de Ética, Código Único disciplinaria y todos a aquellos parámetros establecidos en este tema por la Administración Municipal.

3. ALCANCE.


Este programa aplica a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque que interactúen con la atención al ciudadano.

4.DEFINICIONES. EL CONCEPTO DE SERVICIO

El servicio es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona - natural o jurídica - para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio.

El servicio presenta características que lo definen de manera específica:

- Uso de los sentidos para percibirlo como la vista, el oído y el olfato, lo cual facilita la diferencia en la apreciación de su calidad.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

- Está asociado a conductas tales como la cortesía, la honestidad, la veracidad en los servidores.
- No puede verse antes de su despacho:
- El ciudadano debe confiar en el proveedor del servicio.
- El ciudadano también participa en el desarrollo del servicio.
- Se enmarca dentro de condiciones de tiempo como la puntualidad y la disponibilidad de los funcionarios.
- Es intangible, es decir, no es un producto físico concreto.
- No puede almacenarse: Una vez que se presta el servicio, ya no existe.
- Puede repetirse, pero jamás recobrase.
- Posee una dimensión temporal, es decir, ocurre en el tiempo (comienzo y fin).
- Se presta dentro de dos tipos de demandas: Instantáneas (teléfono, energía, gas) y programadas (consultas médicas, educación, deportes).

5. CONCEPTUALIZACIÓN DE CIUDADANO

Un punto de partida dentro de la gestión del servicio en el sector público es la conceptualización del ciudadano dentro de varias perspectivas.


De esta manera, el ciudadano es visto como:

- La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.
- La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- El amigo potencial que desea un producto o un servicio confiable.
- Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.
- El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.
- El destinatario de un producto o servicio suministrado por la entidad
- El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y con principios aplicables a organizaciones del sector privado ya relaciones comerciales.

• Qué es la Atención al Ciudadano?

Es la realización de actividades encaminadas a satisfacer las Necesidades de la comunidad, ofreciendo un trato amable y digno con una información clara, veraz y concreta buscando la excelencia en la atención del servicio a la comunidad.

El término “ciudadano” tiene un alcance considerable, ya que se refiere a personas naturales (niños, mujeres y hombres, jóvenes, adultos, adultos mayores) que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad (salud, vivienda, educación, transporte, seguridad, etc.) con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones o requisitos.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

Dicho alcance se hace extensivo a quienes va dirigido el servicio, ya que, independientemente de quien lo contrata, el ciudadano o destinatario final es la persona que lo utiliza.

6. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

Derechos:


Como ciudadano/beneficiario/usuario de una entidad pública, una persona tiene derecho a:

- Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
- Ser informado de manera precisa y oportuna acerca de los requisitos del servicio y la atención.
- Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio.
- Presentar consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas. De igual manera, puede interponer derechos de petición, acciones de tutela, etc.
- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna.
- Exigir la reserva de su información.
- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la institución.
- Ser resarcido con la mayor brevedad, por los montos cobrados en exceso.

Deberes:

Como ciudadano/beneficiario/usuario de una entidad pública, una persona tiene deberes como:

- Conocer los requisitos del servicio.
- Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones establecidas en los respectivos contratos. Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone el contrato de servicios.
- Comunicar el cambio de domicilio.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.
- Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que le suministra la entidad.
- Velar por la privacidad y seguridad de uso de su identificación y de sus claves.
- Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Solicitar, en forma oportuna respetuosa, documentos y/o servicios.
- Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
- Respetar al servidor que lo atiende.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA:

- Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar el documento que se le entrega.
- Respetar el orden dentro de las oficinas de la institución.
- Mantener la confidencialidad que le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO.

El Municipio de San Luis de Palenque, debe generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello busca acercar la Administración Municipal, con la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de las sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

7. RECURSOS LEGALES E INSTITUCIONES QUE BRINDAN PROTECCIÓN AL CIUDADANO


Existen diferentes recursos a disposición de los ciudadanos para hacer valer sus derechos antelas entidades estatales cuando se presentan abusos por parte de ellas o surgen problemas con el servicio o producto adquirido. Los recursos más importantes son los siguientes:

- La Acción de Tutela
- El derecho de petición.
- La acción popular.
- La acción de cumplimiento.
- La acción de grupo.
- La queja.
- El reclamo.
- El apoderado.

En materia de protección, el ciudadano puede apoyarse en entes como:

- Organismos estatales de control como las Superintendencias, la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, las Personerías.
- La Confederación Colombiana de Consumidores.
- Las veedurías ciudadanas.
- El defensor del ciudadano.

8. CRITERIOS A TENER EN CUENTA ENLA ESTRATEGIA DEL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 20/03/2015

Canales De Atención A La Ciudadanía. Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a la comunidad, describiendo de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos correctos que se deben dar en la atención, con el objetivo de buscar la unificación de los procedimientos y la imagen del Municipio de San Luis de Palenque.

1. CANAL PRESENCIAL

Implementar el saludo acompañado de las siguientes frases de cortesía:

- Buenos días
- En que puedo servirle
- Con mucho gusto
- Permítame un momento
- Tome asiento por favor
- Gracias
- Bienvenido
- Es tan amable y me confirma su nombre

Recuerde que la atención presencial es el primer momento de comunicación y el más importante que tiene la Administración Municipal con los clientes internos y externos porque es desde ahí donde se conoce las necesidades y decesos de nuestros usuarios, las cuales se deben atender de manera oportuna y eficaz.

• ACTITUD POSITIVA

Se debe tener la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y tramitarle a través de una imagen plena la seguridad que su inquietud es recibida y atendida.

• CORTESIA


Es uno de los factores claves del servicio, es la mejor forma de ganar seguidores de nuestra entidad y mantenerlos. La amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de la entidad en el cliente.

• FACTORES IMPORTANTES ENLA ATENCION PRESENCIAL

La Voz: para que la información sea comprensible para la ciudadanía la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea atendido.

Los Gestos: el lenguaje gestual sobre todo de la cara deberá resultar acorde a un trato de cordialidad y educado.

El Aspecto: Con el aspecto físico se mostrara una imagen institucional adecuada.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

Expresividad en el rostro: Es fundamental mirar a la ciudadanía demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando.

La Postura: debe permitir la columna flexible, cuello y hombros relajados, se debe mostrar aptitud laboral.

El Puesto de Trabajo: el lugar o puesto de trabajo donde se atiende al ciudadano debe estar bien presentado aseado y organizada.

Presentación Personal: los servidores públicos estará bien presentar además de estar identificados con su respectivo carnet a la vista del ciudadano.

2. CANAL TELEFONICO

PRINCIPALES FACTORES A TENER EN CUENTA: Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen institucional se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación.

Al Inicio Del Contacto: es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio.

El Saludo Debe Ser Uniforme: Siguiendo La Fórmula: "Buenos días/ tardes, está usted comunicando con la Alcaldía de San Luis de Palenque (dependencia), mi nombre es (nombre y apellido)..... En que podemos servirle?


En El Contacto Telefónico: el servidor público, debe utilizar una pronunciación clara y nítida con buena vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje se recomienda hablar a una distancia de 3 cm aproximadamente del auricular.

3. **DESPEDIDA:** Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y del Municipio, por lo tanto debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Municipio
- Invitarle a que vuelva a contar con el Municipio de San Luis de Palenque cuando lo necesite.

4. CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales se puede acceder a la página Web a través del link www.sanluisdepalenque-casanare.gov.co facilitando el acceso de la

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015


comunidad a la información como planes, programas, proyectos, noticas, boletines, informes, peticiones Quejas y Reclamos.

- El servidor público es responsable del uso de sus cuenta de correo razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas ni distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos que sean absolutamente necesario, dándole aplicabilidad a la política cero papel implementada por la entidad.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso, redactar oraciones cortas y precisas.
- Los servidores públicos deben revisar los respectivos correos electrónicos como mínimo al iniciar y antes de finalizar la jornada laboral.

5. CANAL ESCRITO

Este Canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del estado los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal se deben seguir los lineamientos establecidos en el Código contenciosos Administrativo y el control lo realizara cada dependencia responsable en un tiempo perentorio para dar respuesta así:

- Tutela en un tiempo de 48 horas
 - Derecho de petición de interés general Particular, queja, reclamo o sugerencia se contestara en un término de 15 días hábiles
 - Las solicitudes de información en 10 días hábiles
 - Las consultas en 30 días hábiles
6. La alcaldía de San Luis de Palenque, deberá disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadana, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante todos los servidores públicos y contratistas deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación, acorde con las habilidades, competencias de comportamiento.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

7. Para el análisis de estos criterios se aplicara el formato relacionado dentro del manual de procedimientos que adopte la alcaldía.


El siguiente es el procedimiento o las actividades a desarrollar para la atención al usuario:

Proceso: Brindar una Atención de Calidad al Cliente

Objetivo: Desarrollar una cultura de Atención de Calidad a los Clientes, ya que los mismos constituyen la razón principal de nuestra existencia institucional.

Pasos:


1. El cliente puede solicitar información por diferentes medios de comunicación, internet, telefónico, por correo y personalmente. Lo primero es saludarlo cortésmente y presentarnos. Por ejemplo, Buenos días (señor (a) para servirle, o lo ayudo, en qué podemos servirle y otras formas corteses de atención.
2. Escuche su petición con atención, sino tiene la respuesta, y su solicitud es en persona indíquele, clara y cortésmente, la unidad donde le darán respuesta a su solicitud. Si la consulta es telefónica, transféralo a la unidad respectiva. Si no está seguro(a) ¡No lo deje esperando en línea! Si es posible, pídale un número para devolverle la llamada. Investigue rápidamente y llámelo.
3. Algunos clientes son aprehensivos, sobre todo cuando deben realizar trámites en las oficinas públicas. En este caso, controle sus emociones, y haga uso de su vocación de servicio. Recuerde, somos servidores públicos. Ayúdelo a sentirse cómodo, atendiendo su solicitud en forma diligente.
4. Dele un valor agregado al cliente. Haga un poco más de lo que se espera de nosotros. La atención no debe ser un mero trámite, sino una atención personalizada, deferente, respetuosa y agradable para él(ella).
5. Si debe atender una solicitud de servicios explíquelo claramente los requisitos que debe cumplir y los tiempos mínimo y máximo que puede tomar el trámite solicitado. No debe excederse del tiempo establecido.
6. Si hubo algún inconveniente, por parte nuestra, y se dilató el proceso, asuma la responsabilidad, no invente excusas para "engañarlo". Subsánelo más rápido posible la dificultad y cumpla con la solicitud.
7. No acepte regalos ni obsequios por su atención. Ya somos remunerados para cumplir con nuestro trabajo. Un muchas gracias, es suficiente.
8. Cumpla siempre con los procedimientos establecidos en su Dirección, para la atención de trámites. No intente beneficiar a alguno en particular, en perjuicio de otros. Todos nuestros usuarios se merecen el mejor trato.

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-PAC-F02
		VERSIÓN:	0
	PROGRAMA DE ATENCION AL CIUDADANO	FECHA:	20/03/2015

9. Al recibir quejas, situémonos en el lugar del cliente. Eso ayuda a entender su enojo. Demos respuesta a la misma.

10. Recuerde siempre, el Cliente no depende de nosotros; nosotros dependemos del usuario.

Fin del Proceso

	FORMATO	CÓDIGO:	SAU-F01
		VERSIÓN:	0
	ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FECHA:	20/04/2015

Señor usuario; para la Alcaldía de San Luis de Palenque, es muy importante conocer su opinión acerca del servicio prestado por la entidad. La información recolectada en esta encuesta, tiene como propósito medir y mejorar nuestros niveles de servicio.

Marque con una "X" la calificación que le da al servicio prestado en cada una de las preguntas.

1. Cómo califica el servicio prestado en la Alcaldía, en cuanto a:

Aspecto / calificación	Malo	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Agilidad en la atención					
Amabilidad y respeto de los servidores					
Claridad y utilidad de la información recibida					

2. Cómo califica las instalaciones donde recibió el servicio, en cuanto a:

Aspecto / calificación	Malo	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Comodidad					
Limpieza					
Fácil acceso					

3. El nivel de cumplimiento de sus expectativas, requisitos y necesidades fue:

Malo	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente

Sugerencias y comentarios sobre nuestro servicio:

--