

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1 Despacho del Alcalde	Página 1 de 13
	PLAN ANTICORRUPCION	Fecha: 03-05-2012

**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOYACA
MUNICIPIO DE SUTAMARCHÁN**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013.**

ABRIL DEL 2013

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1	Página 2 de 13
	Despacho del Alcalde	Fecha: 03-05-2012
PLAN ANTICORRUPCION		

CONTENIDO

1. Introducción.	3
2. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos	5
3. Las medidas antitramites.....	7
4. Rendición de cuentas.....	9
5. Atención al ciudadano.....	11
6. Seguimiento y evaluación.	13

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1	Página 3 de 13
	Despacho del Alcalde	Fecha: 03-05-2012
PLAN ANTICORRUPCION		

1. Introducción.

La Alcaldía Municipal de Sutamarchán, en cabeza del señor Alcalde MIGUEL ARTURO RODRÍGUEZ ROBAYO, comprometida con el desarrollo social, económico, cultural y político del municipio y con las políticas nacionales para la construcción de un Estado Comunitario y justo, así como en cumplimiento de las políticas de Control interno, y lo preceptuado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, ha diseñado el presente documento con el propósito de establecer estrategias de Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Con el objeto de promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Desarrollo 2012-2015 “Por una alcaldía participativa”, busca generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

Por tal razón, se expide el presente PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, para la vigencia 2013, de conformidad a lo establecido en el 73 de la Ley 1474 de 2011 “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.”

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares mínimos para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que se presenten ante la Administración Municipal de Sutamarchán (Boyacá).

Las estrategias contenidas en este documento abarcaran:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,
2. Las medidas antitrámites,
3. la rendición de cuentas y
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1 Despacho del Alcalde	Página 4 de 13
	PLAN ANTICORRUPCION	Fecha: 03-05-2012

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

A continuación se presentan en forma específica los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia comprendida del primero de enero al treinta y uno de diciembre de 2013.

	República de Colombia Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán Nit. 800030988-1 Despacho del Alcalde	AMSB-TD-P
		Versión:00
		Página 5 de 13
	PLAN ANTICORRUPCION	Fecha: 03-05-2012

2. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos

En el presente numeral se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Municipio de Sutamarchán, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios: Casi seguro y Posible.

Los riesgos se identifican de acuerdo con la posibilidad de ocurrencia ya sea por ejecución de acciones o la omisión ya sean causados por uso indebido del poder, de los recursos o de la información que maneja la administración y que generan lesiones a los intereses de la entidad y la obligación en la prestación del servicio público y social, así la prevalencia de los intereses y beneficios particulares a los generales demarcados en la Constitución y las Leyes.

A continuación se presenta el mapa de riesgos con las respectivas medidas para mitigarlos:

MUNICIPIO DE SUTAMARCHÁN (BOYACÁ)										
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN										
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Seguimiento	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control					
Direccionamiento Estratégico	Falta de conocimiento los manuales y planes organizacionales	1	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar	Socialización de los planes y manuales organizacionales individualizado	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Inducciones realizadas/inducciones programadas
	Distribución idónea de la correspondencia	2	Ausencia de canales de comunicación	Posible	Correctivo	Reducir	Focalización de la correspondencia de acuerdo a su contenido	Secretaría de Alcaldía	Abril - Agosto - diciembre	Correspondencia distribuida/correspondencia recibida
	Funcionarios de la misma región	3	Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicación del manual de ética institucional	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Caso resueltos/caso presentados
Financiero	Falta de conocimiento de la normatividad presupuestal y	4	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar	Capacitaciones sobre el estatuto orgánico de presupuesto	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas



	financiera									
	No actualización de los movimientos contables	5	Archivos contables con vacíos de información	Posible	Preventivo	Evitar	Reuniones periódicas del comité de contabilidad sostenible	Comité contable	Abril - Agosto - diciembre	Reuniones realizadas/reuniones programadas
	Falta de conocimiento de la normatividad presupuestal y financiera	6	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto	Posible	Preventivo	Evitar	Capacitación sobre le y de recursos y competencias	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas
	Carencia de proyectos en el banco de proyectos con los soportes necesarios	7	Estudios previos o de factibilidad superficiales	Posible	Correctivo	Evitar	Determinar con exactitud el proyecto en el banco de proyectos en la metodología MGA, con todos los soportes, incluyendo el impacto y la población beneficiada, así como la priorización del proyecto	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Estudios previos realizados/Proyecto con condiciones en el banco
Contratación	Desconocimiento de las relaciones entre funcionarios y participantes	8	Plegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Evitar	Realización de los plegos por un comité	Comité de contratación	Abril - Agosto - diciembre	Numero de plegos realizados por el comité/numero de plegos realizados en la vigencia
	Aprovechamiento de la ubicación geográfica de la entidad	9	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones	Posible	Preventivo	Evitar	No incluir visita como obligatoria	Comité de contratación	Abril - Agosto - diciembre	Visitas obligatorias en los plegos/numero de visitas en los plegos realizados
	Desconocimiento de las causas que impulsan las modificaciones de los procesos	10	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Posible	Preventivo	Evitar	Reglamentación en el manual de contratación para expedición de adendas	Comité de contratación	Abril - Agosto - diciembre	Proceso modificados/proceso realizado
	Carencia de recursos para contratar supervisores externos	11	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función	Casi seguro	Correctivo	Reducir	contratacion de supervisores externos con el perfil de acuerdo al proceso	Alcaldía Municipal	Abril - Agosto - diciembre	Supervisiones externas/supervisiones realizadas en la vigencia
	Carencia de recursos para contratar supervisores externos	12	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Casi seguro	Correctivo	Reducir	contratacion de supervisores externos con el perfil de acuerdo al proceso	Alcaldía Municipal	Abril - Agosto - diciembre	Supervisiones externas/supervisiones realizadas en la vigencia
	Mayor periodicidad en los concejos de gobierno	13	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Casi seguro	Correctivo	Reducir	realización de un consejo de gobierno semanal	Alcaldía Municipal	Abril - Agosto - diciembre	Consejos realizados/consejos programados
	fácil acceso a los sistemas que maneja la entidad	14	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Casi seguro	Correctivo	Reducir	Determinación de calves personales de acceso a los sistemas de información	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Informes presentados por los responsables
De información y documentación	Falta de capacitación en la publicación de documentos públicos	15	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Posible	Preventivo	Evitar	Capacitación sobre las herramientas de publicación en la pagina Web institucional y el secop	Alcaldía Municipal	Abril - Agosto - diciembre	Volumen de archivo congestionado y sin organizar
	Retraso en los movimientos documentales	16	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Evitar	Capacitación sobre la transferencia de documentos en el archivo Municipal	Alcaldía Municipal	Abril - Agosto - diciembre	Volumen de archivo congestionado y sin organizar
De trámites y/o servicios internos y externos	Trámite de valores en forma personalizada	17	Concusión	Posible	Preventivo	Evitar	pagos solamente autorizados en las entidades financieras	Secretaría de Hacienda	Abril - Agosto - diciembre	Movimiento del libro de caja debe ser nulo
	Desconocimiento de las relaciones entre funcionarios	18	Tráfico de influencias	Posible	Preventivo	Evitar	Seguimiento de los proceso descritos en el	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Procesos realizados/Proceso verificados por control interno

Sutamarchan "por una alcaldía participativa"

Calle 4 No. 3 – 25, Telefax (098) 7251255. Cel:3102670782

www.sutamarchan-boyaca.gov.co / Email: alcaldia@sutamarchan-boyaca.gov.co

	República de Colombia		AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán		Versión:00
	Nit. 800030988-1		Página 7 de 13
	Despacho del Alcalde		Fecha: 03-05-2012
PLAN ANTICORRUPCION			

	y participantes						manual organizacional			
	Carencia de programación sobre cada etapa del proceso	19	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	Casi seguro	Correctivo	Reducir	Establecimiento de cronograma y publicación de cada etapa de los procesos	Secretaría de Planeación	Abril - Agosto - diciembre	Cumplimiento de tiempos en las etapas programadas

3. Las medidas antitramites.

La Alcaldía Municipal de Sutamarchán se enfocará básicamente en cuatro estrategias para evitar los trámites innecesarios:

1. IDENTIFICACION DE TRÁMITES: La Alcaldía Municipal iniciará el análisis de los trámites y servicios teniendo como punto de partida sus procedimientos. El análisis permitirá encontrar pasos o requisitos que son eximidos por la ley, de tal forma que procederá a realizar una actualización de cada uno de ellos a la luz de la ley 1474 de 2012.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: La Alcaldía Municipal de Sutamarchán realizará la optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente.

3. AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (AAC): En la alcaldía Municipal se ubicará un punto de contacto ubicado estratégicamente para el servicio del ciudadano. Las peticiones se recibirán de manera presencial lo que garantiza una mejora en la prestación del servicio.

4. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN Para el mejoramiento de los canales de comunicación con los usuarios la Entidad cuenta con los siguientes conductos: La página WEB Institucional: <http://www.sutamarchán-Boyacá.gov.co>

Con el fin agilizar la atención a los contribuyentes y el público en general la Administración Municipal, ha tomado las siguientes medidas:

1. Moderniza todos lo sistemas que administran las bases de datos, para una mayor agilidad en la ubicación los mismos y brindar con agilidad la información al ciudadano.
2. Para afianzar la estrategia antitrámites, de la mano con las directrices de Gobierno en Línea, el Municipio de Sutamarchán, realizó la actualización de su página web www.sutamarchan-boyaca.gov.co, diseñando un portal enfocado a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales, en donde el ciudadano puede encontrar información no solo del qué hacer de la Alcaldía de Sutamarchán, sino de otros

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1	Página 8 de 13
	Despacho del Alcalde	Fecha: 03-05-2012
PLAN ANTICORRUPCION		

temas de interés como el Plan de Desarrollo, liquidación de impuestos, Sutamarchán en cifras, biblioteca y demás servicios y su fácil acceso a ellos.

3. Dentro de esta página Web, se diseñó un enlace denominado Servicio de Información al Ciudadano, en donde el ciudadano puede encontrar preguntas frecuentes, el directorio de contactos, entre otra importante información.
4. Dentro del esquema organizacional el Municipio cuenta con un equipo de trabajo encargado de orientar al ciudadano en los trámites a seguir en los diferentes procesos desarrollados por la administración, facilitando la accesibilidad a los formatos y demás documentos.
5. Se da un estricto cumplimiento al decreto 019 de enero del 2012, en cuanto a la exigencia de documentos en los diferentes procesos que son afines con la administración territorial.

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1	Página 9 de 13
	Despacho del Alcalde	Fecha: 03-05-2012
PLAN ANTICORRUPCION		

4. Rendición de cuentas.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se presenta el cronograma a través del cual la administración realiza las acciones de rendición de cuentas, teniendo en cuenta los componentes de información, dialogo e incentivos y sanciones:

ACCIÓN	RECEPTOR	FECHA PROGRAMADA	LUGAR
Información financiera y presupuestal	Contraloría Departamental	28/02/2013	SIA
Información deuda publica primer trimestre	Contraloría Departamental	10/04/2013	SIA
Información deuda publica segundo trimestre	Contraloría Departamental	10/07/2013	SIA
Información deuda publica tercer trimestre	Contraloría Departamental	10/10/2013	SIA
Información deuda publica cuarto trimestre	Contraloría Departamental	10/01/2014	SIA
Información sobre SGP, Fosyga	Contraloría General de la Republica	28/02/2013	SIRECI
Información Mensual contratación	Contraloría Departamental	Mensual	CGB
Información Mensual contratación	Comunidad	Mensual	www.sutamarchan-boyaca.gov.co - cartelera
Rendición de cuentas a la comunidad	Comunidad	Diciembre del 2013	Alcaldia Municipal
Informe de control Interno	Comunidad	enero del 2013	DAFP - www.sutamarchan-boyaca.gov.co
Informes contables	Contaduría General de la nación	Trimestral	CGN

	República de Colombia Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán Nit. 800030988-1 Despacho del Alcalde	AMSB-TD-P
		Versión:00
		Página 10 de 13
	PLAN ANTICORRUPCION	Fecha: 03-05-2012

Informes de salud	Comunidad - Nación - Supersalud	Trimestral	www. sutamarchan -boyaca.gov.co - cartelera
Plan de acción	Comunidad	Anual	Secop
Plan de compras	Comunidad	Anual	www.v -boyaca.gov.co - cartelera
Plan de desarrollo - informe de gestion	Comunidad	Anual	www. sutamarchan -boyaca.gov.co - cartelera
Programas de inversión	Comunidad	Anual	www. sutamarchan -boyaca.gov.co - cartelera - Secop
Plan anticorrupción y atención al ciudadano	Comunidad	Anual	www. sutamarchan -boyaca.gov.co - cartelera
Información servicios públicos domiciliarios	Superintendencia de industria y comercio	Trimestral	SUI

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1	Página 11 de 13
	Despacho del Alcalde	Fecha: 03-05-2012
PLAN ANTICORRUPCION		

5. Atención al ciudadano.

En cumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 76. De la Ley 1474 de 2011, que establece; 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 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. La Alcaldía Municipal de Sutamarchán, dispone a la Secretaria general como receptora de la documentación entrante a la Alcaldía, quien remitirá a su vez las Quejas, Sugerencias y Reclamos a la secretaria de Planeación con el objeto de darles respuesta, conforme a los términos establecidos en la ley colombiana. En los casos que se deslumbre queja contra funcionarios de la administración municipal, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de faltas disciplinarias la oficina de control interno, pondrá a consideración del Comité Disciplinario Interno, para su estudio.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos para atención al ciudadano, la administración municipal ha dispuesto los siguientes canales de comunicación.

1. **Línea de atención al ciudadano:** 0987-251255 fax 0987-251255
2. **Buzón de sugerencias:** De conformidad a lo establecido en Comité Operativo MECI, se adopto en cada una de las Secretarías que conforman la Administración Municipal un BUZÓN DE SUGERENCIAS, así como FORMATOS UNIFICADOS para la presentación de PQRS. Los Buzones se abrirán cada cinco (05) días hábiles, mediante Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias. Donde se contabilizaran el N° de PQRS, labor coordinada por el Secretario de Despacho de cada área y Jefe de Control Interno.
3. **Habilitación de espacios web:** Portal web institucional www.sutamarchan-boyaca.gov.co, disposición de un link para la recepción de QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS. Disposición de correos institucionales para la recepción de PQRS, por parte de la ciudadanía.
 - a. **Alcaldía:** contactenos@sutamarchan-boyaca.gov.co
 - b. **Hacienda :** secretariahacienda@sutamarchan-boyaca.gov.co

Sutamarchan "por una alcaldía participativa"
Calle 4 No. 3 – 25, Telefax (098) 7251255. Cel:3102670782
www.sutamarchan-boyaca.gov.co / Email: alcaldia@sutamarchan-boyaca.gov.co

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1 Despacho del Alcalde	Página 12 de 13
	PLAN ANTICORRUPCION	Fecha: 03-05-2012

- c. **Planeación:** secretariaplaneacion@sutamarchan-boyaca.gov.co
- d. **Sisben:** sisbenregimensubsidiado@sutamarchan-boyaca.gov.co
- e. **Gobierno:** secretariagobierno@sutamarchan-boyaca.gov.co
- f. **Servicios públicos:** biologofelipesanchez@gmail.com
- g. **Control Interno:** secretariagobierno@sutamarchan-boyaca.gov.co

Además de todas las herramientas otorgadas por la entidad, esta dispone de una oficina receptora de los PQRS, ubicada en la Secretaría de Gobierno Municipal.

Es recomendable tener en cuenta que la formulación y resolución de PQRS, la ley 1437 establece en el artículo 14, los términos:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

En caso de que los funcionarios no presten atención a las solicitudes presentadas, se debe reportar el hecho al Programa Presidencial “Lucha contra la Corrupción” a través de: los números telefónicos: (1) 560 10 95, (1) 565 76 49, (1) 562 41 28; vía fax al número telefónico: (1) 565 86 71; la línea transparente del programa, a los números telefónicos: 9800 – 91 30 40 o (1) 560 75 56; correo electrónico, en la dirección: webmaster@anticorrupcion.gov.co; al sitio de denuncias del programa, en la página de Internet: www.anticorrupcion.gov.co; correspondencia o personalmente, en la dirección Carrera 8 No 7 – 27, Bogotá, D.C..

	República de Colombia	AMSB-TD-P
	Departamento De Boyacá - Municipio De Sutamarchán	Versión:00
	Nit. 800030988-1	Página 13 de 13
	Despacho del Alcalde	Fecha: 03-05-2012
	PLAN ANTICORRUPCION	

6. Seguimiento y evaluación.

La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “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.” Ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía, al respecto se emitirá informe SEMESTRAL al despacho del Alcalde, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.