



ALCALDIA DE  
CAJAMARCA



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

**ABRIL 30 DE 2013**

## GABINETE MUNICIPAL

**Luis Evelio Gómez Velasco**  
Alcalde

Gina Lorena López Castro  
Secretaria General y de Gobierno

María Encarnación Vanegas Rodríguez  
Secretaria de Planeación e Infraestructura

Javier Buritica Valencia  
Director Oficina Servicios Públicos

Bertha Lidian Aponte Jiménez  
Secretaria de Salud y Desarrollo Social

Magda Liliana Higuera Higuera  
Secretaria de Hacienda

Nelson Adiel Salina  
Profesional – Recursos Humanos

Juan Carlos Trujillo  
Director- Umata

Sandra Patricia Montañez  
Comisaria de Familia

María Marleny Ramírez  
Técnico-.Educación

Diana Lucelly Santana Sáenz  
Técnico en Cultura

Nelson Rodríguez  
Almacenista

Natasha Espinosa Casas  
Inspector de Policía

Jenny Vanessa Arias Riveros  
Corregidor –Anaime

Martha Irene Cortes Pineda  
Primera Gestora Municipal

Diana Yamile Romero  
Secretaria Ejecutiva

## ENTIDADES DESCENTRALIZADAS

Héctor Arlex Forero Caro  
ICDER

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION</b>	<b>5</b>
<b>MARCO NORMATIVO</b>	<b>6</b>
<b>COMPONENTE I.</b> RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS.	<b>8</b>
<b>COMPONENTE II</b> ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	<b>9</b>
<b>COMPONENTE III</b> RENDICIÓN DE CUENTAS.	<b>17</b>
<b>COMPONENTE IV</b> Política 3. Servicios públicos domiciliarios de calidad para volver a creer	<b>24</b>
<b>INICIATIVAS Ó ESTRATEGIAS ADICIONALES PARA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>	<b>29</b>
<b>RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION.</b>	<b>30</b>

## PRESENTACIÓN.

En aras de dar cumplimiento con lo establecido en la ley 1474 de 2011<sup>1</sup> e implementar acciones que conduzcan hacia un buen gobierno la administración Municipal de Cajamarca ha querido consolidar una política activa de servicio al ciudadano, que incorpore la responsabilidad del funcionario frente a lo público, el mejoramiento continuo, la innovación tecnológica, la optimización de los recursos y la gestión orientada a resultados, así como un sistema de seguimiento y evaluación fortalecido como principios fundamentales para aumentar la efectividad de la política pública, incrementar la satisfacción del cliente y garantizar una adecuada participación ciudadana en los asuntos público de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el Marco del Plan de Desarrollo “Para Volver a Creer 2012-2015, en el Eje 6, Gobernabilidad e Institucionalidad” contempla el Programa POR UNA ADMINISTRACION MODERNA EFICIENTE, el cual busca mejorar las capacidades y los procesos de gestión requeridos para cumplir adecuadamente con las competencias y normas, y ofrecer de manera eficaz y eficientemente los bienes, servicios y atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de evaluación contenidos e implementados en el MECI. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al

---

<sup>1</sup>Ley 1474 de 2011. 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

Artículo 74. *Plan de acción de las entidades públicas.* A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto Número 2482 de 2012.

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

**1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se definen las alarmas y mecanismos orientados a prevenirlos y a evitarlos.

**2. Estrategia Antitrámites.** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a los servicios y a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

**3. Rendición de cuentas.** Este componente tiene como finalidad afianzar los mecanismos específicos utilizados por la administración pública en la comunicación con la ciudadanía, informando sobre los resultados de la gestión adelantada en un periodo determinado, generando condiciones de transparencia y confianza entre gobernante y ciudadanía y así permitir de esta manera ejercer el control social a la administración.

**4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

## OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION.

### GENERALES.

1. Tiene por objetivo brindarle a la comunidad Cajamarca transparencia en las actuaciones de la administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a la ciudadanía
2. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

### ESPECIFICOS.

1. Construir el **mapa de riesgos** de corrupción de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - SPC y sus respectivas **medidas** de prevención, corrección y control.
2. Determinar la aplicación de la **Política de Racionalización de Trámites** en la entidad.
3. Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la entidad.
4. Definir las acciones necesarias para optimizar la **atención al ciudadano** en la Unidad.

**ALCANCE** Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Cajamarca.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, art. 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.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la Organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 270 de 1996, Estatuto de la Administración de Justicia.
- 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.
- Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de Responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- 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.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 2170 de 2002, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación

de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

- Decreto 734 de 2012, Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993 y en general todo lo que tiene que ver con la contratación en la administración 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.
- Ley 1551 de 2012, Por lo cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 1474 de 2011, por lo 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

## COMPONENTE I.

### RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como referencia los hechos mencionados en la cartilla. De igual manera, se tomó la información referente a la experiencia de nuestro cliente institucional interno y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que son pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

Mapa de riesgos de corrupción ( Ver Anexo)

## COMPONENTE II

### ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.

#### MARCO NORMATIVO

La búsqueda permanente de acercar el Estado Colombiano al ciudadano, se han ejecutado acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los trámites de la Administración Pública en los diferentes niveles, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.

A continuación, se enuncian algunas de las normas que regulan la materia en las entidades públicas y que deben tenerse en cuenta para asegurar una adecuada racionalización de los trámites y prestar un servicio con calidad al ciudadano:

- Constitución Política de 1991 (artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la Función Administrativa, de la Actividad Económica y la Iniciativa privada.
- Ley 489 de 1998 (artículo 18): Establece la Supresión y Simplificación de Trámites como política permanente de la Administración Pública.
- Documento CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública
- Ley 962 de 2005: Mediante la cual se establecen los lineamientos y principios generales de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, se señalan los requisitos de información y publicidad de los mismos y se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.

Señala igualmente, los requisitos necesarios para que las autoridades públicas puedan adoptar un nuevo trámite, los cuales deberán ser aprobados previamente por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- Decreto 4669 de 2005: Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRAT como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- Decreto 1151 de 2008: Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases, las cuales se detallan a continuación, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
- Ley 1450 Por medio del cual se expiede el Plan de De Desarrollo Nacional. 2012-2014.
- **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:** 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.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012

### OBJETIVO:

Esta estrategia busca racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Igualmente, busca facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TICs.

### IDENTIFICACION DE TRÁMITES

La Alcaldía Municipal de Cajamarca, ha adelantado a través de la Secretaria de

Planeación e Infraestructura, sesiones de capacitación y mesas de trabajo para la Revisión de los procesos establecidos en el MECI : El cual consistió en identificar los tramites y procedimientos administrativos y los cuales se están caracterizando actualmente.

### ANALISIS NORMATIVO:

1. Análisis normativo: Con cada dependencia responsable del trámite se identificó el análisis jurídico y normativo con el fin de evitar futuras reclamaciones o demandas que puedan afectar el proceso de racionalización del trámite.
2. Con lo anterior se logro establecer el Inventario de Tramites el cual se presenta a continuación y que será inscrito en el SUIT, en cumplimiento al decreto ley 019 de 2012.

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD QUE LE APLICA
1	PROCESO GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL	Solicitud Encuestas Sisben.	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Compes 117 de 2008 - Compes 150 de 2012 - Acuerdo 415 de 2009 - Ley 1438 de 2011 - Resolución No.3778 de 2011
2			Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Compes 117 de 2008 - Compes 150 de 2012 - Acuerdo 415 de 2009 - Ley 1438 de 2011 - Resolución No.3778 de 2011
3			Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Compes 117 de 2008 - Compes 150 de 2012 - Acuerdo 415 de 2009 - Ley 1438 de 2011 - Resolución No.3778 de 2011
4		Certificación de la Base de Datos Régimen Subsidiado	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Compes 117 de 2008 - Compes 150 de 2012 - Acuerdo 415 de 2009 - Ley 1438 de 2011 - Resolución No.3778 de 2011
5			Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Ley 1122 de 2007 - Acuerdo 415 de 2009 - Resolución 1982 2010 - Ley 1438 de 2011 - Resolución 2321 de 2011 - Resolución No.1344 de 2012

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013**  
Luis Evelio Gómez Velasco- Alcalde

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD QUE LE APLICA	
6		Actualización de la Base de Datos de la Población Afiliada al Régimen Subsidiado de Salud.	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ley 1122 de 2007 - Acuerdo 415 de 2009 - Resolución 1982 2010 - Ley 1438 de 2011 - Resolución 2321 de 2011 - Resolución No.1344 de 2012	
7		Actualización de la Base de Datos de la Población Afiliada al Régimen Subsidiado de Salud.	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ley 1122 de 2007 - Acuerdo 415 de 2009 - Resolución 1982 2010 - Ley 1438 de 2011 - Resolución 2321 de 2011 - Resolución No.1344 de 2012	
8		Actualización de la Base de Datos de la Población Afiliada al Régimen Subsidiado de Salud.	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ley 1122 de 2007 - Acuerdo 415 de 2009 - Resolución 1982 2010 - Ley 1438 de 2011 - Resolución 2321 de 2011 - Resolución No.1344 de 2012	
9	<b>GESTION DE DESARROLLO ECONOMICO</b>	Solicitud de Licencias de Construcción y Urbanismo.	Licencia de urbanización	decreto 1600 de 2005	
10			Licencia de parcelación	decreto 1600 de 2005	
11			Licencia de subdivisión	decreto 1600 de 2005	
12			Licencia de construcción	decreto 1600 de 2005	
13			Licencia de intervención y ocupación del espacio público	Ley 388 de 1997	
14			Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Ley 388 de 1998	
15			Solicitud de Certificación de Uso del Suelo.	Certificado permiso de ocupación	Ley 388 de 1997
16			Concepto del uso del suelo	Ley 388 de 1997	
17	<b>GESTION DE TRAMITE</b>	Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Certificado de residencia	Constitucion Politica de Colombia Art. 83,- Decreto 019 de 2012	
18		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Registro de la publicidad exterior visual	Ley 140 de 1994	
19		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Permisos de ocupación vial	Ley 388 de 1997	
20		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	Ley 388 de 1997	
21		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Permiso para la ocupación del espacio público	Ley 388 de 1998	

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013**  
Luis Evelio Gómez Velasco- Alcalde

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD QUE LE APLICA
22		Expedición Certificados de Estratificación.	Certificado de estratificación	Ley 505 de 1999
23		Reclamación del Estrato Asignado a los Predios Urbanos.	Peticiones, Quejas y Reclamos. P.Q.R.	Ley 732 de 2002 Se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar la estratificación y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos a los estrato asignados.
24		Reclamación del Estrato Asignado a los Predios Rural.		
30		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Conceder permisos para espectaculos publicos en el Municipio.	Ordenanza 021 de 2003 art 464
		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Movilización de ganado	Ordenanza 021 de 2003 art 198
33		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Traslado de personas muertas.	Ordenanza 021 de 2003 art 198
34		Expedir Certificados de Vecindad.	Expedir Certificados de Vecindad.	Ley 4 del año 1993 Artículo: 289, 316, 320, 321, 329, 333
36		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Visita domiciliaria de verificación de derechos y estudio socio-familiar.	LEY 1098 Art. 86
37		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Notificación de respuesta de correspondencia recibida.	Ley 594 de 2000.
39		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Recepción de Documentos.	Ley 594 de 2000.
		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Solicitud de inscripción de barequeo	Ley 685 de 2001 art 15
40		Por definir y ajustar en el Manual de Procesos y procedimientos	Inscripción de cabildos indígenas debidamente constituidos	Ley 89 de 1890 art 7
41		Licencia de inhumación	Expedir formularios de licencia de inhumación	Resolución 1447 de 2009
42		Registro de marcas de ganado bovino	Registro de marcas de ganado bovino	Ley 914 de 2004

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2013**  
Luis Evelio Gómez Velasco- Alcalde

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD QUE LE APLICA		
47		Peticiones, Quejas y Reclamos. P.Q.R. ( Todas las Áreas )	Peticiones, Quejas y Reclamos. P.Q.R.	Constitución Política de Colombia Art. 23,- Ley 1437 de 2011-Estatuto Anticorrupción- Decreto 019 de 2012- Decreto Ley 190 de 2012- Decreto 2322 de 1995- Ley 962 de 2005		
48	<b>GESTION HACIENDA PUBLICA</b>	Registro Contribuyentes	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Ley 14 de 1983 de julio 6 y decreto extraordinario 1333 de 1986		
49		Ejecución presupuestal	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Modificada por la ley 75 de 1986		
50		<b>Liquidación y Elaboración de Recibos de Impuesto</b>	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	ley Estatuto de rentas acuerdo 009/2005 modificado por el acuerdo 032 del 2012	
51			Cancelación del registro de industria y comercio	Cancelación del registro de industria y comercio	Estatuto de rentas acuerdo 009/2005 modificado por el acuerdo 032 del 2012	
52			Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Acuerdo municipal	
53			Impuesto predial unificado	Impuesto predial unificado	Ley 44 de 1990/diciembre 18	
54			Exención del impuesto predial unificado	Exención del impuesto predial unificado	Acuerdo municipal	
55			Impuesto de delineación	Impuesto de delineación	Ley 97 de 1913 y estatuto de rentas acuerdo 009/2005	
56			Impuesto a la publicidad exterior visual	Impuesto a la publicidad exterior visual	Ley 140 de 1994	
57			Impuesto de espectáculos públicos	Impuesto de espectáculos públicos	Ley 1493 de 2011 y estatuto de rentas acuerdo 009/2005	
58			Impuesto de Registro	Impuesto de Registro	Ley 223 de 1995 y estatuto de rentas acuerdo 009/2005	
59			Impuesto sobre vehículos automotores	Impuesto sobre vehículos automotores	Ley 488/1998 y estatuto de rentas acuerdo 009/2005	
60			Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	Ly 488 /1998 diciembre 24	
61			Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	La ley 8 de 1909 le da el carácter de renta departamental al degüello de ganado mayor, y faculto al decreto reglamentario 1222 de 1986 por el cual se expide el código del régimen departamental en sus artículos 161 y 162.	
62			Impuesto de rifas	Impuesto de rifas	Ley 643/2011	
63			Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	Ley 97/1913 y la Ley 84 de 1915	
64			Impuesto a Juegos permitidos	Impuesto a Juegos permitidos	Let 12/1932 y ley 69/1946	
65			<b>Celebrar Acuerdo de Pago</b>	Impuesto de degüello de ganado menor	Impuesto de degüello de ganado menor	Ley 20 de 1908
66				Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	Acuerdo Municipal

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD QUE LE APLICA
67		Liquidación y Elaboración de Recibos de Impuesto	Ocupación de vías	Ley 769/202 de agosto 6 modificado por el art 1 ley 1383 de 2010
68		Ingresos	Tasas y derechos	Ley Estatuto de rentas acuerdo 009/2005 modificado por el acuerdo 032 del 2012
69			Multas y sanciones	Ley Estatuto de rentas acuerdo 009/2005 modificado por el acuerdo 032 del 2012
70			Rentas contractuales	Ley Estatuto de rentas acuerdo 009/2005 modificado por el acuerdo 032 del 2012
71			Expedir Paz y Salvos De Impuesto Predial	ley 14 de 1983
72			Expedir Certificados de Retención en la Fuente	ley 38 de 1969
73			GESTION RECURSOS FISICOS Y TALENTO HUMANO	Elaborar y expedir certificados de información laboral para trámites de pensión y bonos pensionales.
71	Expedición de certificaciones de tiempo de servicios	Código sustantivo del trabajo		

### ESTRATEGIAS:

1. En la actualidad la entidad cuenta con la página web institucional, con la información de interés para la ciudadanía en general, la cual debe ser actualizada en forma permanente. La página institucional contempla un espacio específico de servicio al ciudadano.
2. Realizar Actualización permanente al el inventario los tramites que por normatividad u omisión sea necesario implementar, suprimir o modificar.
3. Llevar a cabo lo requerido para el proceso de aprobación de tramites establecido por la DAFP.
4. Una vez aprobado el inventario de tramites de la entidad por pa DAFP, Registrar en la plataforma del Sistema Único de Información de Tramites por lo menos el 50% de los trámites identificados.

5. A través de la Estrategia Gobierno en Línea Automatizar y poner al servicio de la comunidad los siguientes tramites:
  - Expedición de Certificados de Inhumación
  - Expedición de Certificado de Estratificación
  - Expedición de Paz y Salvo Predial
  - Declaración de Industria y Comercio.
6. Identificar los Procesos y tramites que se implementaran a través de la ventanilla Única.
7. Formular proyecto de inversión para la asignación de presupuesto en vigencia 2014 para la implementación del programa anti tramites de la entidad.
8. Hacer diagnóstico de tramites a intervenir : Esto es evaluar el estado del trámite, estudio y análisis de los mecanismos o herramientas que se tienen o requieren para proceder a simplificar, eliminar, optimizar, automatizar tramites según sea el caso.
9. Priorizar los tramites a intervenir.

### COMPONENTE III.

#### RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la Administración Pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que “En una democracia participativa el derecho a acceder a la información(art.20 C.P) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el “Control del poder político”.

Igualmente la Ley 734 de 2002 código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos

Según el Estatuto Anticorrupción, las entidades tendrán que “rendir cuentas de manera **permanente** a la ciudadanía bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional”

#### Que es la Rendición de cuentas?

La Rendición de cuentas es el mecanismo específico que se viene utilizando para que la administración pública se comunice con la ciudadanía, de forma que le informe sobre los resultados de la gestión, pero también que participe en la construcción de planes y proyectos que le representen.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirlos, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.<sup>2</sup>

Igualmente, afirma que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la

<sup>2</sup> Conpes 3654 política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los Ciudadanos

ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

De otro lado la Rendición de Cuentas es continua y sistemática toda vez que el desarrollo territorial es un proceso de cambio progresivo y de manera permanente, a través de diferentes medios o instrumentos se entrega a las personas interesadas información sobre el funcionamiento de la administración pública y procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios aplicados en la toma de decisiones para hacer inversión, sobre la calidad de los bienes y servicios que presta.

### **A quienes rendimos cuentas?**

La Entidad Territorial liderada por el Alcalde Municipal le rinde cuentas a diferentes entes fiscalizadores, corporaciones y sociedad civil en la cual cada uno de ellos participa con distintos intereses y por lo tanto genera inquietudes diferentes en los momentos de rendición de cuentas así:

- Ciudadanos y sus organizaciones sociales y económicas- Responsabilidad social por mejoramiento del bienestar general de la población- Cumplimiento de los compromisos de Gobierno)
- Corporaciones Político Administrativas - Concejo Municipal – ( Control Político sobre el actuar de la administración)
- Organismos de Control .- Contraloría General de la República, Contraloría Departamental- Procuraduría General de la Nación ( Control del manejo de los recursos públicos y que estos sean utilizados eficaz y eficientemente.
- Autoridades Judiciales ( Responsabilidad Penal)
- Entidades estatales del nivel Nacional (Monitoreo, seguimiento, evaluación y control integral a los recursos del SGP y funciones delegadas. )
- La entidad territorial deben; rendir informe Corte Constitucional sobre la atención a la población en situación de desplazamiento forzado
- A los órganos de Control como procuraduría General de la Nación en lo relacionado con la atención a la Infancia, Adolescencia y Juventud.

### Sobre qué temas rendimos cuentas?

- Compromisos del Programa de Gobierno
- Compromisos del Plan de Desarrollo
- Ejecución del Presupuesto
- Impactos de Gestión realizada
- Contratación realizada
- Recursos Humanos que hacen parte del Ente Territorial
- Acciones para el Mejoramiento ante las evaluaciones y resultados del desempeño integral.
- Programas sociales
- Atención a poblaciones especiales como Víctimas, Discapacidad, Mujeres madres cabeza de familia, Niños, Jóvenes, Adulto Mayor y otros
- Casos coyunturales especiales que se presenten en el periodo o vigencia sobre la cual se rinda la cuenta.

### Como Rendimos Cuentas?

Tomando en cuenta que existen varios actores frente a los cuales la entidad territorial debe rendir cuentas y que cada uno de ellos posee diferentes medios a continuación entramos a detallar los mecanismos y estrategias implementadas y a implementar para mejorar el proceso.

1. Para una buen proceso de Rendición de cuentas es fundamental que el Plan de Desarrollo tenga una estructura clara y bien definida guardando coherencia entre la parte estratégica y el plan de Inversiones, sea medible en sus metas de resultado y de producto.
2. Contar con los instrumentos de planeación como Plan Indicativo, Plan de Acción y Plan Operativo Anual de Inversiones , sobre los cuales se analicen los logros y avances que se han dado en la ejecución del y

cumplimiento de programas, proyectos y metas propuestas en el Plan de Desarrollo para la vigencia y/ o Periodo de Gobierno.

## ESTRATEGIAS

### ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN

- Precisar y priorizar la información publica
- Identificar y analizar la información disponible
- Identificar las secretarias de despacho responsables de suministrar la información para la consolidación de los informes.
- Establecer pautas para buscar, organizar y estandarizar la información.
- Sistematización y organización de la información
- Establecer formatos estandarizados para el reporte de la información y establecer los procesos que aseguren la captura y flujo de información requeridos para alimentar bases de datos o indicadores y mantener actualizada la información de la gestión, sus resultados y procesos mas relevantes de la administración.
- Establecer mecanismos de articulación entre la Secretaria de Hacienda y Secretaria de Planeación
- Rendición de cuentas sobre los avances de la gestión y sus resultados al interior de la administración con el propósito que cada uno de los servidores públicos tenga conocimiento y pueda brindar información adecuada.

### ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Para que el dialogo entre el Gobernante y la Comunidad sea exitoso se aprovecharan los diferentes espacios y medio de encuentro y comunicación tanto presenciales como no presenciales. Para lo anterior se identificara el tipo de población hacia la cual se va dirigir la información (Comunidad en General, Jóvenes, Adultos Mayores etc.) , con el fin de lograr una mejor interlocución e intercambio de información y de retroalimentación por parte de la ciudadanía.

### ESPACIOS:

Reuniones Veredales y/o en centros Poblados  
Encuentros con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal  
Mesas de Trabajo realizadas con enfoque poblacional  
Ferias Institucionales de Gestión  
Foros de discusión promovidos por proyectos que estén en desarrollo.

Aprovechamiento de las TICS a través de Chats - Blogs  
Consejos Comunitarios  
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas  
Programas Radicales y de T.V.

## **MEDIOS O MECANISMOS PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

A continuación se señalan los medios para convocatoria, encuentro con la comunidad, evaluación y ajuste de la rendición de cuentas.

Cartillas o periódicos impresos o virtuales.  
Boletines bimensuales virtuales o impresos  
Murales o Carteleras didácticas  
Afiches, volantes o plegables  
Perifoneo  
Llamadas telefónicas  
Emisora y televisión local  
Noticiero de prensa local  
Publicación de Informe de Gestión Interactivo (Pagina WEB del Mpio)

## **ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONVOCATORIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

- Con el fin de promover la participación eficiente y transparente del sector social se realizarán talleres y publicaciones virtuales y/o Impresas dirigidas a la formación en mecanismos de participación y control social. ( Alcances de la Rendición de cuentas como funciona, para que se hace, cuales son los límites, medios disponibles para acceder a la información de rendición de cuentas. etc.)
- Con el fin de generar confianza , hacer transparente la gestión pública y estimular el dialogo se realizarán mesas sectoriales de Rendición de cuentas ( salud, educación, cultura, jóvenes etc) y así preparar a la ciudadanía en la participación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Para la convocatoria se buscare el apoyo de los espacios de participación de la sociedad civil conformados como los Consejos Territoriales de Planeación, Consejo de Política Social, Asojuntas, Comités

debidamente y otras formas de organización Comunitaria que no solo convocan sino que tienen capacidad de gestión y apoyo para el proceso de rendición de cuentas.

- Promover la participación de los siguientes actores en el proceso de rendición de cuenta con el fin que estos expongan su evaluación de la gestión territorial en la Rendición de cuentas
  1. Consejo Territorial de Planeación
  2. Concejo Municipal
  3. Asociación de Usuarios de servicios de Salud, Servicios Públicos
  4. Consejo Municipal de Cultura,
  5. Consejo Municipal de Juventud
  6. Comité local de Prevención de desastres
  7. Veedurías ciudadanas
  8. Comité de Justicia Transicional.
  
- Construir Base de Datos general de actores y organizaciones existentes en el Municipio.
- Priorizar las organizaciones y actores de mayor representatividad y liderazgo en la entidad territorial .
- Identificar actores o grupos que puedan estar alejados de la interacción entre la administración y la administración.
- Vincular al proceso y evento de rendición de cuentas a todos los funcionarios, servidores públicos, contratistas de la administración municipal.
- Buscar apoyo en las diferentes secretarías de despacho que manejan diferentes asociaciones, comités, y organizaciones para enriquecer la base de datos para la convocatoria a la rendición de cuentas.
- Vincular al proceso de rendición de cuentas a los actores que tienen la responsabilidad, la autoridad, y la competencia en aspectos relacionados con la gestión pública y el ejercicio de control.
- Vincular actores de la comunidad como organizaciones sociales, cívicas, religiosas, artísticas, culturales, gestores ciudadanos como también actores de la academia y la investigación.
- Implementar campaña de sensibilización y movilizar a la ciudadanía y demás actores relacionada con el proceso de rendición de cuentas. Lo anterior puede ir desde perifoneo, volantes, cuñas radiales, pasacalles, carteleras ubicadas en sitios concurridos por la ciudadanía, página web del municipio, cartas o tarjetas de invitación personal, periódico, correo electrónico, llamadas telefónicas. Etc.

- Convocar a la ciudadanía con por lo menos 30 días de anticipación a la fecha del evento de rendición de cuentas
- Finalmente, es necesario implementar un programa para preparar el evento de rendición de cuentas el cual puede corresponder a una audiencia pública, taller, o encuentro ciudadano con la debida anticipación, contemplando todas las condiciones logísticas necesarias para su realización.

### CUANDO RENDIMOS CUENTAS?

De acuerdo a lo establecido en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 se recomienda realizar una audiencia pública ( u otro espacio que se defina) de rendición de cuentas a la ciudadanía.

De acuerdo a lo anterior y como lo ha venido manejando el Municipio este adelantara una vez cada año audiencia pública de rendición de cuentas, la cual se adelantaran de acuerdo a lo sugerido en la ***Guía Para la Gestion Publica Territorial – Lineamientos para la rendición de cuentas a la ciudadanía por los administradores territoriales. Del DNP***

Igualmente, la administración implementara con los actores involucrados en la Gestion Publica programa de rendición de cuentas o dialogo permanente con la comunidad ( talleres, mesas de trabajo, foros ferias etc).

Los demás informes de rendición de cuentas enunciados al inicio del presente capitulo se rendiran cumpliendo con el cronograma establecido por cada una de las entidades solicitantes.

## COMPONENTE IV

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO

Siendo un deber del estado brindar un servicio al ciudadano oportuno y de calidad, la Administración Municipal busca a través de esta estrategia garantizar el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública, en condiciones de igualdad, legitima la acción estatal y contribuye al goce efectivo de los derechos.

#### MARCO LEGAL

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Decreto 2623 de 2009.  
Normograma Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

#### ESTRATEGIAS DE ATENCION A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

1. La Secretaria General y de Gobierno contara será la 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, lo anterior con apoyo de profesional idóneo en la materia.

**PETICIONES:** de conformidad de la constitución nacional y al tenor del art 23 y la ley 1437 art 13 los ciudadanos tramitaran peticiones respetuosas a cualquier entidad pública y privada que así lo requiera.

#### MECANISMO

- Asesoría ante el problema
- Redacción del documento
- Seguimiento del proceso

#### TERMINOS PARA RESOLVER

- **PETICIONES EN GENERAL:** 15 DIAS
- **PETICIONES DE CONSULTA:** 30 DIAS
- **PETICIONES DE DOCUMENTACION:** 10 DIAS

**NOTA:** todas las consultas tendrán un seguimiento por parte de la administración, las peticiones que se reciban de manera verbal se recepcionaran por parte del funcionario de la entidad

**SUGERENCIAS:** el asesor de la secretaría de gobierno tendrá como función encaminar y direccionar al ciudadano en las inquietudes que posea. Es decir el será el medio que indique el camino por el cual se debe seguir.

### **MECANISMO**

- Recepción de la inquietud
- Indicar la dependencia
- indicar el procedimiento
- seguimiento del proceso

**QUEJAS:** el asesor tendrá como función escuchar, atender y asesorar al ciudadano, frente a la queja que el ciudadano desee manifestar

**DENUNCIAS:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

### **TRAMITE**

- Escuchar al usuario.
- Recepcionar la queja
- Indicar la dependencia, en este evento la administración municipal en asocio con la personería municipal tendrán como función garantizar el cumplimiento de la constitución y la ley

### **NORMATIVIDAD A DESARROLLAR**

- constitución nacional (art 23)
- ley 1437 del 2011 art 13 al 33
- manual de atención al usuario resolución 2469 del 2012

2. La administración analizara y estudiara la posibilidad de crear una línea

de atención permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía.

3. La administración elaborara trimestralmente informes sobre quejas y reclamos que se reciban con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad
4. La entidad actualmente, cuenta con un enlace de fácil acceso en su página web para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos.  
<http://www.cajamarca-tolima.gov.co/quejas.shtml?apc=l-xx-1-&s=q&m=l>

## ESTRATEGIAS DE INFORMACION

1. La entidad publicara en lugar visible y diferentes medios como Pagina WEB, <http://www.cajamarca-tolima.gov.co/index.shtml?s=x&m=l> Radio y Televisión los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos.
2. La entidad identificara los procedimientos, trámites y servicios los cuales serán publicados en diferentes medios, al igual que dará a conocer los requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
3. Actualmente el Municipio posee dos puntos de atención los cuales son Edificio Alcaldía de Cajamarca en donde se atiende en un horario de LUNES A VIERNES de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m. y Corregimiento de Anaime en donde se presta atención a la comunidad desde las oficinas de la Corregiduría en el mismo horario. Día viernes en la Alcaldía y la Corregiduría es de 7:30 a.m. a 12 M y de 2:00 p.m. 5:00 p.m. Dichos Horarios y puntos de atención serán publicados en lugar visible y por diferentes medios.
4. Dar a conocer a la comunidad de manera amplia por diferentes medios (página web, cartelera y otros) de comunicación la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de queja o un reclamo.
5. La administración realizara a partir del segundo trimestre del año 2013 medición de satisfacción del ciudadano respecto del cumplimiento de los servicios que presta la entidad..

La administración municipal medirá el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad de la siguiente manera teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

Amabilidad  
Calidad  
Oportunidad  
Idoneidad



M.A.U Resolución 2469 del 2012

El TEST DE ATENCION AL USUARIO será implementado de acuerdo a la resolución 2964 del 2012

Lo anterior permitirá, re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano y del conocimiento pleno de la función.

6. La alcaldía de Cajamarca implementara mediadas con el fin de gestionar la pronta atención al ciudadano, el medio más idóneo para satisfacer las necesidades de los ciudadanos será primordial tarea dentro de la administración. Para ello implementara los siguientes mecanismos que los ciudadanos podrán encontrar:

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

La administración municipal cuenta con la ayuda de un judicante que implementa los medios jurídicos más apropiados para cada caso en concreto. Dentro de esta estrategia, se implementó una oficina de atención. La cual cumple funciones de intermediación entre la administración y el ciudadano.

Dentro de las funciones contamos

- Con la asesoría y recepción de las peticiones
- Información de derechos con los cuales cuenta el ciudadano
- Descripción de los procedimientos según la dependencia
- Información del tiempo que podrá llevar el tramite o la solicitud
- Indicación al ciudadano de los requisitos que debe llenar para completar su solicitud
- Punto de atención con horarios de atención
- Cada dependencia cuenta con alguien encargado de asistir al ciudadano

## **GARANTIAS**

La administración municipal cuenta con todo el mecanismo jurídico e institucional que garantizan el derecho de los ciudadanos tal como profesa la constitución y la ley.

## **NORMAS GARANTES**

- Constitución nacional
- Ley 1474 de 2011 Art 76
- Ley 1437 de 2011 Art 13 ibídem

## **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS CANALES DE ATENCION**

Teniendo en cuenta las necesidades integrales la alcaldía municipal de Cajamarca establecerá 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

## **MECANISMO IMPLEMENTADOS**

- Rampas de acceso para personas con sillas de ruedas
- Barandas de sostenimientos y apoyo en las escaleras
- Lijas antideslizantes en las escaleras
- El Municipio ha trasladado las oficinas que manejan procesos comunitarios hacia el primer piso.

## **BUZON DE SUGERENCIAS**

Son canales formales que la entidad instituyen para su comunicación ascendente, el buzón de sugerencias se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente Además de habilitar un canal de información desde el personal de base a la línea jerárquica, que permite un camino hacia la mejora continua, esta herramienta habilita un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar sentido de pertenencia.

## **BENEFICIOS DEL BUZON DE SUGERENCIAS**

- Es un canal de comunicación que permite un conocimiento medio de la función de la entidad
- Permite que el usuario exponga su opinión y se le resuelva el asunto
- Permite ponderar la información y tomar correctivos, nuevos lineamientos y direccionar las políticas en pro del mejoramiento administrativo

## ESTRATEGIA

Instalar Buzón de sugerencias en lugar visible y elaborar acto administrativo adoptando reglamento para su apertura y resolución de quejas o sugerencias que allí se depositen.

## ESTRATEGIAS DE ATENCION PRIORITARIA

1. La administración ubico la Secretaria de Salud y Desarrollo Comunitario en el Primer piso el cual tiene acceso mediante rampas lo anterior con el fin de brindar una mejor atención a las personas en situación de discapacidad niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores presta.
2. El Municipio está estructurando y gestionando recursos para adecuar el Acceso a personas con discapacidad al segundo piso. ( Proyecto para el 2014)
3. La administración a partir del segundo trimestre del año 2013 organizara capacitación a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano, lo anterior con el fin de cualificar a los servidores públicos.
4. Realizar Caracterización de los tipos de discapacidad y las particularidades de las usuarios que requieren de los servicios de la administración y de esta manera adecuar diferentes medios y brindar un servicio incluyente.

## INICIATIVAS Ó ESTRATEGIAS ADICIONALES PARA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

- Para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Puesta en marcha ó aumento de oferta de servicios en línea.
- Visibilizarían de los gastos de la administración.
- Publicación de las actuaciones de la gestión contractual.
- Programa de gestión y administración documental.

## RESUMEN DE ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION.

1. Implementación de las jornadas de inducción y re inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia
2. Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de procesos del municipio.
3. Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de gestión de la Calidad.
4. Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas.
5. Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
6. Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP.
7. Adopción e implementación del manual Antitrámites para el Municipio. Mediante acto administrativo.
8. Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
9. Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano
10. Se incluyó en el plan de desarrollo las estrategias de lucha contra la corrupción, de rendición de cuentas y de control y participación ciudadana, así como el fortalecimiento de las veedurías y los grupos de base.
11. Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos
12. Implementación del programa "presencia institucional" para efectos de dar al cara a la comunidad, simultáneo a los procesos de rendición pública de cuentas. Uso de los buzones de quejas y sugerencias
13. Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios municipio.
14. Existencia de un acto administrativo para la atención al público por parte del Alcalde, y disponibilidad total de los funcionarios para atenderlos.
15. Disponibilidad física y virtual de un manual de trámites para la ciudadanía, de un programa radial para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad.

**LUIS EVELIO GOMEZ VELASCO**  
**ALCALDE**

