

## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2014 EN EL MUNICIPIO DE QUIBDO.**

### **I. INTRODUCCION.**

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que 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 denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por otra parte el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dando cumplimiento a estas normas el Municipio de Quibdó elaboró en la vigencia 2013 su Plan Anticorrupción, y en esta oportunidad presenta el Plan para la vigencia 2014, que incluye las acciones que debe mantener para el propósito de controlar la corrupción y las nuevas acciones que espera implementar durante la vigencia.

El presente documento, adopta las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que en cada una de ellas, desarrollará e implementará el municipio de Quibdó, para prevenir y controlar la corrupción.

Las acciones hacen parte de programas y proyectos plenamente identificados en el Plan de Desarrollo QUIBDO MIA para el periodo 2012-2015, que en uno de sus pilares se propone fortalecer la confianza del ciudadano en la administración distrital. En donde la misión de la administración municipal es “ Propendemos por generar las condiciones ideales en la construcción de un municipio educado y organizado con la participación colectiva de todos los ciudadanos de Quibdó, para alcanzar niveles de competitividad adecuados y sustentables en el tiempo, contribuyendo a mejorar el escenario socioeconómico de nuestra población,





dentro del enfoque de la Ruta Q, siempre defendiendo y potenciando su territorio y sus recursos naturales para convertir **Quibdó, en Centro Mundial de la Biodiversidad.**”

## II. OBJETIVO Y ALCANCE.

Mejorar la efectividad de la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos que administra el Municipio de Quibdó.

## III. METODOLOGIA UTILIZADA.

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (DAFP y DNP), incorporando en cada componente la situación que el municipio presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

## IV. COMPONENTE DEL PLAN.

### PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

El Municipio de Quibdó elaboró en la vigencia 2013 el mapa de riesgos de corrupción y realizó seguimiento a los controles establecidos para los riesgos. El sostenimiento del Sistema Integrado de gestión ha permitido el autocontrol en los procesos, implementando acciones de mitigación para los riesgos.

En el mapa de procesos de la Entidad se visualizan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control institucional, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y programas institucionales.

La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología del DAFP establecida en la Guía para Administración del Riesgo.





Teniendo en cuenta las auditorias de seguimiento y verificación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción y la revisión de los mapas de riesgos de los procesos se priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir el tratamiento, los controles y las acciones que implementará la entidad durante la vigencia 2014.

**a. Identificación de Riesgos de Corrupción.** Para la identificación del riesgo se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad.

Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad se identificaron y priorizaron 5 riesgos en total, transversales a los procesos. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a actividades susceptibles de situaciones proclives a la corrupción, tales como: De Información, Recursos Financieros, Contratación, , Investigación y Sanción, Trámites y Servicios.

**b. Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción**

El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios: (i) Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento. En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

Es importante resaltar que para la Alcaldía de Quibdó es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de la entidad.

**c. Valoración del Riesgo de Corrupción**





Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para los riesgos de corrupción de la entidad son de tipo preventivo.

La valoración de los controles debe incluir un análisis de tipo cuantitativo, que permita saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la Matriz de Evaluación es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.

#### **d. Política de Administración de Riesgos de Corrupción**

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

#### **e. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción**

Se realizará cuatrimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión la eficacia de los controles implementados; este año con corte a 30 de abril, 31 de agosto y a 31 de diciembre.



**f. Mapa de Riesgos de Corrupción**  
FALTAAAAAAAAAAAAA

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

El Municipio de Quibdó cuenta en su sitio web en donde se pueden encontrar los trámites y servicios. En dicha página se relaciona cada uno de los trámites y servicios que debe realizar el ciudadano ante las diferentes oficinas, y/o secretarías del municipio. Así mismo, describe los pasos por cada trámite y/o servicio, facilitando al ciudadano el alistamiento de la información previa en relación con la realización del trámite.

**Fase 1: Identificación de Trámites**

No	NOMBRE DEL TRÁMITE
<b>SISBEN</b>	
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
<b>ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO</b>	
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones





	comunales de primero y segundo grado
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
10	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado
<b>IMPUESTOS</b>	
12	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
13	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
15	Cancelación del registro de industria y comercio
16	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
17	Impuesto predial unificado
18	Exención del impuesto predial unificado
19	Impuesto de delineación
20	Impuesto a la publicidad exterior visual
21	Impuesto de espectáculos públicos
22	Exención del impuesto de espectáculos públicos
23	Impuesto de rifas
24	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público
25	Impuesto a Juegos permitidos





26	Impuesto de degüello de ganado menor
27	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes
28	Sobretasa a la gasolina motor
29	Contribución por valorización
30	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos
31	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos
<b>EDUCACIÓN</b>	
32	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
33	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
34	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
35	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
36	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos
37	Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales
38	Seguro por muerte para docentes oficiales
39	Pensión de jubilación para docentes oficiales
40	Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales
41	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
42	Pensión de invalidez para docentes oficiales
43	Pensión post-mortem para docentes oficiales





44	Sustitución pensional para docentes oficiales
45	Reliquidación pensional para docentes oficiales
46	Cesantías parciales para docentes oficiales
47	Cesantías definitivas para docentes oficiales
48	Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales
49	Ascenso en el escalafón docente
50	Auxilio funerario para docentes oficiales
51	Ampliación del servicio educativo
52	Cambio de municipio de un establecimiento privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano
53	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo oficial o privado
54	Cambio de propietario de instituciones educativas promovidas por particulares
55	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
56	Registro de firmas de rectores, directores y secretarías de establecimientos educativos
57	Cambio de sede de un establecimiento educativo privado
58	Actualización de la licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal
59	Clasificación en el régimen a un establecimiento educativo privado
60	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado
61	Autorización de calendario académico especial
62	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
63	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
<b>VIVIENDA</b>	
64	Matrícula de arrendadores







65	Asignación de nomenclatura
66	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
<b>CATASTRO</b>	
67	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)
68	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)
69	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)
70	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)
71	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)
72	Rectificación de áreas y linderos
73	Autoestimación del avalúo catastral (Auto avalúo)
74	Certificado catastral
<b>SALUD</b>	
75	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
76	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
77	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
78	Apertura de los centros de estética y similares
79	Certificado sanitario
<b>LICENCIAS</b>	
80	Licencia de inhumación
81	Licencia de exhumación





82	Licencia para la cremación de cadáveres
83	Licencia de urbanización
84	Licencia de parcelación
85	Licencia de subdivisión
86	Licencia de construcción
87	Licencia de intervención y ocupación del espacio público
<b>DEPORTES</b>	
88	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores
89	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos
<b>PROPIEDAD HORIZONTAL</b>	
90	Inscripción de la propiedad horizontal
91	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal
92	Registro de extinción de la propiedad horizontal
<b>PERMISOS Y AUTORIZACIONES</b>	
93	Registro de la publicidad exterior visual
94	Permiso para espectáculos públicos
95	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas
96	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas
97	Permisos de ocupación vial
98	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público
99	Permiso para la ocupación del espacio público
100	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados
101	Determinantes para la formulación de planes parciales
102	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial
103	Determinantes para el ajuste de un plan parcial
104	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado
105	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
106	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación





107	Formulación del proyecto de plan de implantación
108	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización
109	Formulación del proyecto de plan de regularización
110	Permiso de circulación para carga extrapesada y/o extradimensionada
111	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
112	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo
113	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio
114	Permiso para la operación de rifas
115	Prórroga de rifas menores
116	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público
117	Registro de perros potencialmente peligrosos
118	Registro de marcas de ganado
119	Auxilio funerario
120	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo
<b>CERTIFICACIONES</b>	
121	Certificado de estratificación
122	Certificado permiso de ocupación
123	Certificado de residencia
124	Concepto del uso del suelo
<b>TRANSITO</b>	
125	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito
126	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semiremolques
127	Traspaso de propiedad de un vehículo
128	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo
129	Cancelación de la matrícula de un vehículo





130	Rematrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada
131	Cambio de características de un vehículo
132	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo
133	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal
134	Cambio de un servicio de un vehículo automotor
135	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores
136	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo
137	Licencia de conducción
138	Duplicado de la licencia de conducción
139	Certificado de tradición de un vehículo automotor
140	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística
<b>TRANSPORTE</b>	
141	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación
142	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público
<b>OTROS</b>	
143	Licencia de intervención y ocupación temporal de playas marítima y terrenos de baja mar

Actividades a Desarrollar:

- Actualizar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites.
- Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.





## Fase 2: Priorización y Racionalización de Trámites:

La actualización del inventario de trámites y servicios es un proceso continuo que ha permitido realizar la simplificación de trámites en el municipio, logrando la reducción de pasos y requisitos de acuerdo con lo establecido en la norma normatividad vigente. Los tramites que se van a priorizar son los de la Secretaria de Hacienda Municipal.

Actividades a Desarrollar:

- Evolucionar del sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de de prestar un mejor servicio a la comunidad.

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El municipio de Quibdó ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de cuentas en los últimos tres períodos de gobierno, en algunos casos, como la rendición en audiencias públicas, con esquemas diseñados por el nivel nacional, en este caso la metodología diseñada por el DAFP.

Otra rendición, de tipo horizontal que el municipio ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al nivel central (DNP), al Departamento, a los organismos de control y los reportes a distintos Sistemas de Información creados en el país: SECOP - SUIT - ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) – FUT – SUIT – SUI, etc. A esta rendición se suma a partir de esta vigencia, el reporte sobre la utilización de los recursos provenientes del Sistema General de Regalías – SGR, creado luego de la liquidación del Fondo de Regalías.

En este plan, utilizando la estrategia de rendición de cuentas para implementar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, y teniendo como objetivos los identificados en la Política Nacional de Rendición de Cuentas, se proponen unas acciones concretas para el logro de los siguientes objetivos específicos, las cuales atienden el amplio marco de disposiciones que regulan la rendición:

### a. Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos





Aunque el municipio pone a disposición de los ciudadanos mucha de la información que genera, no realiza un seguimiento y control para que esta sea efectivamente acogida y tampoco responde a una consulta previa que permita conocer el tipo de información que la ciudadanía requiere.

De manera permanente se publica en la página web el avance sobre los proyectos de mayor impacto y se emiten boletines en casos especiales. En cuanto a información estadística generada, esta solo se entrega atendiendo las peticiones de los ciudadanos y grupos interesados. De igual manera, para la audiencia pública realizada en cada vigencia, se pone a disposición un informe de la gestión adelantada en cada uno de los programas del Plan de Desarrollo, sin acompañarlo de un análisis de evaluación.

### **b. Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas**

El municipio para la rendición de cuentas ha utilizado: los encuentros ciudadanos para la entrega de obras a la comunidad, donde el gobernante explica qué significa la entrega del bien o servicio y a qué meta de su Plan de Desarrollo contribuye. Y por otra parte, las audiencias públicas de rendición de cuentas, donde con la metodología diseñada por el DAFD, coloca a disposición de la ciudadanía, con un mes de antelación, un informe de la gestión adelantada en la vigencia anterior y durante la audiencia escucha las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.

Estos espacios, los más utilizados en el país, tienen pocas posibilidades de retroalimentación si no se hacen las explicaciones propias antes del ejercicio, ni se disponen los canales de comunicación adecuados; ejercicios que aunque programados no pueden ser ocasionales si se quiere mantener un espacio de interlocución entre el gobierno y los ciudadanos.

Para promover la interacción y el diálogo permanente con la ciudadanía y los grupos de interés, el municipio de Quibdó adelantará las siguientes acciones:

- Realización de encuestas de percepción sobre la ejecución del PD y la rendición de cuentas.
- Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución. Se harán consultas previas a la ciudadanía acerca de las prioridades, expectativas y





recomendaciones para estos espacios y se harán audiencias con públicos focalizados y por localidad.

- Se remitirá periódicamente (semestral) el informe de avance en la gestión al Consejo Territorial de Planeación para que en la fase de seguimiento pueda emitir su concepto sobre el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
- Establecer a través de medios electrónicos, espacios que propicien el diálogo con la ciudadanía antes y después de la rendición de cuentas con el fin de atender y dar todas las explicaciones que sobre el tema la comunidad requiera.

### **c. Tercer Objetivo: Generar incentivos para la rendición de cuentas**

Con o sin incentivos el municipio de Quibdó, en cumplimiento del marco normativo correspondiente, ha realizado con periodicidad la rendición de cuentas en audiencias públicas y mediante el suministro de información a organizaciones con las que se ha suscrito convenios para el ejercicio del control social. Aunque la primera incluye a la comunidad en general, muchos ciudadanos recurren al derecho de petición para conocer asuntos de su interés.

Se desarrollarán las siguientes acciones de estímulo para que la ciudadanía tenga interés por las publicaciones, encuestas y eventos propios de la rendición de cuentas:

- Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.
- Realización de la Convocatoria a eventos definidos.
- Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas.
- Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas.

## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**





La alcaldía de Quibdó cuenta con una oficina de atención al ciudadano que funciona en la sede principal en la kra 2 No 24<sup>a</sup>-32.

**a. Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano**

1. Actualizar, aprobar y Difundir el Portafolio de los servicios que presta el Municipio de Quibdó.
2. Aprobar y socializar el Manual de Atención al Ciudadano el cual contendrá:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano
  - Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
  - Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Además establecer el diseño de espacios físicos y la disposición de facilidades estructurales de acuerdo a las normas vigentes.
  - Protocolos de Atención al Ciudadano.
3. Estructurar el plan de trabajo para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad e Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada, oportuna y eficaz; establecerla como lineamiento en el Manual de Atención al Ciudadano.
4. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada contenida en el Manual de Atención al ciudadano como se describe a continuación:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.







- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

**b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**

Actividades:

- Definir las funciones, competencias y habilidades de los perfiles establecidos por la Secretaría Administrativa para el grupo de atención al Ciudadano y entregárselo a la oficina de Recursos Humanos.

**c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención.**

Actividades:

- Integrar los canales de atención al Ciudadano mediante las Plataforma de PRQR de las solicitudes que ingresan por medio telefónico, correo electrónico y presencial que permitan la participación ciudadana.
- Desarrollar una herramienta de consulta en el perfil de administrador del sistema de turnos con el fin de analizar los datos estadísticos que genera en materia de Servicio al Ciudadano en la sede de la alcaldía.
- Adecuar y dotar al menos 2 centros de atención al Ciudadano en los espacios físicos con el fin de descentralizar los servicios que están en sede de la alcaldía, de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

