

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855,016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO PLAN ANTICORRUPCIÓN	FAI1-011 VERSION: 0 Página 1 de 13
		FECHA: 10/01/2012
GESTION ESTRATEGICA	GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTION ADMINISTRACION MUNICIPAL
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

ALCALDIA MUNICIPAL DE SOATA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

“SOATA CON CALIDAD Y LIDERAZGO”



 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO MANUAL DE CALIDAD	MAII4-001 VERSION: 0
		FECHA: 10/01/2012 Página 2 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRUDUCCION:	2
1. OBJETO DEL PLAN:	3
2. QUIENES SOMOS:	3
3. VALORES INSTITUCIONALES:	4
4. FUNDAMENTO LEGAL:	5
5. OBJETIVOS DEL PAN ANTICORRUPCIÓN:	6
6. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2013:	7
7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:	10
8. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	12
9. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13

INTRUDUCCION:

Desde el plan de gobierno y con la formulación del Plan de Desarrollo **SOATÁ CON CALIDAD Y LIDERAZGO 2012-2015**, se logró la recuperación de la confianza institucional de los Soatenses hacia la Administración Municipal, logrando así la interacción de todos nuestros usuarios con la administración pública, garantizando el cumplimiento de los derechos Constitucionales y legales de manera efectiva.

Para esto el Municipio de Soatá, a través de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ha definido acciones, manuales, procesos y procedimientos que permiten desarrollar una gestión eficiente, eficaz y efectiva cumpliendo con los principios Constitucionales de transparencia, publicidad y celeridad de manera íntegra al servicio de los usuarios, empleados, ciudadanos y comunidad en general, garantizando así la participación de cada uno de ellos en la formulación de sus planes, proyectos y programas proyectando de esta manera a

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO MANUAL DE CALIDAD	MAII4-001 VERSION: 0
		FECHA: 10/01/2012 Página 3 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

Soatá como un Municipio líder en la mejora de la Calidad de vida de sus ciudadanos y visitantes, vinculando y atendiendo prioritariamente a la población más vulnerable.

1. OBJETO DEL PLAN:

Con la entrada en vigencia de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas 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.

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos y es por esto que Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido Leyes y Decretos tendientes a perseguir y erradicar los actos de corrupción y a sus actores.

Con miras a fortalecer el trabajo institucional y con el objeto de dar un marco de referencia para un gobierno bueno, honesto, transparente con calidad y Liderazgo, el Municipio de Soatá, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, establece directrices y mecanismos de comunicación con los ciudadanos que garanticen el ejercer pleno de sus derechos, generando mayores niveles de confianza, para su participación en la administración pública.

Por lo anterior se presenta “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el cual cuenta con la siguiente Estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2013.

2. QUIENES SOMOS:

Somos la Alcaldía Municipal de Soatá, Entidad Territorial con una Posición Geográfica Estratégica, que presta servicios básicos integrales, enfocados en la Gestión eficiente y transparente, la participación ciudadana, el cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales. Para ello contamos con el liderazgo de la administración y un equipo humano competente y comprometido con:

- ✓ El cumplimiento de los planes, programas y proyectos establecidos en el plan de Desarrollo Institucional, enmarcados en la Gestión de Salud Pública, el Bienestar y Desarrollo Social, la Competitividad y Sostenibilidad,

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	MA114-001 VERSION: 0
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA: 10/01/2012 Página 4 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

la Convivencia y Seguridad Ciudadana, la Infraestructura y Medio Ambiente.

- ✓ El Desarrollo de Proyectos sostenibles, enfocados hacia el fortalecimiento de la región, articulados con el Plan de Ordenamiento Territorial y las Políticas de globalización del Estado.
- ✓ El Mejoramiento continuo de los procesos a través de la Evaluación, Seguimiento y Control de la Gestión y administración del Riesgo; aplicando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Esta política proyecta a Soatá como un Municipio Líder en la Mejora de la Calidad de Vida de sus ciudadanos y visitantes, vinculando y atendiendo prioritariamente a la población más vulnerable.

3. VALORES INSTITUCIONALES:

Los valores que ha adoptado el Municipio de Soatá – Boyacá, en su Política de gestión institucional se encuentran en el Documento de la Administración Municipal codificado mediante el MA11-002:

- **HONESTIDAD:** Cada uno de los servidores públicos municipales actúa en coherencia con la finalidad social que debe cumplir el Municipio de Soatá. Los servidores públicos de la Entidad siempre anteponen los fines e intereses del Municipio y de la Comunidad a sus propios intereses, logrando generar un ambiente de confianza.
- **JUSTICIA:** Las actuaciones de los servidores públicos del Municipio de Soatá buscan construir procesos equitativos y rectos en el acceso a las oportunidades y beneficios, de manera que se hagan extensivos a todos los ciudadanos. Así, nuestras acciones promueven la más amplia participación ciudadana.
- **RECTITUD:** Los servidores públicos del Municipio de Soatá actúan con prudencia, de manera que buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre buscando el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado. Para garantizar su rectitud, todos los servidores públicos que toman decisiones con efectos sobre el municipio y la

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	MAII4-001 VERSION: 0
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA: 10/01/2012 Página 5 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

comunidad deben garantizar su independencia, de manera que en el desempeño de sus funciones sólo busquen el interés público.

- **TRANSPARENCIA:** La Administración del Municipio de Soatá actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. De esta forma, todas las relaciones y decisiones que establezca y tome la Administración Municipal serán aceptables públicamente. La comunicación interna y externa debe llegar de forma eficiente, rápida y pública a los interesados. La Administración Municipal maneja su información de forma abierta para todos los servidores públicos y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.
- **RESPONSABILIDAD:** Cada uno de los miembros de la Administración Municipal de Soatá se comprometen en el manejo eficiente de sus recursos, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, de modo que se cumplan con excelencia, calidad y Liderazgo las metas del Plan de Desarrollo.

4. FUNDAMENTO LEGAL:

- Constitución Nacional
- Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio del cual se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.
- Ley 136 de 1994 que reglamenta el régimen Municipal.
- Ley 872 de 2003 creó el Sistema de Gestión de la Calidad para todas las entidades del Estado Colombiano, disponiendo los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Decreto 4110 de 2004 reglamento la ley 872 de 2003 estipulando que el establecimiento y Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad y los jefes de cada dependencia, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	MAII4-001 VERSION: 0
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA: 10/01/2012 Página 6 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

- Ley 80 de 1993, que dispone las reglas y principios que rigen los contratos estatales.
- Ley 1150 de 2007, mediante la cual se introducen medidas para la eficacia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario único.
- Ley 1448 de 2011, por la cual se dictan medidas de atención y reparación integral de víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Ley 1437 de 2011, por la que se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Antitramites 0019 de 2012, por el cual se dictan normas para suplir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 734 de 2012, por medio del cual se reglamenta el estatuto general de la contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1551 de 2012, por la cual se dictan normas para modernizar de la organización y el funcionamiento de los Municipios.

5. OBJETIVOS DEL PAN ANTICORRUPCIÓN:

- Mejorar los niveles de transparencia y desempeño de la administración municipal, aumentando la confianza de la comunidad.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO MANUAL DE CALIDAD	MAII4-001 VERSION: 0
		FECHA: 10/01/2012 Página 7 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

- Aumentar la percepción positiva y confianza de los grupos de interés.
- Implementar mecanismos de mejora continua.

6. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2013:

La Alcaldía Municipal de Soatá – Boyacá, está en contra de toda todo tipo de práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir este fenómeno, adoptando como mínimo las siguientes medidas:

- En La estructura del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del Municipio de Soatá, se encuentra basada en procesos, los cuales se encuentran identificados en el MAPA DE OPERACIÓN POR PROCESOS, cada uno de los procesos están descritos por medio de una caracterización propia. Los procesos se clasifican así:
 - **Tres (03) Macroprocesos:** Macroprocesos de gestión estratégica, Macroproceso Misional de la Gestión Municipal, Macroprocesos de Apoyo a la Gestión Institucional.
 - **Seis (06) procesos:** Gestión de Direccionamiento estratégico, evaluación Seguimiento y control de la Gestión, Gestión Social y Económica, Gestión urbana Y Ambiental, Gestión Administrativa, Gestión Financiera y Tributaria
 - **Catorce (14) subprocesos:** Gestión de la Administración Municipal, Gestión de Planeación, Gestión de comunicaciones y tecnología, Gestión de evaluación seguimiento y control de la gestión, Gestión de salud pública, Gestión de Bienestar y Desarrollo Social, Gestión de Competitividad y Sostenibilidad, Gestión de Convivencia y seguridad Ciudadana, Gestión de Infraestructura y medio ambiente, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental archivo y correspondencia, Gestión de Adquisición de bienes y servicios, Gestión Jurídica y Gestión Financiera y tributaria.

Igualmente se dispone de un mapa o matriz de riesgos por procesos, el cual define causas, clasificación, valoración, responsables, los cuales por cada

 <p>MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	MAII4-001 VERSION: 0
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA: 10/01/2012 Página 8 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

vigencia en concordancia al plan Operativo, es actualizada cada vigencia, cumpliendo así con los lineamientos del sistema de gestión de la Calidad adoptado por el municipio y los requerimientos del departamento administrativo de la función pública, para que sirva como herramienta de control, siendo ajustado cada vez que se requiera de acuerdo a lo que defina el programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

- b) Guiar sus actuaciones orientadas por principios éticos establecidos en el Código de Ética y buen gobierno.
- c) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la destinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
- d) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- e) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- f) Capacitar al personal en la lucha contra la corrupción y en materia ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- g) Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.
- h) Efectuar rendición de cuentas a los grupos de interés y población en general, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.
- i) En materia de contratación se implementaron y adoptaron las normas vigentes, se publica la contratación y adquisición de bienes y servicios en el portal único de la contratación estatal www.contratos.gov.co con enlace en la página web del municipio www.soatá-boyacá.gov.co de acuerdo con las disposiciones de la legislación vigente y mecanismos de seguimiento a contratos con la elaboración del procesos y procedimiento junto con los registros y formatos de Supervisión.

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO MANUAL DE CALIDAD	MAII4-001 VERSION: 0
		FECHA: 10/01/2012 Página 9 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

- j) Se implementaran jornadas de inducción y re inducción del personal, fomentando una cultura de la transparencia.
- k) Implementar un proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO PLAN ANTICORRUPCIÓN	FAI1-011 VERSION: 0 Página 10 de 13
		FECHA: 10/01/2012
GESTION ESTRATEGICA	GESTION DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTION ADMINISTRACION MUNICIPAL
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

- l) Seguimiento por parte de los entes de control a los procesos de formación del recurso humano.
- m) Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y grupos base a través de jornadas de capacitación.

7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMINETO			
Proceso	Causa	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración Tipo de control	Administración del riesgo	Acción	Responsable	Indicador
		N°	Descripción						
Gestión de la Administración Municipal	Exceso de poder o Autoridad y manejo de Influencias.	1	Amiguismo y Clientelismo. Extralimitación de funciones.	Medio	Preventivo	Prevención del Riesgo	Actualizar el Código de Ética Revisión y ajuste del manual de funciones y competencias laborales de la Personería Municipal	Alcalde Municipal	Actualización del código de ética Aplicabilidad a los manuales adoptados por el municipio de soatá
	Estudios		Estudios			Prevenc			

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO MANUAL DE CALIDAD	MAII4-001 VERSION: 0
		FECHA: 10/01/2012 Página 11 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

Todos los procesos	previos o de factibilidad hechos en beneficio o a la medida de una firma en particular	2	previos superficiales o manipulados por personal interesado	Medio	Preventivo	ión del Riesgo			
Gestión Jurídica	Contratación sin el lleno de los requisitos legales	3	Incumplimiento de los Mandatos legales	Medio	Preventivo	Prevencción del Riesgo	Aplicación L normativa vigente y manual de contratación del Municipio de soatá	Gestión Jurídica	Prevencción de sanciones por parte de los entes de control y existencia de no conformidades del sistema integrado de gestión
Gestión financiera y tributaria	Inclusión de gasto no autorizado	4	Inexistencia de registros que permitan controlar los rubros de inversión	Medio	Preventivo	Prevencción del Riesgo	Aplicación de los procesos y procedimientos	Gestión financiera y tributaria	Evitar la afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto
			Sistema					Gestión	Prevenir



 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO MANUAL DE CALIDAD	MAII4-001 VERSION: 0
		FECHA: 10/01/2012 Página 12 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

Gestión Documental archivo y correspondencia	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	5	de información susceptible de manipulación	Medio	Preventivo	Prevención del Riesgo	Aplicación de la Ley de archivo y el manual de gestión documental	Documental archivo y correspondencia	las deficiencias en el manejo documental y de archivo.
--	--	---	--	-------	------------	-----------------------	---	--------------------------------------	--

8. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

- a) La página Web del Municipio que es permanentemente actualizada con la información sobre actividades, servicios, informes de cumplimiento a los planes operativos, informe de cumplimiento al plan de desarrollo. cumpliendo así con lo reglamentado y exigido por GOBIERNO EN LINEA en el diseño de la misma.
- b) La página web cuenta con procesos del servicio al cliente como las Peticiones, quejas y reclamos los cuales pueden ser tramitados a través de este medio. La página es www.soatá-boyacá.gov.co, además de los canales de contacto vía correo electrónico contactenos@soatá-boyacá.gov.co y alcaldía@soatá-boyaca.gov.co y el número telefónico N° (098) 7881660 9 7881688 para mayor información.
- c) En Municipio de Soatá cuenta además con el formato de Atención al usuario, que permite medir la satisfacción de nuestros visitantes o peticionarios, en cuanto al servicio prestado por cada dependencia y la realización de las diversas actividades; de igual forma se cuenta con el formato de PQRF y encuesta de clima organizacional.
- d) El Municipio de Soatá cuenta con los manuales, procedimientos y actos administrativos que permiten que los usuarios conozcan los procedimientos seguidos por la Administración municipal.
- e) Se están implementando otros servicios anti trámites como la consulta y generación de recibos del predial a través de la página web.
- f) Se encuentran adoptados los trámites electrónicos tales como expedición de certificado de industria y comercio, certificado de estratificación, certificado de inhumación, certificado de uso del suelo.

 MUNICIPIO DE SOATÁ NIT: 891.855.016-1 ALCALDÍA	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	MAII4-001 VERSION: 0
	MANUAL DE CALIDAD	FECHA: 10/01/2012 Página 13 de 13
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO

9. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención al ciudadano en el Municipio de Soatá mediante los siguientes instrumentos:

- a) El Municipio de Soatá creó el mecanismo de Información donde se cuenta con el procedimiento de recepción y trámites de las peticiones, quejas y reclamos con sus respectivos formatos que permite agilizar la atención a la comunidad. Fortaleciendo de esta manera todos los procesos logrando una atención oportuna en forma presencial, virtual, telefónica, mejorando la imagen Corporativa y recuperando así la confianza institucional de los usuarios, empleados y población del Municipio de Soatá.
- b) Cuenta con el procedimiento de rendición de cuentas a la comunidad el cual se realiza públicamente con la participación de todos los sectores.
- c) Estrategias de formación y capacitación que contribuyan a fortalecer el desempeño laboral logrando prestar un servicio eficiente a la comunidad.
- d) Permite 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 programas, proyecto, contratos o de la prestación de un servicio a través de las veedurías ciudadanas.
- e) 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 o área de la administración Municipal. A través de procesos de vigilancia y control.

Cordialmente:

JOSE GIOVANY PINZÓN BÁEZ
Alcalde Municipal

Redactor: Ingrid Denisse Torres Manchego / Secretaria de Gobierno
Revisó y Aprobó: José Giovany Pinzón Báez/Alcalde Municipal