



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**  
Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

**RESOLUCIÓN No. 021.  
(Junio 3 de 2015).**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PRACTICAS  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, DEL CENTRO CULTURAL  
BACATÁ DE FUNZA (CUND)”.**

**EL DIRECTOR DEL CENTRO CULTURAL BACATA DE FUNZA  
(CUNDINAMARCA), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES Y EN ESPECIAL, LAS  
QUE LE CONFIERE LA LEY 80 DE 1993, LA LEY 1150 DE 2007, LA LEY 1474 DE  
2011 ART. 73 Y 76, Y EL DECRETO 2641 DE 2012, LOS ESTATUTOS DE LA  
ENTIDAD Y,**

**C O N S I D E R A N D O:**

Que el artículo 209 de la Carta Política dispone que “*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones*”;

Que la ley 1474 de 2011, dispone en su artículo 73 que:

**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. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

Que el Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, dispone en su artículo 1 que.

**Artículo 1°.** *Señálese como 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 Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. *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*

**Funza  Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

*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 principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.*

Que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señaló a través de instructivo hecho público a través del portal [http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/atencion/Documents/DecretoUnicoPresidencia/ANE\\_XO\\_2-Estrategias-construccion-Plan-Anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano.pdf](http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/atencion/Documents/DecretoUnicoPresidencia/ANE_XO_2-Estrategias-construccion-Plan-Anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano.pdf), una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia;

Que una vez conocida dicha metodología, es deber de la entidad el crear y adoptar, con base en dicho documento, su propio manual de prácticas anticorrupción y a su turno, el manual de atención al ciudadano;

Que por lo antedicho;

#### **RESUELVE:**

**P R I M E R O:** Adóptese el “MANUAL DE PRACTICAS ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, DEL CENTRO CULTURAL BACATÁ DE FUNZA (CUND)”

**S E G U N D O:** ADÓPTASE el Manual de que trata el artículo primero del presente acto, el cual se materializa en el Documento Anexo denominado “**MANUAL DE ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**”.

**T E R C E R O:** El Manual aquí adoptado, podrá ser modificado cuantas veces sea necesario, cuando las condiciones, administrativas, fácticas y la dinámica jurídica así lo exijan, para lo cual se deberá expedir el respectivo acto administrativo debidamente motivado y documentado.

**C U A R T O:** El presente acto administrativo rige a partir de su expedición.

Dado en el Despacho del Director,

***PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,***

(ORIGINAL FIRMADO)

**JAVIER MAURICIO SILVA RODRIGUEZ.**

**Director.**

Proy y Elab: Germán E. Gómez G.

**Funza**  **Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

**REPUBLICA DE COLOMBIA.  
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.  
MUNICIPIO DE FUNZA.  
CENTRO CULTURAL BACATA DE FUNZA.**

***“MANUAL DE ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA  
CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”.***

Anexo Resolución Administrativa No. 021-2015.

Junio de 2015.

**Funza**  **Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

## INTRODUCCION.

El centro Cultural Bacatá de Funza, es un Establecimiento 100% Público, del orden municipal, descentralizada, con autonomía administrativa y financiera, creada mediante Acuerdo Municipal, con estatutos, patrimonio y personería jurídica propia. Por tanto, sus actuaciones administrativas se rigen por el derecho público, quedando entonces sujeto a los principios de la buena función pública, y principalmente, los de eficacia, transparencia, publicidad, imparcialidad y eficacia, conforme lo normado por la ley 1437 de 2011.

En tal sentido, para promover tales, la ley 1474 de 2011, dispuso en su artículo 73 que:

**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. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

Tal disposición fue reglamentada por el Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, el cual dispuso en su artículo 1 que:

**Artículo 1º.** *Señálese como 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 Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. *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 principal para que los ciudadanos*

**Funza  Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

*presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.*

Para desarrollar tales preceptos, y para facilitar la implementación de tales al interior de las entidades obligadas, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señaló a través de instructivo hecho público a través del portal [http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/atencion/Documents/DecretoUnicoPresidencia/ANE\\_XO\\_2-Estrategias-construccion-Plan-Anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano.pdf](http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/atencion/Documents/DecretoUnicoPresidencia/ANE_XO_2-Estrategias-construccion-Plan-Anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano.pdf), una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

En atención entonces a todos los anteriores preceptos, el Centro Cultural Bacatá pone de presente las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano del Ministerio, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores y colaboradores de la Entidad, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión. Este documento, es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos establecidos ya por las leyes e instructivos vigentes, así: 1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. 2. Estrategia Anti trámites. 3. Estrategia de Rendición de Cuentas. 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## **I. RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

### **A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

i. Riesgo de Corrupción. Se entiende por Riesgo de Corrupción 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.

ii. Establecer las causas. Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

En este sentido, la Entidad da especial importancia a la administración de los riesgos susceptibles de incurrir en corrupción asociados a los objetivos estratégicos, macroprocesos, procesos, subprocesos y proyectos relacionados con la operación, fortaleciendo un Sistema

**Funza**  **Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9

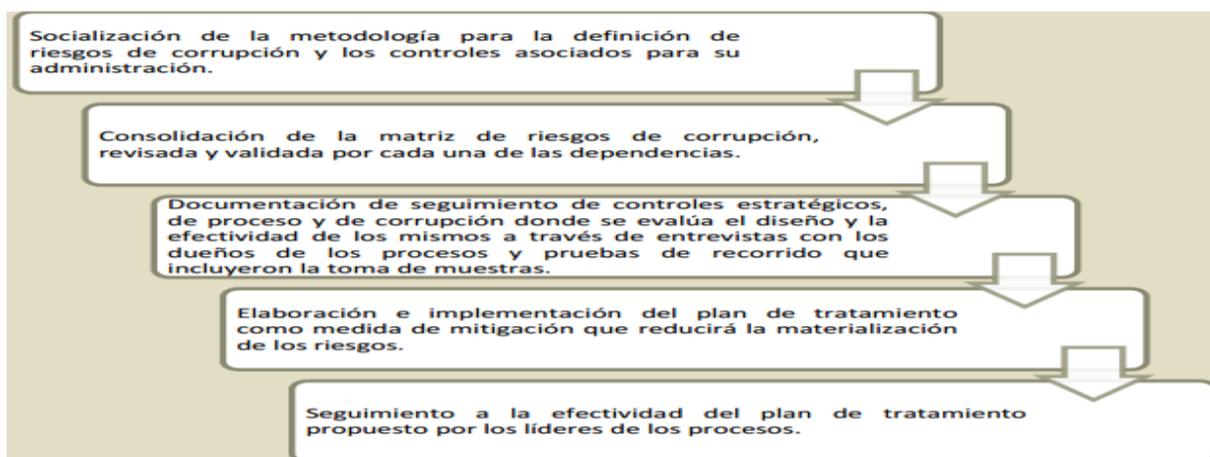


DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

Integral de Gestión de Riesgos, como herramienta estratégica que permita anticipar y responder de manera oportuna y óptima a controlar dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos siempre bajo condiciones de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia. Con el propósito de desarrollar un sistema eficiente para la gestión de riesgos, en el Ministerio de Educación Nacional se utiliza como marco de referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así como la normatividad vigente en este sentido.

Serán actividades a desarrollar para el logro de la implementación del plan;



En cuanto a 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”.

CAUSAS DE CORRUPCION:

- Falta de ética y transparencia de los funcionarios en el manejo de la información. Manipulación, adulteración o filtración de información. . Concentración de información en pocas personas Deficiencia en el manejo documental y de Archivo
- Error en la información entregada por los entes que suministran la información, error intencional o fortuito por parte de los funcionarios que realizan los ajustes
- Falta de claridad, ambigüedad o inconsistencia en los requisitos exigidos al proponente en el estudio previo.
- Desconocimiento por parte del área solicitante las características intrínsecas del bien y/o servicio que se desea contratar.
- Falta de ética profesional.
- Falta de sentido de pertenencia con la entidad.

**Funza**  **Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

#### ▪ **PRÁCTICAS ANTICORRUPCION.**

Como estrategias para prevenir actos que pudieren constituir riesgo de corrupción, el Municipio, además de las obligaciones y responsabilidades asignadas en la materia, asumirá, adoptará y desplegará las siguientes estrategias:

Se hará partícipe en la tomas de decisiones de planeación, selección, ejecución y liquidación de contratos al Asesor Externo en Asuntos Contractuales Administrativos que se hallare vinculado a la entidad, si lo hubiere.

Se hará partícipe en la tomas de decisiones de planeación, selección, ejecución y liquidación de contratos, cuando ello resultare pertinente, al Personero(a) Municipal.

Se adoptan como internas las medidas anticorrupción contenidas en el Decreto Nacional 2641 de diciembre de 2012, el cual reglamenta y desarrolla los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y contenidas en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, emitido por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.

Convocará al Asesor Jurídico, y a quien ejerza el Control Interno, para la toma de decisiones cruciales u objeto de debate en materia de contratación.

Se hará partícipe de los comités de contratación a la Oficina de Control Interno.

Se divulgará a través del SECOP el listado de la totalidad de contratos adjudicados y celebrados por la Entidad.

Se divulgará a través de la Gaceta Cultural al menos una vez al año, la forma de operar el portal único de contratación SECOP.

Se llevará a cabo las diligencias oficiales y públicas establecidas en el marco de los procesos de selección de contratistas, en las horas exactas previstas por el cronograma del proceso, siempre conforme la hora oficial arrojada por el portal de la SIC como autoridad metrológica. En el caso del cierre del proceso, la recepción de ofertas se permitirá en todo caso dentro de la hora límite establecida conforme el mecanismo antedicho. En el caso de audiencias de aclaración y de riesgos, se permitirá la participación de los interesados que arriben con posterioridad a la hora fijada, siempre y cuando la diligencia no hubiere culminado.

En el caso de las subastas inversas, las mismas se iniciaran en la fecha y hora exacta indicada en el pliego de condiciones. No obstante, teniendo en cuenta que en el contexto de dichas actuaciones administrativas, es el acto del lance el que constituye y delimita la verdadera relación jurídica contractual, la entidad permitirá la participación de los oferentes (o sus delegados) en la diligencia y el

**Funza**  **Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

emitir lances, aún superada la hora de inicio de la audiencia, siempre y cuando no haya iniciado a formularse aquellos.

En las audiencias públicas de adjudicación (o desierto) se permitirá siempre la intervención de los interesados participantes, por un espacio no inferior a 15 minutos. En las mismas, se requerirá de forma primordial la presencia del funcionario Jefe de la Dependencia que solicito la respectiva contratación.

En los procesos de selección de contratistas bajo el mecanismo de subasta inversa, en los casos en que se allegare una única oferta, se adoptara en el pliego en todos los casos, la “negociación” o “mejora mínima de precio”, la cual operara en la forma y los términos previstos por el mismo.

Dando alcance y aplicación extensiva a la restricción establecida por la ley 1474 de 2011 en tratándose de expedición de adendas en el marco de licitaciones públicas, no se publicara documento alguno en el SECOP con posterioridad a las 19:00 hrs. No obstante lo anterior, en los casos en que conforme reporte de indisponibilidad arrojado por la plataforma informática del SECOP el sistema haya presentado fallas, se podrán emitir los documentos en la hora que el mismo se restaure.

En la página web oficial del Centro Cultural Bacatá de Funza, se continuarán divulgando en los términos y oportunidades previstas por la ley 80 de 1993, los avisos informativos acerca de procesos licitatorios.

El portal único de contratación será cargado en tiempo real, y en todo caso, el cargue se efectuará nunca más allá del tercer día hábil luego de expedido el respectivo documento. En el caso de los contratos directos, se adoptaran los medios y recursos humanos para lograr que el cargue al secop se efectúe con la mayor prontitud, y en todo caso, se cargara la información que se halle en retraso de forma inmediata.

En la página web oficial del Centro Cultural, se divulgara y mantendrá allí, instructivo en el cual se ilustre en lenguaje sencillo y sucinto, la forma de operar el SECOP y consultar allí los procesos adelantados por la Entidad.

En la página web oficial del Centro Cultural, se mantendrá vigente y actualizado el plan de compras de la entidad. El responsable de coordinar y elaborar el mismo, será el encargado de área de almacén.

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 3 de la ley 1150 y la ley 527 de 1999, no solo se recepcionarán y atenderán observaciones generadas en el marco de la etapa de selección contractual, sino las quejas y denuncias que la comunidad considere ostentar frente a cualquier contrato celebrado por la entidad.

Se publicitará en el periódico Institucional, las direcciones de correo electrónicas en las cuales se recepcionarán quejas y denuncias.

En la página web del Centro Cultural, se encontrará para su consulta y descarga, el manual de contratación de la entidad.

**Funza**  **Avanza**



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

□ Para evitar la generación de quejas infundadas, se divulgarán a través de publicación en el respectivo link del proceso de selección respectivo, el reporte de indisponibilidad de la plataforma virtual que expida la Agencia de Contratación pública en casos de fallas del sistema.

□ Al amparo de lo dispuesto por el artículo 3 de la ley 1150, de los conceptos emitidos por la sala de Consulta y Servicio Civil del H. Consejo de Estado y lo conceptualizado por COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, en aras de la eficiencia y la economía de tiempos y costos, se efectuará la notificación de los actos administrativos a través del SECOP. En el caso de la revocatoria cuando ésta acaezca una vez cerrado el proceso y recibidas ofertas, tal determinación se entenderá notificada a través del SECOP y a la misma se acompañará notificación a través del correo electrónico que fuere indicado por el oferente en su carta de presentación de oferta. En la misma forma se efectuará la notificación del acto administrativo de desierto, si hubiere lugar a éste. Contra éste último procede en todo caso el recurso de reposición.

## II. ESTRATEGIA ANTITRAMITES.

- Permisos de eventos masivos y uso de espacios públicos bajo administración de la Entidad: Se iniciara el proceso de análisis para implementación de software el cual permita la solicitud y tramitación de permiso para eventos masivos y uso de espacios públicos. El proceso tomara un año.
- Para evitar la generación de trámites innecesarios, se prescindirá de la realización de acta de inicio en tratándose de contratos de prestación de servicios. Ello, por cuanto tal documento no ostenta sustento normativo, y además, por cuanto la fecha de computo del plazo para efectos del inicio de los contratos, se podrá establecer con base en la fecha de aprobación de póliza si esta hubiere sido exigida al contratista, o, respecto de la fecha de firma del contrato en los casos en que no se hubiere exigido garantía.
- De conformidad con lo establecido por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012, modificatorio del artículo 60 de la ley 80 de 1993, se prescindirá de la exigencia y realización de actas de liquidación en tratándose de contratos de ejecución instantánea, y de contratos de prestación de servicios profesionales, artísticos y de apoyo a la gestión de la entidad.

## III. RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA.

- Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas
- Realización de encuestas de percepción sobre la ejecución de actividades de participación y la rendición de cuentas.

**Funza**  **Avanza**



## **CENTRO CULTURAL BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

## **ALCALDIA DE FUNZA**

- Se remitirá periódicamente (semestral) el informe de avance en la gestión al Concejo Municipal.
- Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.
- Realización de la Convocatoria a eventos definidos.

### **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.**

- ✓ En el marco de nuestro modelo contractual y como estrategias de control a la contratación por parte de la comunidad, el Centro Cultural, además de los mecanismos específicos consagrados y otorgados por la ley en materia de participación ciudadana, en especial, la ley 820 de 2003, adopta los siguientes mecanismos de participación ciudadana:
- ✓ La Dirección junto con el apoyo del asesor jurídico, tendrá espacio en el evento de “rendición de cuentas a la comunidad”, que haya sido efectuada y programada por el Despacho del Alcalde Municipal, en los términos de la ley 136 de 1994, 152, Conpes 3654 del 12 de abril de 2010. En la misma, relatara de forma práctica y eficaz y de sencillo leguaje a la comunidad la actividad contractual adjudicada por la entidad.
- ✓ Los avisos de convocatoria y la página inicial de cada pliego de condiciones de las contrataciones adelantadas por la entidad a través de medios electrónicos, contendrán la expresa alusión de sometimiento a la auditoria y vigilancia y control por parte de la comunidad en general y veedurías ciudadanas, en textos Arial letra 20 destacados en negrilla y mayúscula sostenidos.
- ✓ Los avisos de convocatoria emitidos en el marco de las contrataciones adelantadas por la entidad a través de procedimientos públicos en los casos exigidos por la ley 1150, serán remitidos al Despacho del Personero Municipal al momento del montaje en la web, para que éste como representante de la comunidad conozca en tiempo real el actuar contractual de la entidad. Éstos serán remitidos a través de consolidados semanales, en medio electrónico.
- ✓ Las adiciones de los contratos, así como sus prórrogas, serán mecanismo excepcional y procederá previa exposición concreta y razonada técnica y fácticamente por parte del supervisor del contrato.

### **IV. MEJORAMIENTO EN LA ATENCION AL CIUDADANO.**

La entidad, para garantizar la Participación Ciudadana, tramita las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos a través de los siguientes canales: ventanillas de recepción de correspondencia, telefónico, atención presencial, web y redes sociales. La Entidad a través de los diferentes canales conoce de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos de la ciudadanía, respecto de información relacionada con los servicios y/o trámites del Centro Cultural Bacatá. Los funcionarios de la Entidad, propenden por dar respuesta a éstas o gestionando ante las entidades competentes la respuesta y solución para los ciudadanos.

**Funza**  **Avanza**



## CENTRO CULTURAL BACATÁ

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

## ALCALDIA DE FUNZA

La Entidad actualmente cuenta con una sola sede Principal, ubicada en la Carrera 13 No. 12-55 del Municipio de Funza - Cund. Así mismo con dos líneas telefónicas, correo electrónico institucional y redes sociales todo a través de lo cual, se recepcionan peticiones quejas y reclamos ciudadanos.

Son estrategias, mecanismos y objetivos:

- ✓ Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- ✓ Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, y Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- ✓ Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- ✓ Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- ✓ Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - 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.
- ✓ Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención.
- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- ✓ Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
  - ✓ Actualizar, aprobar y Difundir el Portafolio de los servicios que presta el Centro Cultural Bacatá de Funza.
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.

Funza  Avanza



**CENTRO CULTURAL  
BACATÁ**

Nit: 832006487-9



DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

**ALCALDIA  
DE FUNZA**

FIN.

Nota. El presente manual podrá ser objeto de modificaciones en los eventos en que así se amerite conforme lo establezca la Junta Directa o el Director del Centro Cultural. En todo caso, se requerirá de expedición del respectivo acto administrativo debidamente motivado.

Funza  Avanza