



REPÚBLICA DE COLOMBIA
ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO
NIT. 890.001.879-0

FR - 205 - 03- V02

Res. 017-14-01-2014

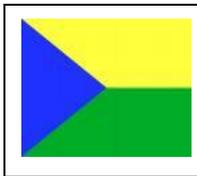
Vigencia: 2014-2015



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
PARA LA ADMINSTRACIÓN MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO
VIGENCIA 2014
ENERO 28 DE 2014



MI PASION ES BUENAVISTA



...Un Trabajo Social y Participativo...

Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
E mail	asuntosadministrativos@buenavista-quindio.gov.co
Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PLAN

La Oficina de Gestión para asuntos Administrativos de la Alcaldía Municipal de Buenavista Quindío, por directriz del Señor Alcalde de la Municipalidad, a fin de contribuir a la entidad con el cumplimiento a los estamentos de ley y especialmente a las actividades contempladas en cada una de las normativas vigentes para así garantizar, el buen ejercicio de la función pública y los fines esenciales del estado, permanentemente adopta actividades, políticas normativas de desarrollo administrativo y en especial, para este caso la estrategia de “Transparencia, participación y Servicio al ciudadano”, con la Implementación de acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, participación y servicio al ciudadano en la Administración Municipal.

Con ello se busca garantizar que las actividades recurrentes y las ocasionales por mínimas que estas sean, de ejecución realizadas por el Municipio, sean transmitidas a la comunidad, con la implementación de estrategias de visibilidad de la información y sobre todo el cumplimiento del Plan desarrollo Municipal 2012-2015... Un trabajo Social y Participativo... en el eje estratégico **INSTITUCIONAL**, la Política **ESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO** el Programa **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE BUENAVISTA AL SERVICIO DEL CIUDADANO**, el Sub Programa **BUEN GOBIERNO TERRITORIAL Y EXPOSICION DE LA INFORMACION** y la Acción de Desarrollo **VISIBILIDAD DE LA CONTRATACION**, entre otras que garantizan la buena gobernabilidad y sobre todo, el ejercicio administrativo con eficiencia, eficacia y resultados contundentes.

La presente estrategia y Plan anticorrupción y de servicio al Ciudadano, se elabora en armonía con la Ley 1474 de 2011 artículo 73 y en concordancia con el Decreto 2641 de 2012 y el documento, “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Teniendo en cuenta los componentes que se desarrollan en cumplimiento del Plan Anticorrupción, el presente documento busca contextualizar la formulación del citado Plan al interior de la Administración Municipal y su evolución a la fecha así:

METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO: En este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Estrategia Antitrámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadmsitrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

RENDICIÓN DE CUENTAS: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado - Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: Este componente establece los lineamientos, Parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Administración Municipal de Buenavista Quindío.

Aunque los componentes señalados vienen siendo aplicados por la Administración Municipal de Buenavista Quindío, el estatuto anticorrupción a través de la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" plantean una oportunidad para fortalecer y articular los componentes anteriormente mencionados que se están impulsando al interior de la Administración en el marco del Plan Anticorrupción.

EN CONCORDANCIA CON EL PLAN DE DESARROLLO

MISION: EL MUNICIPIO DE BUENAVISTA COMO ENTIDAD TERRITORIAL, DESARROLLARA CONSTANTEMENTE PROCESOS DE INCLUSIÓN E INCIDENCIA POLÍTICOADMINISTRATIVA Y DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, QUE PERMITAN EL ENCADENAMIENTO DE ACCIONES CONCRETAS GENERADORAS DE DESARROLLO SOCIAL, COMPETITIVO, AGROPECUARIO, TURISTICO Y AMBIENTAL, EN EL MARCO DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL, CON ENFOQUE SOCIAL COMO SOPORTE DE LA GOBERNABILIDAD, DIRECCIONADOS AL FORTALECIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO DE CADA UNO DE LOS SECTORES Y GRUPOS POBLACIONALES DEL MUNICIPIO, ENRUTADOS EN LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES Y LOS ESTAMENTOS DE LEY.

VISION: EN EL 2024, BUENAVISTA SERÁ RECONOCIDA COMO PILAR DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, ESTRUCTURAL, EDUCATIVO, AGROPECUARIO, AMBIENTAL, TURÍSTICO E INSTITUCIONAL, CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, CON UN GOBIERNO, INCLUYENTE, SOBERANO Y HUMANO DESDE LOS CICLOS VITALES COMO ESENCIA DE BUENA GOBERNABILIDAD CON CALIDAD, EN ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE Y CONSERVANDO NUESTRA IDENTIDAD DE UN LUAGAR, DONDE SE PUEDE VIVR EN TRANQUILIDAD Y PAZ.

PRINCIPIOS: Para el sistema de planificación del Municipio de Buenavista, se acogen los principios a que se refiere el artículo tercero de la ley 152 de 1994, y otros:

- A. **AUTONOMÍA:** La Nación y las entidades territoriales ejercerán libremente sus funciones en materia de planificación con estricta sujeción a las atribuciones que a cada una de ellas se les haya específicamente asignado en la Constitución y la ley, así como a las disposiciones y principios contenidos en la presente Ley Orgánica.

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadmsintrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

- B. ORDENACIÓN DE COMPETENCIAS:** En el contenido de los planes de desarrollo se tendrán en cuenta, para efectos del ejercicio de las respectivas competencias, la observancia de los criterios de concurrencia, complementariedad y subsidiariedad.
- C. COORDINACIÓN:** Las autoridades de planeación del orden Nacional, Regional y las entidades Territoriales, deberán garantizar que exista la debida armonía y coherencia entre las actividades que realicen a su interior y en relación con las demás instancias territoriales, para efectos de la formulación, ejecución y evaluación de sus planes de desarrollo.
- D. CONSISTENCIA:** Con el fin de asegurar la estabilidad macroeconómica y financiera, los planes de gasto derivados de los planes de desarrollo, deberán ser consistentes con las proyecciones de ingresos y de financiación, de acuerdo con las restricciones del programa financiero del sector público y de la programación financiera para toda la economía que sea congruente con dicha estabilidad. Se deberá garantizar su consistencia con la regla fiscal contenida en el Marco Fiscal de Mediano Plazo".
- E. PRIORIDAD DEL GASTO PÚBLICO SOCIAL:** Para asegurar la consolidación progresiva del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, en la elaboración, aprobación y ejecución de los planes de desarrollo de la Nación y de las entidades territoriales se deberá tener como criterio especial en la distribución territorial del gasto público el número de personas con necesidades básicas insatisfechas, la población y la eficiencia fiscal y administrativa, y que el gasto público social tenga prioridad sobre cualquier otra asignación.
- F. CONTINUIDAD:** Con el fin de asegurar la real ejecución de los planes, programas y proyectos que se incluyan en los planes de desarrollo nacionales y de las entidades territoriales, las respectivas autoridades de planeación propenderán porque aquéllos y tengan cabal culminación:
- G. PARTICIPACIÓN:** Durante el proceso de discusión de los planes de desarrollo, las autoridades de planeación velarán porque se hagan efectivos los procedimientos de participación ciudadana previstos en la Ley 152 de 1994.
- H. SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL:** Para posibilitar un desarrollo socio-económico en armonía con el medio natural, los planes de desarrollo deberán considerar en sus estrategias, programas y proyectos, criterios que les permitan estimar los costos y beneficios ambientales para definir las acciones que garanticen a las actuales y futuras generaciones una adecuada oferta ambiental.
- I. DESARROLLO ARMÓNICO DE LAS REGIONES:** Los planes de desarrollo propenderán por la distribución equitativa de las oportunidades y beneficios como factores básicos de desarrollo de las regiones.



	<i>...Un Trabajo Social y Participativo...</i>	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadministrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

- J. PROCESO DE PLANEACIÓN:** El plan de desarrollo establecerá los elementos básicos que comprendan la planificación como una actividad continua, teniendo en cuenta la formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación.
- K. EFICIENCIA:** Para el desarrollo de los lineamientos del plan y en cumplimiento de los planes de acción se deberá optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios, teniendo en cuenta que la relación entre los beneficios y costos que genere sea positiva.
- L. VIABILIDAD:** Las estrategias programas y proyectos del plan de desarrollo deben ser factibles de realizar, según, las metas propuestas y el tiempo disponible para alcanzarlas, teniendo en cuenta la capacidad de administración, ejecución y los recursos financieros a los que es posible acceder.
- M. COHERENCIA:** Los programas y proyectos del plan de desarrollo deben tener una relación efectiva con las estrategias y objetivos establecidos en éste.
- N. TRANSPARENCIA:** Para ejercer una gestión abierta al público y sin tener predilecciones con ninguna persona en particular.
- O. PARTICIPACION E INCIDENCIA:** Para que todos los Buenavisteños hagan parte de la administración, como veedores, contratistas, beneficiarios de programas y/o incidentes en la toma de decisiones para la ejecución de recursos permanentemente.
- P.**
- Q. COMPETITIVIDAD:** Para que la Administración Municipal esté en permanente mejoramiento en gestión y efectividad y responda a las necesidades de la comunidad.
- R. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:** Para que la planta de personal y contratistas cumplamos a cabalidad con las funciones propias a nuestros afines y para que los recursos lleguen directa y oportunamente a su finalidad.
- S. CELERIDAD:** Para que los tramites, procesos y procedimientos sean puntuales, ágiles y en su momento, de acuerdo a las necesidades de la comunidad y sin más requisitos que los exigidos por el régimen constitucional y legal.
- T. RESPONSABILIDAD:** Para darle cabal cumplimiento a lo estipulado en este Plan de Desarrollo Municipal, incidente, incluyente, social y de desarrollo permanente.
- U. LIDERAZGO:** Para sacar adelante todos los programas y proyectos plasmados en el Plan de Desarrollo y para avanzar en la consecución de mas y nuevos recurso para fortalecerlos; además de un liderazgo con firmeza, optimismo y credibilidad para exhortar a la comunidad en general a participar



	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadminsitrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(B) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

de las acciones de gobierno.



- V. **SOLIDARIDAD:** Para que la esencia, el espíritu y la amplia vocación de servicio sean una herramienta base para fortalecer el desarrollo de nuestro Municipio.
- W. **GESTION.** Para sacara adelante nuestras ponencias y compromiso de consecución de recursos para nuevos y estructurados proyectos de diferentes naturalezas, ante estamentos Departamentales, Nacionales e Internacionales con entidades públicas y privadas.
- X. **IGUALDAD EN LA DIFERENCIA.** Para conservar la integridad física y psicosocial de cada Buenavisteño, atendiendo sus necesidades sin importar su procedencia, creencia, color y/o grupo poblacional al que pertenezca.
- Y. **ECONOMIA.** Para adelantar un gobierno austero en y con pertinencia al momento de la ejecución de recursos.
- Z. **IMPARCIALIDAD.** Para un trato equitativo y sin discriminación alguna.
- AA. **PUBLICIDAD.** Para garantizar que la comunidad en general tenga conocimiento periódicamente de las actividades desarrolladas y de la ejecución de los recursos.
- BB. **DELEGACION DE FUNCIONES.** Para garantizar una efectividad, eficacia y eficiencia en las actividades propias de cada responsable de procesos y procedimientos que se adelantan en la Administración Municipal y de esta manera como Alcalde poder desarrollar mis actividades propias en tema de Administración y gestión de recursos para el Municipio.

OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contextualizar la formulación y desarrollo del **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** de la Administración Municipal de Buenavista Quindío, en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73 y el Decreto 2641 de 2012, garantizando así el mejoramiento continuo del servicio a la comunidad con calidad, eficiencia y eficacia, en tiempos reales y sobre todo con sentido social y humano en el contexto de la vulnerabilidad.

ALCANCE

Este documento "Desarrollo de los Elementos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal de Buenavista Quindío en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad Aplicable constantemente.

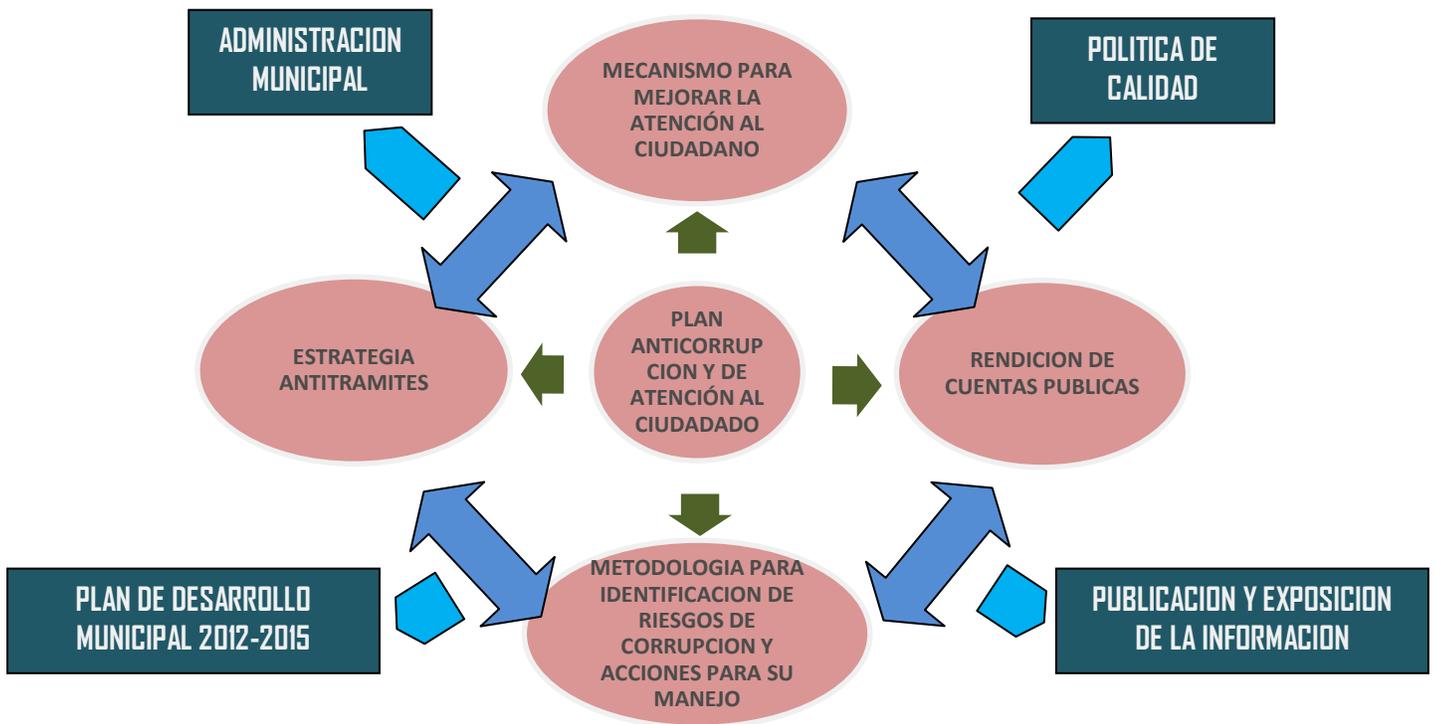
	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadmsitrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La metodología desarrollada por Administración Municipal de Buenavista Quindío, para la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano contempló las siguientes etapas:

1. Elaboración y/o actualización del Contexto estratégico de la Administración Municipal (Matriz de procesos y Procedimientos de la Administración Municipal)
2. Definición de los lineamientos para la formulación de la planeación estratégica y operativa de la Administración Municipal.
3. Elaboración de los planes de acción de las dependencias teniendo en cuenta las políticas del plan de Desarrollo para la vigencia 2014, como estrategia de trabajo articulado para el efectivo cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
4. Consolidación del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014.**
5. Definición de las estrategias de publicación y exposición de la información en medios electrónicos, audiovisuales y personales

GRAFICA DEL PLAN ANTICORRUPCION DEL MUNICIPIO DE BUENAVISTA QUINDIÓ.



DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

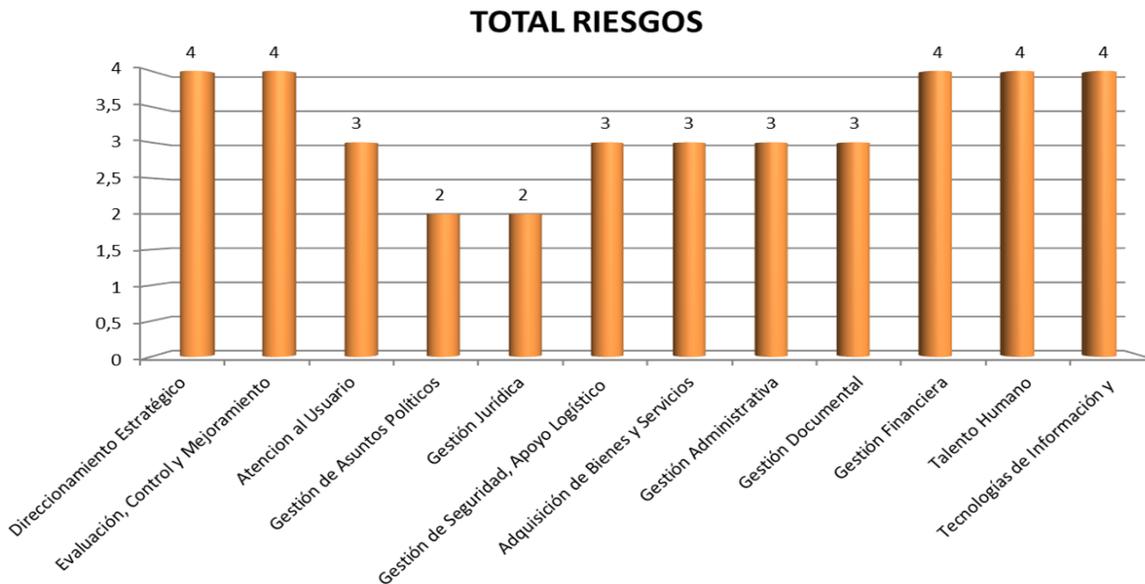
ANTECEDENTES

La Administración Municipal de Buenavista Quindío, en el marco del Sistema Integrado de Gestión Calidad desde su proceso de implementación en el año 2008 ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía de Administración de riesgos del DAFP y el seguimiento a cada uno de los procesos y procedimientos de la Administración Municipal, generando así permanentemente estrategias de manejo interno para garantizar el mejoramiento continuo y la efectividad en el cumplimiento de los fines esenciales del estado en cuanto a atención al ciudadano y satisfacción del cliente.

Este esfuerzo ha sido liderado por la Alta Dirección de la entidad con la participación y compromiso de todo el personal, con el fin de lograr que la administración de riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planificación y de la ejecución de las actividades asignadas.

Riesgos identificados en el 2013

Como producto de la identificación de los riesgos para la vigencia 2012 y 2013 y de acuerdo con los las estrategias implementadas y de revisión de cada uno de los proceso se documentaron 39 riesgos distribuidos por cada uno de los procesos de la Administración Municipal, así:



	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

DESARROLLO DE METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 2014

Para la vigencia 2014 en la planeación operativa institucional se formuló la estrategia transversal “Implementación de acciones que contribuyan a mejorar la transparencia, participación y servicio al ciudadano de la Administración Municipal de Buenavista Quindío”, definiendo las siguientes actividades que permiten desarrollar este componente:

- Adoptar los lineamientos para la administración de riesgos alineándolos con la metodología de riesgos de corrupción.
- Apoyar la actualización y documentación de los mapas de riesgos por proceso identificando riesgos relacionados con corrupción.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL 2013

Con la entrada en vigencia del Decreto 2641 de 2012 que adopta el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual incluye el componente metodológico para la identificación de riesgos de corrupción, en desarrollo de las 2 actividades mencionadas anteriormente se adelantaron las siguientes acciones:

- Se adoptaron los **Lineamientos para la Administración de riesgos de la Administración Municipal** en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Buenavista Quindío, el cual se encuentra disponible en los archivos de la Administración Municipal.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

ANTECEDENTES

En el marco del Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012 (Decreto anti trámites), y el Decreto 1450 de 2012 por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012, La Administración Municipal de Buenavista Quindío, ha realizado esfuerzos importantes dado a la en la identificación del riesgo en cuanto a la Administración y registro de los tramites en el portal SUIT. Contratando a una persona idónea para que se dedique solo y exclusivamente a los tramites en línea y el direccionamiento de los mismo a quien corresponda.

En el proceso de identificación de trámites realizado en el año 2012 que fue revisado y actualizado durante el 2013, se determinó que era una de las falencias existentes en el Municipio, cuya interacción se realiza con otras entidades del estado del orden nacional y no directamente con el ciudadano.

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadministrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

ACCIONES ADELANTADAS Y A ADELANTAR EN LA VOGENCIA 2014



La Administración Municipal de Buenavista Quindío, en busca del mejoramiento continuo, redireccionó el proceso de Atención al Usuario y las PQR, al Cargo de la Oficina de Gestión para Asuntos Administrativos, con el fin de atender de manera más oportuna y con mejor calidad las repuestas derivadas de la recepción a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía envía a la entidad.

Con lo anterior y a la fecha, con la permanencia de la persona que se dedica exclusivamente a la Administración del portal web del Municipio y con las bondades de que se cuenta con diferentes canales para de atención como son línea 7547005, página web www.buenavista-quindio.gov.co Email (contactenos@buenavista-quindio.gov.co, la ventanilla Única de correspondencia, y todos los correos electrónicos institucionales, con el dominio @buenavista-quindio.gov.co antecedido con el nombre exacto de la oficina a quien la comunidad se quiera dirigir, Ej (Planeacion@buenavista-quindio.gov.co - hacienda@buenavista-quindio.gov.co - planeación@buenavista-quindio.gov.co y alcaldía@buenavista-quindio.gov.co), y finalmente se da continuidad y seguimiento al tradicional buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de la Administración Municipal con dirección Carrera 3 Nro. 2-29.

No obstante como política de calidad de la entidad y sobre todo como lineamiento de la alta dirección, prima ante todas las cosas y actividades recurrentes en la administración Municipal la atención al usuario en el momento que se presenta en cualquiera de las dependencias y oficinas del Municipio.

RENDICIÓN DE CUENTAS

ANTECEDENTES

La Rendición de Cuentas públicas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado. El Decreto 2482 de 2012 estableció los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión de las entidades del sector público y propuso el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que contempla la Rendición de Cuentas como uno de sus principales componentes. Dicho modelo plantea que la rendición de cuentas sea una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

La Administración Municipal de Buenavista Quindío, ha presentado información de su gestión a la ciudadanía mediante la realización de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas anuales (Dos en el 2013 se realizó 2 audiencias en agosto 24 y Diciembre 27 de 2013), en las cuales se rindieron las cuentas de la vigencia 2012 y el primer semestre de 2013, así como ya está programado para el día 31 de enero de 2014, realizar la rendición de cuentas públicas de la vigencia 2013), en donde se presentan los principales logros y avances de la gestión,

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadmsintrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

Adicionalmente, la Administración Municipal emplea diferentes canales de comunicación para este propósito como lo establece la estrategia de Gobierno en Línea, entre estos están: página web, redes sociales y eventos presenciales.

DESARROLLO DEL COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2014

Para la vigencia 2014 se dará continuidad y se fortalecerá la estrategia y por supuesto lo establecido en el Plan desarrollo Municipal 2012-2015... Un trabajo Social y Participativo... en el eje estratégico INSTITUCIONAL, la Política **ESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO** el Programa **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE BUENAVISTA AL SERVICIO DEL CIUDADANO**, el Sub Programa **BUEN GOBIERNO TERRITORIAL Y EXPOSICION DE LA INFORMACION** y la Acción de Desarrollo **VISIBILIDAD DE LA CONTRATACION**, y en este caso en particular con la puesta en marcha de la elaboración y aplicabilidad del presente plan de anticorrupción y de atención al ciudadano que se formuló como estrategia transversal para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio y el cumplimiento de las funciones y sobre todo para dar cabal cumplimiento y lograr a los propósitos de los fines esenciales del estado.

Contextualizando la administración Municipal en el proceso de rendición de cuentas públicas y como estrategia de trabajo se definieron las siguientes actividades para la presente vigencia gubernamental:

- Implementación de iniciativas de rendición de cuentas atendiendo lo establecido en el CONPES 3654 de 2010.
- Coordinar la preparación y ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la administración Municipal 2013 para el 31 de Enero de 2014.
- Coordinar la Rendición de cuentas públicas del primer semestre de 2014 para el mes de Agosto de 2014
- Y la rendición de cuentas públicas de la vigencia 2014 para el mes de Diciembre de 2014. Y así dar cabal cumplimiento a los estatutos de ley en términos de tiempo y espacio.
- Permanentemente difundir cada una de las actividades que se adelanten por parte de la Administración Municipal por medio de la página web www.buenavista-quindio.gov.co y por las redes sociales en las cuales el Municipio haya generado sus enlaces y que sean de masiva concurrencia por la comunidad en general.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANTECEDENTES

La Administración Municipal de Buenavista Quindío, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha venido dando cumplimiento a los lineamientos de política y herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad. Desde el año 2012 la Entidad ha venido adelantando acciones para la implementación de las diferentes estrategias que buscan mejorar la gestión pública y generar mayores niveles de

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadministrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

bienestar entre la ciudadanía, entre las cuales se destacan permanentemente la satisfacción del usuario y la puesta en marcha de estrategias internas, de fortalecimiento institucional subdivisión de equipos de trabajo e implementación de estrategias de apadrinamiento en barrios y veredas para garantizar una mejor comunicación y articulación entre la Administración con sus respectivos programas y proyectos y la comunidad desde la base.

La Administración Municipal, para garantizar la Participación Ciudadana, tramita las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos a través de los siguientes canales:

- ventanillas de recepción de correspondencia
- Telefónico,
- Atención presencial
- web, redes sociales
- A través del ejercicio de participación como el buzón de sugerencias.

EXPOSICION DE LA INFORMACIÓN:

Teniendo en cuenta los procesos de exposición de la información y en especial los procesos contractuales y los incluidos en el Plan Anual de Adquisiciones, por directriz no solo de la normatividad vigente sino que es de deber, de la administración Municipal publicar cada uno de sus procesos contractuales sin importar su naturaleza, se pretende garantizar con este plan que el Municipio constantemente actualice y realice los procesos en miras a la exposición de la información como lo dice literalmente Plan desarrollo Municipal 2012-2015... Un trabajo Social y Participativo... en el eje estratégico INSTITUCIONAL, la Política **ESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO** el Programa **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE BUENAVISTA AL SERVICIO DEL CIUDADANO**, el Sub Programa **BUEN GOBIERNO TERRITORIAL Y EXPOSICION DE LA INFORMACION** y la Acción de Desarrollo **VISIBILIDAD DE LA CONTRATACION**.

ACCIONES A ADELANTAR:

1. Publicar en tiempos reales y permitidos por la ley todos los procesos contractuales en el SECOB
2. Publicar en la página web del Municipio www.buenavista-quindio.gov.co todos actos administrativos que se emitan sin importar su naturaleza
3. Publicar en los tiempos reales y establecidos por la ley, los planes de acción, plan anual de adquisiciones y el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS AL CIUDADANO, DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Para la consulta de los trámites y servicios de la Administración Municipal de Buenavista Quindío, la ciudadanía puede ingresar en la página web www.buenavista-quindio.gov.co o a link atención a la Ciudadanía. Además de los

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadministrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía y de acuerdo con la naturaleza de la Entidad, la entidad ofrece los siguientes servicios misionales:

ASISTENCIA, ACOMPÑAMIENTO Y EJECIÓN DE POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE GOBIERNO.

Es un servicio que consiste en brindar asesoría metodológica y técnica al cliente, en las actividades de elaboración, gestión y seguimiento al desarrollo de políticas prioritarias de Gobierno. Se presta al señor Alcalde Municipal y cada uno de sus secretarios de Despacho y cada uno de los funcionarios y contratistas que manejan cada uno de los programas y proyectos de la entidad.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD.

HORARIOS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12M.

Canal Telefónico: Líneas (6) 7547005 (6) 7547138 (6) 7547066, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12M.

Página web: www.buenavista-quindio.gov.co link atención a la Ciudadanía

EQUIPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIOS COMPARTIDOS: EQUIPO DE TRABAJO Oficina de Gestión para Asuntos Administrativos, en coordinación con el Jurídico de la entidad y los Secretarios de Despacho. Verbales, escritas y en línea) Ubicada en la Carrera 3 Numero 2-29 Sdo Piso. En los horarios establecidos de atención en el presente documento.

GESTIÓN DOCUMENTAL - CORRESPONDENCIA: Oficina de la Secretaria Ejecutiva del Alcalde Ubicada en la Carrera 3 Numero 2-29 Sdo Piso. En los horarios establecidos de atención, en el presente documento

Redes sociales: De manera permanente.

DEPENDENCIA, NOMBRE Y CARGO DEL SERVIDOR A QUIEN DEBE DIRIGIRSE EN CASO DE UNA QUEJA: Para remitir una queja contra un funcionario de la Administración Municipal, se puede dirigir a la Oficina de Gestión para Asuntos Administrativos, con el Señor **FRANCISCO JAVIER MARTINEZ PARRADO**, Actual Técnico Administrativo

DESARROLLO DEL COMPONENTE DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadmsitrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

Para la vigencia 2014 en la planeación operativa institucional se formuló el presente plan, definiendo las siguientes Actividades que permiten desarrollar este componente garantizando en el transcurso de la vigencia su elaboración e implementación recurrentemente:

- Coordinar la elaboración e implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al ciudadano.
- Incluir en el Manual de Servicios Misionales lineamientos para la atención a los usuarios externos.
- Socializar los lineamientos para la atención a los usuarios externos, establecidos en el presente manual
- Diseñar e implementar estrategias de comunicación interna, en coordinación con la Alta Gerencia para que así las Comunicaciones y el Área de información y Sistemas, se fortalezcan y que la cultura del servicio y atención al usuario interno y externo sea cada día mejor.
- Diseñar una encuesta para medir el índice de satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los medios priorizados.
- Solicitar la aprobación de la encuesta diseñada para medir el índice de satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los medios priorizados.
- Socializar la encuesta aprobada para medir el índice de satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los medios priorizados
- .Aplicar la encuesta diseñada para medir el índice de satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los medios priorizados

MARCO LEGAL

- Ley 1474 del 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 .
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
- Conpes 3654 de 2010
- Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 .. Un Trabajo Social y Participativo...

	<i>...Un Trabajo Social y Participativo...</i>	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadministrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 - 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005

	REPÚBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO NIT. 890.001.879-0	FR - 205 - 03- V02	
		Res. 017-14-01-2014	
		Vigencia: 2014-2015	

RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

La responsabilidad del Documento dado a su naturaleza está bajo el encargado de la Oficina de Gestión Para Asuntos Administrativos.

15

FRANCISCO JAVIER MARTINEZ PARRADO

Asuntos Administrativos

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO: El presente Documento fue aprobado y adoptado mediante **RESOLUCIÓN NRO. 026 ENERO 30 DE 2014, POR MEDIO DE LA CUAL ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE BUENAVISTA QUINDIO PARA LA VIGENCIA 2014**

RUBEN DARIO SALAZAR AGUDELO

Alcalde

Proyecto y Elaboró: Francisco Javier Martínez Parrado – Asuntos Administrativos
 Revisó: Diego Villegas Restrepo – Jurídico
 Aprobó: Rubén Darío Salazar Agudelo – Alcalde

Anexos:

- I. Mapa de riesgos de la administración Municipal

	...Un Trabajo Social y Participativo...	Web.	www.buenavista-quindio.gov.co
		E mail	asuntosadministrativos@buenavista-quindio.gov.co
		Dirección	Calle 3ª Nro. 2 – 29 Palacio Municipal 2do Piso
		Telefax.	(6) 7547005