

# ***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014***

---

## BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

### Tabla de contenido

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.....	3
COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.....	6
1. Mapa de riesgos de corrupción: .....	6
2. Rendición de cuentas: .....	7
3. Estrategia Anti-trámites: .....	8
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: .....	9

## ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### EN LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA - LEY 1474 DE 2011

#### INTRODUCCIÓN

En Colombia la corrupción en el mal ejercicio de la administración pública con efectos catastróficos para la economía y principalmente para el bienestar de los colombianos, por lo que restringe la posibilidad de suplir sus necesidades básicas insatisfechas, en especial afecta la inversión social. Dimensionando su alcance va desde las multimillonarias compras y sus grandes contrataciones, hasta el mal uso que hagamos de los bienes de consumo. De lápiz en lápiz, de papel en papel, de ausencia laboral en ausencia laboral, de incumplimiento de funciones y responsabilidades como servidores públicos, de la deficiente atención al ciudadano, la negligencia también se llega a millonarias pérdidas. En menor o mayor grado, una persona es corrupta cuando aprovecha el recurso público en pro de su interés particular.

Al decir que la corrupción es de vieja data y el saqueo al tesoro público ha sido persistente, no significa que no sea combatible, y no se pueda derrotar. Para ello se requiere la colaboración de todos, en auto controlarse para no caer en la tentación de recibir u ofrecer dádivas, y sí ésta se convierte en un hecho concreto, al estar la tentación por encima de la capacidad disuasiva, como aquella de que el solo hecho de ser apresados, juzgados y condenados resulta más costoso que el dinero recibido, con **EVIDENCIA OBJETIVA**, es nuestro deber ponerlo de manifiesto ante las autoridades competentes. Evidencia objetiva en mayúscula y en negrilla, para llamar la atención en el sentido de que la denuncia infundada, en especial su denunciante, también es punible, porque la calumnia afecta la moral pública del afectado y de la familia.

La presente estrategia se plantea como una Guía de Navegación para que todos hagamos uso de ella y cerremos las puertas a los amantes del dinero fácil. La lucha se duplica en la Beneficencia de Cundinamarca por tratarse de dineros destinados al cuidado de los indefensos con derechos ya vulnerados, que son los niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad mental y adultos mayores, protegidos en nuestros centros. El auto control y la gestión permanentes son fundamentales en la estrategia de la lucha contra la corrupción.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la entidad implementa mediante acto administrativo la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, la cual contiene el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Esta se actualizará con las iniciativas que se consideren necesarias, que deben ser presentadas por todos los interesados a la Gerencia y/o Oficina Asesora de Planeación.

## MECANISMOS LEGALES DE PERSUACIÓN

- Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que nos obliga a la elaboración de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, lo que involucra a todo el personal de la entidad en la atención al ciudadano(a), la cual debe ser adecuada, idónea, oportuna y como instrumento de mejora de la gestión, la satisfacción del ciudadano (a) será medida.
- Código Penal Colombiano, capítulo delitos contra la administración pública. La Ley 190 de 1995 dicta normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario único.
- Ley 1150 de 2007: Por medio de cual se introducen medidas para la eficiencia y transparencia en la ley 80 de 1993.
- Ley 344 de 1996 dicta normas tendientes a la racionalización del gasto público.
- Decreto 1599 de 2005: Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción
- Resolución N° 719/2008 o Guía Metodológica para la Implementación de la Administración del Riesgo en la Beneficencia de Cundinamarca.
- La Resolución N° 715/2008 adopta el Código de Buen Gobierno en la Beneficencia de Cundinamarca.
- Resolución N° 0120/2006 o Manual de Ética de la Beneficencia de Cundinamarca.

## **ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS**

### **PRIMERA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN: EL MAPA DE RIESGO**

El riesgo que nos ocupa es la posibilidad de ocurrencia de un acto de corrupción con efecto adverso sobre la inversión social, y en general sobre el buen funcionamiento de la entidad y el logro de su objetivo misional.

La Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento a los indicadores para la administración del riesgo en los diferentes procesos y procedimientos, cuyos resultados se entregan a la Oficina de Control Interno para la respectiva evaluación y control.

En esta actividad se requiere el apoyo decidido de todos, sin excepción, en el suministro oportuno de información en las herramientas que se diseñen para tal fin y en la identificación y desarrollo de acciones para su mitigación.

Es así como después de un análisis de las diferentes áreas encontramos que los principales riesgos de corrupción se pueden presentar en:

- La contratación.
- La administración de los bienes muebles
- El manejo presupuestal
- Prestación de servicios de Protección Social
- Administración delegada de los bienes inmuebles
- Atención al Ciudadano

### **1º) RIESGOS EN LA CONTRATACIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS**

Es en la contratación donde se presentan los mayores riesgos de corrupción en la entidad pública, por eso tenemos que estar vigilantes para controlar los siguientes ítems, además del ofrecimiento de dádivas, que es donde más incidencia tiene la corrupción contractual, antes y durante su ejecución:

a. Plan de Compras: En él se deben registrar todas las actividades de compra de la Entidad, tanto de inversión como de funcionamiento y de acuerdo al Plan de Compras, los responsables de cada área deberán programar oportunamente su ejecución, para evitar los contratos de última hora y de afán.

b. Interventor o supervisor con calidades y cualidades que mantenga informada a la entidad de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción o conductas punibles, que pongan en riesgo el cumplimiento del contrato.

c. Verificación de los requisitos legales en la legalización del contrato para evitar incumplimientos.

- d. No permitir el fraccionamiento de contratos para evitar evadir las normas de contratación.
- e. La publicación en el portal de contratación para garantizar la igualdad de oportunidades de los interesados en contratar.
- f. Estudio previo, adecuado a la normatividad que asegure la necesidad real de contratar el servicio.
- g. Estudio de mercado que evite posibles sobrecostos.
- h. Los contratos de obra física/estudios y diseños deben ajustarse a cartilla de precios del Departamento para evitar sobrecostos.
- i. Los contratos de inversión deben estar incorporados en todas sus actividades a proyectos de inversión registrados en Banco Departamental de Proyectos para evitar violar el principio de planeación.
- j. Selección objetiva que garantice la imparcialidad en la contratación.
- k. Los contratistas deben cumplir con las obligaciones contractuales para evitar detrimento patrimonial a la Beneficencia.
- l. Auditorías por parte de la Oficina de Control Interno para verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales y evitar detrimento patrimonial.
- m. Fomentar la veeduría ciudadana a la ejecución de la contratación con énfasis a protección social para garantizar la adecuada prestación del servicio.
- n. Presentación oportuna de los informes sobre el desempeño de la contratación a los entes de control internos y externos, judiciales y penales, para permitir la vigilancia, el control y la investigación.
- o. Publicación por parte de la Oficina de Control Interno cada cuatro (4) meses en la página Web, de un informe pormenorizado del estado del control interno de la entidad, incluyendo la contratación para garantizar la veeduría ciudadana.
- p. Cumplimiento en la ejecución de los proyectos de obra tanto en presupuesto como en programación para evitar sobrecostos.

**No perdamos de vista que está prohibido:**

- q. Por parte de los contratistas y/o servidores aprovechar información reservada, para plantear a terceros posibles demandas en contra de la Beneficencia de Cundinamarca.
- r. Contratar a terceros teniendo la Beneficencia servidores que por su conocimiento y experiencia, pueden realizar el servicio contratado. A veces a un alto costo para las entidades.

s. Contratistas (en especial de obras físicas) que subvaloran por debajo del mercado para ser adjudicados, y después solicitan adicionar el valor del contrato.

t. Los actos antijurídicos que tienen el riesgo de generar demandas contra la Beneficencia de Cundinamarca.

**Indicador:** Contratación en la entidad

**Qué mide el indicador:** La eficacia en la legalización de la contratación

**Fórmula:** N° De Contratos Suscritos

**Riesgos:** Procesos de Contratación sin Certificado de Disponibilidad Presupuestal  
Contratación de obras y diseños en centros de protección sin registro en proyecto de inversión y sin control.  
Incumplimiento a la agenda establecida en la licitación  
Evaluaciones con inconsistencias  
Respuestas con inconsistencias a observaciones  
Incumplimiento a la vigencia de las garantías

**Indicador:** Seguimiento a la contratación

**Qué mide el indicador:** La eficacia en el seguimiento y control a la contratación

**Fórmula:** (N° de informes de supervisión y/o auditoría por contratos/ N° de informes programados) x 100

**Riesgos:** Incumplimiento en la programación del contrato por parte del contratista  
Incumplimiento en pólizas  
No realización de Interventoría o supervisión  
Incumplimiento del contrato.

## 2º) RIESGO DE CORRUPCIÓN EN LA ADMINISTRACION DE LOS BIENES MUEBLES

### MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:

#### a) PLAN DE COMPRAS:

- ✓ Verificar que el Plan de Compras incluya la necesidad real, objetiva y esté debidamente sustentada.
- ✓ Verificar que el área de donde surja la necesidad, la sustente con un adecuado estudio de mercado.
- ✓ Verificar que los costos en el Plan de Compras se encuentren acorde con el mercado.

- ✓ Entrega oportuna del plan de compras a los entes de control.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento del Plan de Compras

## b) HURTO DE ELEMENTOS:

### MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:

- ✓ Entrega pormenorizada del inventario a cada responsable de su uso y salvaguarda para evitar pérdidas.
- ✓ Verificar que todo servidor que se retire del servicio, se encuentre a paz y salvo con la Entidad.
- ✓ Realizar control aleatorio anual de Almacén e inventario de los bienes muebles que se encuentren a cargo de los contratistas, con la entrega de un informe al interventor.
- ✓ Verificar semestralmente la existencia de elementos devolutivos en la bodega.

#### **Nombre del Indicador:** Ejecución Plan de Compras

Qué mide el indicador: Mide la eficacia en ejecución del plan de compras, garantizando la calidad y cumplimiento de lo adquirido.

**Fórmula:**  $(N^{\circ} \text{ de Actividades del plan de compras ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de Actividades programadas en plan de compras}) \times 100\%$

#### **Nombre del indicador** Inventarios Verificados

Qué mide el indicador: la eficacia en la actualización y legalización de los inventarios

**Fórmula:**  $(N^{\circ} \text{ de Inventarios actualizados y legalizados} / N^{\circ} \text{ total de Inventarios}) \times 100\%$

#### **Nombre del Indicador:** Faltantes

Qué mide el indicador: la eficiencia en la reposición de elementos faltantes por parte de los responsables de los inventarios

$(N^{\circ} \text{ De reposiciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de faltantes detectados}) \times 100\%$

Riesgos: Pérdida de la Información del inventario

Falta de controles para prevenir el Hurto, Perdida, Mermas, Roturas, Desuso de los elementos

## 3º) RIESGO DE CORRUPCIÓN PRESUPUESTAL

Presupuesto: Cambio del destino de los recursos, sin el cumplimiento de todos los requisitos de las normas presupuestales; modificaciones presupuestales inconsultas con los responsables de la ejecución de los rubros.

Hacen parte del problema la deficiente composición del gasto, la ineficiente asignación de recursos y la pérdida en la capacidad de recaudo.



**MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:** Autocontrol dentro del proceso presupuestal y la programación del gasto.

**Indicador:** Control al presupuesto

**Qué mide el indicador:** La eficiencia en la administración y ejecución presupuestal

**Fórmula:** (Presupuesto ejecutado/ Presupuesto programado) x 100%

**Riesgos:** Pérdida de la Información y Confiabilidad en la información

#### **4º) RIESGO DE CORRUPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL:**

- a. Ejecución del contrato
- b. Asignación de cupos
- c. Cartera de corresponsabilidad

#### **MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:**

- a. Estricto control a través de los supervisores en el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato por parte del contratista.
- b. Por ningún motivo, y bajo ninguna circunstancia, se deberá asignar cupo bajo presión.
- c. Auditorías de Control Interno.

**Indicador:** ejecución de los programas de Protección Social

**Qué mide el indicador:** Eficacia en la ejecución de los programas de Protección Social

**Fórmula:** (Usuarios atendidos/ Meta programada) x 100%

**Riesgos:** Pérdida de la Información y Confiabilidad en la información

#### **5º) RIESGO DE CORRUPCIÓN EN LOS BIENES INMUEBLES**

- a. Ventas de inmuebles: La corrupción se sustenta en la existencia de compradores del sector privado demandando comprar debajo del precio real para maximizar su beneficio privado; evaluadores realizando avalúos por debajo del precio real para también obtener dádivas y servidores públicos dispuestos a recibirla. Es decir, la incidencia de corrupción en este mercado de bienes se presenta en la oferta y la demanda.
- b. Arrendamientos: Por debajo del valor comercial o no pago
- c. Fiducias: No recaudo del porcentaje pactado.

d. Lucrarse los servidores de la Beneficencia de Cundinamarca, por medio de terceros, de los bienes de la Entidad.

### **MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:**

a. Informes periódicos de interventoría al contrato con la Inmobiliaria Cundinamarquesa.

b. A modo de rendición de cuentas y en aras de la transparencia, a quien corresponda, presente informe de gestión semestral detallado a los servidores de la Beneficencia de Cundinamarca sobre los arrendamientos y las ventas realizadas.

**Indicador:** Arriendo Inmuebles

Qué mide el indicador: La eficacia en el arrendamiento de los inmuebles

**Fórmula:**  $(N^{\circ} \text{ inmuebles arrendados} / N^{\circ} \text{ total Inmuebles para arrendar}) \times 100\%$

Riesgos: Inmuebles desocupados sin generar ingresos.

**Indicador:** Valor recaudado por arriendos

**Qué mide el indicador:** La eficiencia en el recaudo de recursos económicos por arrendamientos.

**Fórmula:**  $(\text{Valor de Ingresos por arriendos de inmuebles} / \text{Valor presupuestado de ingresos por arriendo de inmuebles}) \times 100\%$

**Indicador:** Seguimiento a la gestión

**Qué mide el indicador:** La gestión de la Inmobiliaria

**Riesgos:** Recaudos por debajo del valor pactado.

**Fórmula:**  $(\text{Informes Evaluados} / \text{Informes Presentados}) \times 100$

**Indicador:** Seguimiento Fondo de Reserva:

**Fórmula:**  $(\text{Número de Informes revisados y legalizados} / \text{Número de Informes Fondo de reserva}) \times 100$

**Riesgos:** Inmuebles no registrados,  
Inmuebles sin mantenimiento,  
Arrendamientos no recibidos  
Demora en los giros de la empresa contratada para administrar los bienes a la Beneficencia.  
Deficiente control y seguimiento a la gestión de la empresa contratada para administrar los bienes

## 6º) RIESGOS EN LAS OBRAS FÍSICAS DE LOS INMUEBLES

- a. Incumplimiento en los estándares de calidad de materiales y obras
- b. Incumplimiento en las cantidades de obra
- c. Demoras en la entrega de las obras
- d. Incumplimientos en el programa de mantenimiento

### MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:

- a. Informes periódicos de interventoría a los contrato de obra
- b. Supervisión a los contratos con los operadores verificando el cumplimiento de la programación de mantenimiento.

**Indicador:** La eficiencia en mantenimiento físico de inmuebles

**Qué mide el indicador:** La eficiencia en la programación y ejecución de obras

**Fórmula:**  $(N^{\circ} \text{ Obras ejecutadas} / N^{\circ} \text{ obras programadas}) \times 100\%$

**Riesgos:** Insuficientes recursos para adecuación física de inmuebles,  
Incumplimiento en programación de obras físicas

Inmuebles sin mantenimiento y en alto deterioro físico, Inventario e información inmuebles desactualizada,  
Presupuestos sin elaborar y /o actualizar de acuerdo a requerimientos de obras en centros de protección.

## 7º) RIESGOS EN EL SANEAMIENTO FISCAL Y LEGAL DE LOS INMUEBLES

- a. Pago de impuestos
- b. Legalización de la propiedad de un inmueble
- c. Pago de servicios públicos de los inmuebles

### MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:

- a. Revisión Informes periódicos del contrato con la inmobiliaria
- b. Revisión de las carpetas de los inmuebles

**Indicador:** Pago de Impuestos de Inmuebles

**Qué mide el indicador:** La eficiencia en el pago de los impuestos de los inmuebles

**Fórmula:**  $(\text{Pago de Impuestos de Inmuebles} / \text{Pago de Impuestos de Inmuebles total}) \times 100\%$

**Indicador:** Actualización de inventarios de inmuebles

**Qué mide el indicador:** La eficiencia en la actualización de inventarios de inmuebles

**Fórmula:** (Inventarios actualizados/ Total de Inmuebles) x 100%

**Riesgos:** Inmuebles con propiedad no legalizada por parte de la entidad,  
Cartera de arrendamientos,  
Cartera de servicios públicos,  
Inventario e información de inmuebles desactualizada.

## 8°) RIESGOS EN LOS PROYECTOS FIDUCIARIOS Y OTROS NEGOCIOS INMOBILIARIOS

- a. Recaudo de recursos económicos por el concepto de proyectos fiduciarios
- b. Pago de fiducias

### MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:

- a. Revisión Informes periódicos de los proyectos fiduciarios
- b. Revisión recaudo por fiducias

**Indicador:** Seguimiento a proyectos fiduciarios y otros negocios inmobiliarios

**Qué mide el indicador:** La eficacia en el control y seguimiento a los proyectos fiduciarios y otros negocios inmobiliarios que adelanta la entidad

**Fórmula:** (Proyectos Fiduciarios y otros negocios con seguimiento permanente / Proyectos fiduciarios y otros negocios) x 100%

**Indicador:** Ingreso por Proyectos Fiduciarios y otros negocios

**Qué Mide el Indicador:** La eficiencia en el recaudo de recursos económicos por el concepto de proyectos fiduciarios

**Fórmula:** (Valor de Ingresos por proyectos fiduciarios / Valor presupuestado de ingresos por proyectos fiduciarios) x 100%

**Riesgos:** No pago de la participación correspondiente a la entidad por parte de fiducias y otros negocios, demora en el pago de la Participación que le corresponde a la entidad, confiabilidad de la información.

## 9°) RIESGOS EN LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN INMOBILIARIA – SIMI

- a. Actualización del sistema Integrado de Información Inmobiliaria - SIMI

### MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:

a. Revisión de la actualización del sistema Integrado de Información Inmobiliaria - SIMI

**Indicador:** información actualizada en el sistema de información

**Qué mide:** Mide la eficacia en la actualización de información de inmuebles

**Fórmula:** (Número de inmuebles con información actualizada en el sistema/ Número total de inmuebles) x 100%

**Riesgos:** Pérdida de la información.  
Información no actualizada  
Información no confiable

## 10°) RIESGOS EN LA DEFENSA JUDICIAL

- a. Actuaciones fuera de términos
- b. Inadecuada defensa por falta de documentación

### **MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGO:**

- a. Revisión de las actuaciones realizadas
- b. Control a la documentación de los procesos en curso

**Nombre del Indicador:** Defensa judicial.

**Qué mide:** La eficacia en la defensa judicial en los procesos de la entidad

**Fórmula:** (Nº de defensas judiciales presentadas / Nº de defensas requeridas) x100

**Riesgos:** Vencimiento de términos,

Falta de documentación para dar respuesta dentro de los términos a los derechos de petición y tutelas,  
Insuficiente gestión judicial en la información jurisprudencial y documental.  
Inadecuado trámite del proceso contractual.

## SEGUNDA ESTRATEGIA: ATENCION AL CIUDADANO

El Decreto Departamental Número 0149 De 2011 establece el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos públicos que conforman la Planta de la Beneficencia de Cundinamarca. Las competencias laborales y conductas asociadas para todos los servidores públicos de la entidad, relacionadas con atención al Ciudadano y la prestación del servicio con calidad, son las siguientes:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
<b>Orientación por resultados</b>	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	Cumplir con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.
<b>Orientación al usuario y al ciudadano</b>	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. Considerar las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. Reconocer la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
<b>Transparencia</b>	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Proporcionar información veraz, objetiva y basada en hechos. Facilitar el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. Demostrar imparcialidad en sus decisiones. Ejecutar sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. Utilizar los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
<b>Compromiso con la Organización</b>	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	Promover las metas de la organización y respetar sus normas. Anteponer las necesidades de la organización a sus propias necesidades. Apoyar a la organización en situaciones difíciles. Demostrar sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Para fortalecer las competencias de los servidores públicos mencionadas y cumplir con las normas legales que regulan el tema de atención al ciudadano, especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, la Beneficencia ha implementado la Estrategia de Atención y Orientación al Ciudadano, la cual busca además lo siguiente:

- Generar en los servidores públicos y contratistas de la entidad que atienden público en la sede administrativa y en los Centros de Protección Social, una cultura institucional tendiente a la humanización de los servicios, con sentido de pertenencia y de mejoramiento permanente.

- Promover el desarrollo organizacional mediante la retroalimentación y educación permanente, generando compromiso y sentido de pertenencia en cada funcionario de la entidad y de los centros de protección.
- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios a personas vulneradas y a usuarios de otros servicios.
- Identificar las causas de problemas en la prestación de servicios y la búsqueda de soluciones
- Fortalecer en la entidad la orientación y atención personalizada a todos los usuarios de los servicios.
- Propiciar espacios de participación ciudadana que permitan determinar los problemas que inciden y afectan la calidad en la prestación del servicio.
- Establecer y consolidar información estadística con el fin de identificar las áreas y aspectos con mayor incidencia de quejas y reclamos en la prestación del servicio.
- Optimizar recursos y tecnología para que los resultados sean la satisfacción de los usuarios y la solución de los problemas que los afectan.
- Desarrollar estrategias que garanticen el cumplimiento de decisiones acordadas partiendo de la información recopilada en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano SIAC.
- Evaluar la satisfacción del usuario

Los servidores públicos están al servicio del Estado, de la comunidad y de la institución a la que presta sus servicios, y le asiste el deber de reflejar en sus acciones el deber ser del Estado Social de Derecho, lo que exige lealtad, sensibilidad social, compromiso, responsabilidad, vocación de servicio, capacidad, voluntad, honradez, entre otros, que debe ofrecer en beneficio de las instituciones, la ciudadanía y el Estado, mucho más cuando la realidad social de los ciudadanos que requieren servicios de la entidad es merecedora de atención especial.

Como servidores públicos nos debemos a la comunidad y del buen servicio hacia ella dependerá la buena gestión de la entidad y la aceptación del mismo por parte de la ciudadanía.

Con el fin de mejorar la prestación de los servicios, se medirá la satisfacción de los usuarios y se ejecutarán acciones que conduzcan a la solución verdadera de los problemas que afectan a la comunidad usuaria.

## **ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD**

La atención al ciudadano por parte de los servidores públicos de la entidad y de los contratistas debe ser amable, seria, cálida, digna, brindar información clara, precisa, oportuna e idónea. El mayor número de usuarios que visitan la entidad son o representan a personas vulneradas en sus derechos fundamentales y requieren atención considerada e información acerca de los programas de protección social que ejecuta la Beneficencia.

De ahí la necesidad que todos los servidores públicos de la entidad conozcan y sientan la MISIÓN de la entidad, reconozcan en ella un valor esencial para el mejoramiento de calidad de vida de los usuarios de los programas de protección y estén en capacidad de orientar bien al ciudadano frente a las competencias de la entidad y cuando su consulta deba ser resuelta por otra dependencia.

La sensibilidad, comprensión, amabilidad, paciencia y la capacidad para escuchar, son habilidades esenciales para la buena atención al ciudadano y se construyen con el interés por las necesidades de los ciudadanos, en el estudio y el conocimiento de la normativa nacional referente a sus derechos y serán tenidas en cuenta en los Planes institucionales de Capacitación.

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO

- a. Inicia con la recepción de la queja, petición, sugerencia, reclamo, inquietud, observación, comentarios, agradecimientos, etc. de manera verbal, escrita, telefónica o por medio electrónico en el link “quejas y reclamos” de la página [www.beneficiaciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficiaciacundinamarca.gov.co), diligenciando formulario con datos básicos, desde el cual también se puede hacer seguimiento a la solicitud.
- b. Otro mecanismo para la recepción de PQR’s es a través de los buzones ubicados en los 12 Centros de Protección de la entidad, en los municipios de Fusagasugá, Arbeláez, Villeta, Pacho, Chipaque, Sibaté, Facativá, Boquerón y Bogotá, los cuales son abiertos una vez al mes y diligenciando un acta de registro con la información encontrada. De la misma manera existe un buzón en la sede administrativa de la Beneficencia, ubicada en la Calle 26 N° 51-53, 6 piso, Bogotá D.C., a lado de la puerta de ingreso a la Entidad, el cual es abierto periódicamente.
- c. Los buzones permanecen con llave en lugares accesibles a todos los ciudadanos y anexo a ellos copias de los formatos para presentación de sus PQR’s.
- d. Al recibo de la PQR’s, el funcionario encargado de abrir los buzones inicia el trámite interno para dar trámite y solución a la misma.
- e. Retroalimentación con los grupos de usuarios de protección social, para informar acerca de los servicios y los canales de comunicación con la entidad.
- f. Respuesta al ciudadano dentro de los términos de ley
- g. Elaboración y presentación de informes a la gerencia para tomar acciones con el propósito de mejorar continuamente los servicios prestados por la Entidad.
- h. Evaluación del grado de satisfacción del ciudadano de acuerdo a la solución dada a su requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta. Esta retroalimentación permite identificar las fortalezas y debilidades del proceso, susceptibles de mejorarse mediante la implementación de acciones.
- i. Al finalizar cada atención presencial, telefónica o virtual, la persona encargada realizará una encuesta, tabulará los resultados y entregará informe a la gerencia. La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

## PAUTAS PARA UN TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Mostrar al ciudadano interés en su visita, ser cordial, trato sincero y equitativo, atención exclusiva en el momento de la entrevista y confidencialidad en la información que se ha tenido acceso.

Los puestos de trabajo deben mantenerse limpios, en orden, además de los cual la Misión de la entidad debe encontrarse en lugar de fácil visibilidad.



Garantizar la atención durante los días hábiles y horario de trabajo, y durante la visita a los centros de protección, la entidad deberá garantizar el reemplazo durante esta y otras ausencias necesarias.

No conversar por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras es atendido.

No hacer juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, determinado si es correcta o incorrecta una situación sin tener la información suficiente y una valoración adecuada de la misma.

No crear falsas expectativas asegurando la ocurrencia de situaciones que puedan solucionar el requerimiento, sin el respectivo análisis y respuesta oficial del responsable.

Las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y/o con niños de brazos y veteranos de la fuerza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, tendrán un trato preferencial y deberán atenderse con prioridad dada su situación. Con los adultos mayores si es necesario escribirle en un papel lo manifestado verbalmente, atenderlo con prontitud y evitar demoras.

## **TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo.

Toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de: Las peticiones de información, cuyo plazo es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes. Las consultas a las autoridades, tendrán un plazo de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Además se cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles para la notificación.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo de ley, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley,

expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.

La Beneficencia deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

## MARCO LEGAL

Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Art. 53.

Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 76 OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad, y de los cuales tenga conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

Resolución N° 00120 del 16 de marzo de 2006 por el cual se adopta el Manual de Ética de la Beneficencia de Cundinamarca

Resolución N° 715 de 2008, por la cual se adopta el Código de Buen Gobierno en la Beneficencia De Cundinamarca.

Decreto 19 de 2012: Art. 12 PRESENTACION DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

LEY 1437 DE 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 73 Plan Anticorrupción y 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 complementará, entre otras cosas, con 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.

**Indicador:** Evaluación de PQR's

**Qué mide el indicador:** La eficacia en la respuesta a las PQR's

**Fórmula:** (Nº de PQR's resuelto dentro de los términos/Nº PQR's recibidos) \* 100

**Riesgos:** Confiabilidad en la información,  
Pérdida de la Información y/o soportes,  
Demora en la solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

**Indicador:** Evaluación de la satisfacción de usuarios de los servicios de protección social.

**Qué mide el indicador:** La eficacia en la evaluación de la satisfacción de los usuarios, la identificación de aspectos a mejorar en la prestación del servicio de protección social.

**Fórmula:** (Número de personas que manifiestan satisfacción en el servicio de protección Recibido/ Número total de encuestas diligenciadas) x100

**Indicador:** Evaluación de la satisfacción en la prestación del servicio de Atención al Ciudadano

**Qué mide el indicador:** La eficacia en la evaluación de servicio de atención al ciudadano

**Fórmula:** (Número de personas que manifiestan satisfacción en el servicio de atención al Ciudadano (a) / Número total de encuestas diligenciadas) x100

#### **ERCERA ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS:**

En cumplimiento del **CONPES 3654** de 2010 y demás normas vigentes en la materia, la entidad continuará con sus procesos de rendición de cuentas, fortaleciendo así, la participación de la ciudadanía, la transparencia en los actos, la responsabilidad en el ejercicio de la administración pública, el acceso a la información, la incidencia de la ciudadanía, el control social, el cumplimiento de metas y la evaluación de la gestión.

Se publicarán en la página web de la entidad "beneficienciacundinamarca.gov.co", como mínimo lo siguiente:

**1º) PLAN ANUAL DE ACCIÓN:** Especificando los objetivos, programas, subprogramas, metas, proyectos, actividades, indicadores de gestión y responsables por actividad.

**2º) PRESUPUESTO:** Se publicará el presupuesto por rubros, así como las modificaciones a que haya lugar.

### 3º) PROYECTOS DE INVERSIÓN.

#### CUARTA ESTRATEGIA: DEMOCRACIA PARTICIPATIVA:

“Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Gran parte de las causas y soluciones del problema de corrupción se reflejan en las opiniones de los ciudadanos. Hace parte de la solución una mayor participación ciudadana y una mayor efectividad de los entes de control y acusación. Entre otras se deben realizar las siguientes acciones:

- a. Convocar a audiencias públicas:
- b. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
- c. Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública.
- d. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
- e. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
- f. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

Cordialmente:

**Original Firmado**  
**JUAN CARLOS BARRAGAN SUAREZ**  
Jefe Oficina Control Interno.

**Original Firmado**  
**EDUARDO DAGGER CHAID**  
Jefe Oficina Planeación

Proyecto: Doris Analida Lozano Escobar  
Luis Eduardo Castro Castro