

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión 0</b>	<b>Página 1 de 16</b>
		<b>12-12-2011</b>	
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

## ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL BOYACA



**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013**

**"POR UN MACANAL PROSPERO Y TRABAJANDO"**

**2013**

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 2 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

## INTRODUCCION

**Corrupción**<sup>1</sup> en términos generales, es el mal uso público (gubernamental) del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada. El término opuesto a *corrupción política* es *transparencia*. Por esta razón se puede hablar del nivel de corrupción o de transparencia de un Estado o Nación.

Sayed y Bruce (1998) definen la corrupción como "el mal uso o el abuso del poder público para beneficio personal y privado", entendiendo que este fenómeno no se limita a los funcionarios públicos. También se define como el "conjunto de actitudes y actividades mediante las cuales una persona transgrede compromisos adquiridos consigo mismo, utilizando los privilegios otorgados, esos acuerdos tomados, con el objetivo de obtener un beneficio ajeno al bien común". Por lo general se apunta a los gobernantes o los funcionarios elegidos o nombrados, que se dedican a aprovechar los recursos del Estado para de una u otra forma enriquecerse o beneficiar a parientes y/o amigos.

Todos los tipos de gobierno son susceptibles a la corrupción política. Las formas de corrupción varían, pero las más comunes son el uso ilegítimo de información privilegiada, el tráfico de influencias, el pucherazo, el patrocinio, y también los sobornos, las extorsiones, los fraudes, la malversación, la prevaricación, el caciquismo, el compadrazgo, la cooptación, el nepotismo y la impunidad. La corrupción facilita a menudo otro tipo de hechos criminales como el tráfico de drogas, el lavado de dinero, y la prostitución ilegal; aunque no se restringe a estos crímenes organizados, y no siempre apoya o protege otros crímenes.

Nosotros no somos ajenos a este fenómeno que se viene presentando a nivel mundial, es por eso que desde el gobierno nacional se ha lanzado estrategias encaminadas a buscar la transparencia de la administración pública y el acceso de los ciudadanos a la información que se maneja dentro de cada entidad, entendiendo esto como un derecho de todos a este acceso libre.

La Alcaldía Municipal de Macanal tiene el compromiso con todos y cada uno de los ciudadanos de de construir desde su interior los mecanismos y las estrategias que coadyuven a disminuir ostensiblemente este fenómeno generalizado en Colombia desde hace varias

<sup>1</sup> Wikipedia. Concepto de Corrupcion POLITICA.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>		
		<b>MANUAL</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 3 de 16</b>	
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>	
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>				

décadas con el propósito de acrecentar el bienestar y participación de los ciudadanos en el quehacer de lo público, para efectos de crear confianza y que le permita interactuar de manera visible en cada una de las actuaciones.

Es por esta razón que desde nuestro Plan de Desarrollo municipal “Por un Macanal prospero y trabajando”, se busca lograr una transparencia en todos y cada uno de los procedimientos que se adelantan desde la administración municipal, de tal manera que se elaboran herramientas y estrategias que permitan a la ciudadanía en general acceder a la información y a través de solicitudes respetuosas ser escuchados en cada uno de sus requerimientos o inquietudes, contando con la pagina web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co), buzones de sugerencias, chat en línea entre otros.



	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión 0</b>	<b>Página 4 de 16</b> <b>12-12-2011</b>
		<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	

## MARCO NORMATIVO

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto- Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 5 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se referentes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

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

**Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3º establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

**Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

**Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

**Decreto - Ley 01 de 1984:** Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

**Decreto 734 de 2002,** Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 6 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en incurso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública

**DECRETO 0019 DE 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública



	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 7 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

## METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

### OBJETIVO DEL PRESENTE PLAN

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

### DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.

#### Diagnostico Estratégico

DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (E)
<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Poca participación ciudadana en los procesos administrativos de cualquier índole de la Administración Municipal.</li> <li>☉ Destinación mesurada de recursos para el buen desempeño de las funciones en la entidad.</li> <li>☉ Inexistencia de una base de datos virtual que contenga toda la información de la alcaldía municipal.</li> <li>☉ Bajo personal frente a la multiplicidad de funciones que cada vez otorga la ley a las personerías municipales.</li> <li>☉ Ambientes de trabajo inapropiados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía en los procesos y en la administración municipal.</li> <li>☉ Ineficiencia en los procesos administrativos.</li> <li>☉ Entorpecimiento de las actividades desarrolladas en la administración</li> </ul>
FORTALEZAS (D)	OPORTUNIDADES (E)
<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Constante capacitación para el personal de la entidad en el desempeño de sus funciones.</li> <li>☉ Personal idóneo para desarrollar las funciones encomendadas.</li> <li>☉ Revisión y motivación por parte de la dirección al mejoramiento</li> <li>☉ Creación de comités que permitan un desempeño del trabajador óptimo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Fortalecimientos de los software para un rendimiento más eficiente por parte del personal</li> <li>☉ Remodelación de equipos electrónicos que permitan un desempeño óptimo de las labores que demanda la entidad</li> <li>☉ Mejoramiento de la imagen de la entidad con políticas de transparencia</li> <li>☉ Participación de la ciudadanía en el ejercicio del control a la administración pública local.</li> </ul>

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión 0</b>	<b>Página 8 de 16</b>
		<b>12-12-2011</b>	
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

A continuación se enuncian medidas concretas para mitigar los riesgos de corrupción:

- Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.
- Se actualizará el mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga la Alcaldía Municipal, del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Se divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la entidad; el sector privado y la comunidad en general.
- Se dinamizará y hará efectiva los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co) con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Se publicará constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
- Se garantizará que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOPI-
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Municipio con calidad, oportunidad, y eficacia.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 9 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

- Se evaluara contantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la entidad ante terceros y se defenderá los intereses de la entidad ante las instancias judiciales con presencia permanente de su oficina jurídica.
- La entidad implementará estrategias anti trámites y de atención al ciudadano que contribuyen a la disminución o eliminación de riesgos asociados con la corrupción, facilitando el acceso a la comunidad con mecanismos como la recepcion via internet de quejas, peticiones y reclamos, la publicacion de ofertas de empleo, buzón de sugerencias, servicios de informacion y de atencion en linea.
- La Alcaldía Municipal fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.
- Se implementaran buzones de sugerencia en cada piso de la alcaldía municipal con el fin de facilitarle a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a los entes de control.
- Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal.
- Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 10 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

## **MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

La Entidad, en aras de mitigar posibles riesgos de corrupción, deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Atender las principales causas que generan corrupción, cerrando los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Crear estrategias de fortalecimiento institucional, brindando la información requerida e involucramos a la ciudadanía en la toma de decisiones.
- La Entidad durante el proceso precontractual y contractual verifica, que los procedimientos se lleven con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.
- En las actuaciones propias de los procesos contractuales, se hacen públicas en los portales de contratación como lo son "CONTRATACION A LA VISTA" y "SECOP"
- La Alcaldía Municipal no adelanta ningún proceso de contratación sin contar con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con solicitud formal por parte del ordenador del gasto al que corresponda cada proyecto.
- La Entidad hace la designación de la supervisión e Interventoría, garantizando la imparcialidad y objetividad, teniendo en cuenta la idoneidad profesional del designado.
- Sensibilización a los supervisores e interventores, sobre la responsabilidad de esta función y sus consecuencias en caso de incumplimiento.
- Sensibilización frente a los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades, sus responsables y tiempos.
- Se ha logrado en la entidad la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos. Se interrelacionan los diferentes componentes de ambiente de control, direccionamiento estratégico y administración del riesgo otorgando una conciencia de control a la Alcaldía influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la entidad.
- Cuenta la Alcaldía con el Código de Ética y de buen gobierno, orientando a los servidores a una gestión basada en valores y principios que permiten prevenir conductas que vayan en contravía del servicio público y la moralidad en la administración pública, buscando lograr en la comunidad la confianza sobre este accionar público.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 11 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

- La alcaldía busca contar con funcionarios capacitados y aptos, por lo que tiene el compromiso de **desarrollar** las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público, incorporando los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos del estado. Estas políticas de talento humano han contribuido a forjar un clima organizacional adecuado para el desarrollo de la misión, visión y objetivos estratégicos de la alcaldía.
- La política de objetivos de calidad de la alcaldía está alineada a los programas que brinda para la participación de la ciudadanía, permitiendo su participación en los diferentes espacios de tal manera que sus opiniones son tenidas en cuenta.
- Los eventos internos y externos que se constituyen como riesgos que podrían afectar el adecuado desarrollo de procesos fueron identificados, analizados, valorados, esto garantiza que los procesos cuenten con controles adecuados, adelantando acciones preventivas para evitar la materialización de riesgos y dar el tratamiento necesario para mitigar, evitar transferir o asumir el riesgo de acuerdo a la valoración.
- Los controles se han identificado con las actividades críticas de los procedimientos con el fin de prevenir la ocurrencia del riesgo. Este mecanismo de monitoreo a la operación a partir de la realización de actividades de verificación, inspección y revisión, garantiza la entrega de servicios con calidad de acuerdo a lo que se espera, para un mayor grado de efectividad en el logro de los objetivos.
- Manejo de la información primaria. Se ha logrado manejar la información primaria, adquiriendo mucha importancia para la Alcaldía, siendo una fuente permanente para conocer las necesidades y expectativas de la comunidad frente a su desempeño, por lo que se han dispuesto canales de comunicación que permitan al ciudadano y las partes interesadas en realizar un adecuado control social, para el mejoramiento de las condiciones de la prestación del servicio. Los canales dispuestos han facilitado el proceso de retroalimentación con la ciudadanía. Se cuenta con buzón de sugerencias y con la página web de la Alcaldía, dando un seguimiento semanal a las quejas y sugerencias de la comunidad.
- Rendición de cuentas. La Alcaldía realiza los procesos de rendición de cuentas a la comunidad anualmente, de igual manera a través de la página web garantiza la difusión de información sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés
- Realización de auditorías internas de tal manera que se pueda realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la alcaldía, pudiendo emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 12 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

- Realización de retroalimentaciones del Sistema de Control Interno, y se análisis de las debilidades y fortalezas del control, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados, influyentes en los resultados y operaciones propuestas en la entidad.
  - La entidad cuenta con una cultura de autoevaluación, autogestión y autorregulación de manera que las diferentes dependencias de la Alcaldía ejercen sus controles y evalúan su labor, permitiendo una retroalimentación y un mejoramiento continuo.
-

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 13 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

## ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La Entidad se ha enfocado en básicamente en cuatro estrategias para evitar los trámites innecesarios:

**Estrategia:** Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

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

**Estrategia:** Mejora procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la alcaldía municipal. Tiene su origen en la Estrategia de Gobierno en Línea del Estado colombiano, que busca contribuir a la construcción de Estado más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y empresas a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y siguiendo los lineamientos de la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008 y el Decreto Ley 019 de 2012.

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

**Estrategia:** Actualización del código de ética. La administración del municipio de Macanal ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>		
		<b>MANUAL</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 14 de 16</b>	
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>	
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>				

institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

**Estrategia:** Democratización de la Administración Pública. Los trámites y servicios de la entidad deberán estar en línea a través de la página web de la administración central y las entidades descentralizadas. Se racionalizará los trámites vigentes, reduciendo procesos, plazos y costos. Se propenderá para el efecto limitar al máximo la necesidad de que los ciudadanos deban acceder a las instalaciones de la Alcaldía y de las entidades descentralizadas para realizar trámites que pueden realizar vía internet.



	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 15 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

## MODULO DE ATENCION AL CIUDADANO

La alcaldía del municipal para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

**Página Web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co).** Uno de los principales medios de comunicación con los usuarios y demás grupos de interés es la página Web, la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos. El diseño de la página Web cumple con lo exigido por GOBIERNO EN LINEA. Dicha página es monitoreada a través del comité de Gobierno en Línea.

Además se contará con los siguientes instrumentos:

- Fortalecimiento del PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE: Se fortalecerá en el equipo de funcionarios en el servicio al cliente la Atención al Ciudadano, los cuales serán los encargados de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto y mejorando la imagen institucional centrada en el ciudadano. Dicha estrategia se fortalecerá a través de la capacitación y formación permanente del personal de esta dependencia.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS de la pagina web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co), y de manera presencial en la sede institucional, se pueden formular los requerimientos de los ciudadanos y su correspondiente seguimiento.
- Consulta de la oferta de empleos a través de la pagina web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co).
- Presentacion de comentarios y sugerencias en los buzones ubicados en la entidad y a traves del link BUZON DE CONTACTO de la pagina web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co).

Interactuar con la Alcaldía Municipal a través de:

- Correo electrónico [alcaldia@macanal-boyaca.gov.co](mailto:alcaldia@macanal-boyaca.gov.co).
- A través del link SERVICIOS DE INFORMACION en la pagina web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co).
- A traves del link ATENCION EN LINEA en la pagina web [www.macanal-boyaca.gov.co](http://www.macanal-boyaca.gov.co).

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE MACANAL</b>	<b>GESTION CALIDAD</b>	
		<b>MANUAL</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>Página 16 de 16</b>
		<b>Versión 0</b>	<b>12-12-2011</b>
<b>MANUAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			

- Personalmente en la sede de la Alcaldía Municipal ubicada en la carrera 6 No. 2-73, Macanal, Boyacá. En el conmutador 7590131, teléfono 7590132.
- Vía Fax: (098) 7590132

Así mismo se tomarán medidas conducentes a la buena atención del ciudadano a través de:

- Se publicará trimestralmente en la página web de la Entidad el informe de Quejas, Reclamos y Denuncias, que evidencie el seguimiento a la gestión realizada por la Entidad.
- La entidad dispondrá de encuestas de satisfacción habilitadas a través de la página web con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad de la entidad y de interés de los particulares.

#### OTROS MECANISMOS:

MECANISMO	OBJETIVO
<b>Proceso de contratación</b>  <b>SECOP</b>  <b>Página web institucional</b> <b>(Audiencias Públicas)</b>	Permitir a los interesados conocer y discutir el contenido de los pliegos de condiciones y la revisión, asignación de los riesgos y los resultados de las adjudicaciones de licitaciones públicas.
<b>Proceso de gestión</b> <b>(Derechos de petición)</b>	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
<b>Proceso de toma de decisiones</b> <b>Buzon de sugerencias</b>	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
<b>Proceso de vigilancia y control</b> <b>(Veedurías ciudadanas)</b>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como de las convocatorias para la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
<b>Proceso de vigilancia y control</b> <b>de la gestión institucional</b> <b>Buzon de quejas y reclamos</b>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario.