



**ALCALDIA DE COLOSO**  
Nit 892.280.053-7



**ALCALDIA MUNICIPAL DE COLOSO**

**DEPARTAMENTO DE SUCRE**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## **VIGENCIA FISCAL 2013**

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucres.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucres.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



**ALCALDIA DE COLOSO**  
Nit 892.280.053-7



## INTRODUCCIÓN

De acuerdo al requerimiento establecido por el Gobierno Nacional a través del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el Municipio de Coloso, Sucre, construyó el plan para la vigencia 2013 teniendo en cuenta la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en la que se definen los aspectos generales y los componente mínimos a contener.

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 institucionales, definidos y contenidos en la Plataforma Estratégica de la Unidad. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al 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. Metodología para la 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 define la política para administrarlos.
2. Estrategia Antitrámites. Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso 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.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

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.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

#### 1.1 Objetivo

Establecer los lineamientos y planes de acción que prevengan actos de corrupción y mejoren la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio de la Alcaldía Municipal de Coloso, Sucre.

#### 1.2 Alcance

Inicia con la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013 y en los procedimientos de manera específica se relaciona el inicio y final de los mismos para operativizar el proceso y finaliza el proceso con los Planes de Mejoramiento, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, para garantizar el mejoramiento continuo del proceso.

### 2. MARCO LEGAL Y TEORICO

#### *Marco Legal*

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

**Ley 80 de 1993:** Se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

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

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

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

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

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



**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.

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

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

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

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

**Ley 1474 de 2011:** Por el cual se dicta el Estatuto Anticorrupción 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 Nacional 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

### *Marco Teórico*

Sobre la corrupción No existe una visión única acerca de las causas y al alcance del término corrupción administrativa en el sector público. Sin embargo, es posible identificar aspectos esenciales contenidos en diversos estudios sobre el tema.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



A grandes líneas la corrupción administrativa se puede tipificar bajo los siguientes elementos, leídos en conjunto e interacción:

1. Es un tipo de comportamiento activo o pasivo de un servidor público.
2. Es emanada del ejercicio de la función pública en cuanto configura un abuso de ésta o de la legitimidad que inspira el Estado.
3. Se aparta de los deberes normales de la función pública.
4. Atiende a lo privado, a ganancias pecuniarias o de estatus favoreciendo demandas contrarias al interés colectivo.
5. Genera trato desigual y privilegiado a ciertos usuarios que bajo similares demandas y condiciones son excluidos.
6. Contraría el ordenamiento jurídico o los principios de honestidad, ética o moralidad.
7. Quebranta las reglas en favor del ejercicio de ciertos tipos de influencia que atienden a lo privado.
8. Se encuentra estimulada por la carencia o fragilidad de los controles, lo que induce la proclividad al ilícito.
9. Está asociada a la existencia de incentivos y políticas distorsionadas por efecto de un régimen normativo y de políticas excesivamente administradas o preferenciales.

### 3. METODOLOGÍA

Se diseña el plan de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

Para la vigencia de acción del plan se incluyen los componentes 1) el mapa de riesgos de corrupción y acciones de manejo, elaborado según metodología DAFP, 2) las medidas antitrámites según lineamientos del DAF P, 3) la rendición de cuentas siguiendo metodología Conpes 3654 de 2010, 4) mecanismos para

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



mejorar la atención al usuario, proyecto liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP y 5) otras estrategias, atendiendo las recomendaciones señaladas en la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Definición del Equipo de Trabajo encargado
2. Convocatoria de reuniones de trabajo socializando la metodología a realizar.
3. Realización de jornadas de trabajo, para recordar elementos fundamentales como la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.
4. Identificación de las debilidades y fortalezas.
5. Clasificación de las debilidades y fortalezas para cada uno de los procesos Corporativos.
6. Tabulación del diagnóstico encontrado.
7. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
8. Proposición de las acciones de mejora. los objetivos generales y específicos, las metas y los procedimientos y mecanismo generales para lograr las estrategias y políticas.
9. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
10. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del Plan.

### 3. COMPONENTES DEL PLAN

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013 de la Alcaldía Municipal de Coloso, Sucre, establece los criterios mínimos exigidos por la Metodología general describiendo los mecanismos orientados a prevenir actos de corrupción y mejorar la atención al usuario, por lo que incluye los siguientes componentes:

### **3.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE MANEJO**

El riesgo de corrupción es la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta. El enfoque de riesgo es preventivo, no reparativo, mediante su identificación es posible evitar la exposición al mismo y la presencia de los efectos indeseables que genera la corrupción.

Una entidad es vulnerable a riesgos de corrupción cuando los factores que los configuran están presentes, su posibilidad de ocurrencia es alta y el daño que se puede causar con su presencia es elevado

El mapa de riesgos es un instrumento metodológico mediante la cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a hechos de corrupción, se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños.

Igualmente, el mapa de riesgos es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos de quienes deseen utilizarlo. Observando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente en cada entidad es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de tales riesgos.

Abordar el examen de los riesgos de corrupción dentro de un área, entidad o sector de la administración implica un conocimiento, lo más cercano y objetivo posible, del asunto en cuestión, de la realidad organizacional y de su entorno. Este conocimiento está soportado en la información que se recoge, interpreta y analiza con fines diagnósticos y prescriptivos.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



Para todos es sabido que la ética pública y la lucha contra la corrupción constituyen temas fundamentales y parte integral de las agendas internacionales, particularmente en lo relacionado con la modernización del Estado y la reforma de la administración pública.

Para luchar contra la corrupción se requiere, en un primer momento, reconocer su existencia y las nefastas consecuencias que conlleva el ejercicio de su práctica cotidiana, posteriormente, realizar los estudios, investigaciones y diagnósticos necesarios que permitan formular las políticas y estrategias que garanticen la prevención y/o lucha contra la corrupción.

Se identificaron, describieron y valoraron los riesgos siguiendo la Guía de Administración del Riesgos del DAFP y los lineamientos de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atenciónal Ciudadano.

Luego de la realización del ejercicio de identificación, establecimiento de causas, descripción, análisis y valoración de los riesgos, se construyó el mapa de riesgos de corrupción y los mecanismos de seguimiento y control en atención a que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable para la empresa.

Para la elaboración del mapa de riesgos se recomienda:

Hacer un inventario de los riesgos identificados en cada una de las áreas

Describir los riesgos

Definir las posibles consecuencias o daños

Valorar o ponderar los daños

Gráficamente el mapa de riesgos puede representarse en forma de una tabla cuyos componentes podrán ser los siguientes:

<b>Factor de riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Posibles</b>	<b>Ponderación</b>
-------------------------	--------------------	-----------------	--------------------

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



		<b>consecuencias</b>	
Un factor de riesgo es aquella situación que presenta una mayor o menor probabilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta.	Se refiere a las características generales o a las formas en que se observa o manifiesta el factor de riesgo identificado.	Corresponde a los posibles efectos ocasionados por el factor de riesgo de corrupción, los cuales se pueden traducir en daños de tipo: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Económico</li><li>➤ Social</li><li>➤ Administrativo</li><li>➤ Institucional o estatal</li></ul>	Se trata de valorar la probabilidad de ocurrencia del riesgo previamente identificado, dentro de una escala que la exprese.  Esta ponderación sentará las bases para la formulación del plan de prevención de riesgos de corrupción.

### 3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política antitrámites está liderada por el Departamento Administrativo de la función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Consiste en que cada entidad simplifique, estandarice, elimine, optimice y automatice los trámites internos que se acerque a los ciudadanos al uso de herramientas tecnológicas para la modernización administrativa y evite procedimientos innecesarios para el logro de la eficiencia y transparencia de las entidades del Estado.

La Estrategia Antitrámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señale que *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998 (ver imagen 1), las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites.

Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012.

Para tal efecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP pone a disposición los lineamientos y el formato de la “Estrategia de Racionalización de Trámites”, consignados y publicados en la página web del DAFP ([www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)), en la Guía para la Racionalización de Trámites

A continuación y de manera general, se anotan los principios de la política pública anti trámites, que contempla entre otros, los siguientes principios:

1. Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
2. Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
3. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

### *Marco Normativo*

En la búsqueda permanente por lograr un adecuado acercamiento de la Administración Pública con el ciudadano y el empresario, se han ejecutado

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



acciones de carácter normativo que permitan racionalizar los trámites, a fin de lograr que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

A continuación, se enuncian algunas de las normas que orientan la racionalización de procesos, procedimientos y trámites en las entidades públicas:

- **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.
- **Decreto 2150 de 1995**: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Ley 190 de 1995**: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **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**: 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**: Se dictan disposiciones sobre 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.
- **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 y se dictan otras disposiciones.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



- **Decreto 1879 de 2008:** Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de Comercio para su apertura y operación.
- **Decreto 235 de 2010:** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- **Decreto 2280 de 2010:** Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 235 de 2010.
- **Ley 1450 de 2011:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
- **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.

### *Objetivos de la Estrategia Anti tramite*

Los principales objetivos de la Política Antitrámites son los siguientes:

1. 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.
2. 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 TIC.
3. Hacer más eficiente la gestión de los las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

# ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



- Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Bajo esto lineamientos la alcaldía municipal se plantea bajo el Liderazgo del proceso de Gestión de la Información identificar los trámites al interior de la Empresa, evaluar la pertinencia, importancia y valor.

Posteriormente se laborará el inventario de trámites para registrar en el SUIT – Sistema Único de Información de Trámites.

Se hace necesario revisar los procesos, analizar el marco normativo y realizar los ajustes internos de manera que se adelanten las siguientes actividades por cada trámite registrado.

- Diagnóstico de los trámites: factores internos, factores externos.
- Racionalización de trámites: simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización, interoperabilidad.

## Cuadro de Estrategias Anti tramite

<b>ESTRATEGIAS ANTITRAMITES</b>		
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>
Implementar el Comité Municipal anti tramites	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre 2013
Reuniones para generar estrategias y políticas anti trámites.	Comité Anti trámites	Mayo – Diciembre 2013
Socializar actas del Comité.	Comité Anti trámites	Mayo – Diciembre 2013
Recibir retroalimentación de la comunidad	Comité Anti trámites	Mayo – Diciembre 2013

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldia@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



### 3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

El componente de Rendición de cuentas está orientado por el documento Conpes 3654 de Abril 12 de 2010 donde se señala la definición como expresión de control social que transparenta el ejercicio de la administración pública en aras de dar cumplimiento a los principios de la práctica del buen Gobierno.

Sobre la Rendición de Cuentas podemos decir que hay que tener en cuenta que es un componente de los principios constitucionales de transparencia, publicidad y responsabilidad. Rendir cuentas es dar explicaciones, justificar, someter al escrutinio público, al examen, a la revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los servidores públicos en desarrollo de la gestión de lo público. Constitucionalmente los servidores públicos están al servicio del Estado y al servicio de la comunidad.

La Rendición de Cuentas de los alcaldes a la ciudadanía es una de las modalidades de rendición de cuentas. Otros tipos de rendición de cuentas son las que se hacen ante otras autoridades estatales: el Concejo Municipal, la Rama Judicial, la Procuraduría, la Personería y la Contraloría.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía tiene como propósito posibilitar mejores condiciones de transparencia, generar confianza entre gobernantes y ciudadanía, y facilitar el control social. La Rendición de Cuentas, más que un ejercicio de información de lo realizado en la gestión pública, debe entenderse como un momento privilegiado de interlocución entre los gobernantes y la ciudadanía. No se trata de un informe que la ciudadanía recibe pasivamente, es un instrumento para hacer seguimiento y evaluación a la administración pública. Es la posibilidad de evaluar, de dar explicaciones, de mostrar las fortalezas y las dificultades.

Rendir cuentas fortalece el sentido de lo público. Es una oportunidad para que la ciudadanía conozca y se apropie de los asuntos públicos. Rendir cuentas fortalece la gobernabilidad y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadanía.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldia@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



Para un correcto proceso de rendición de cuentas sobre la gestión administrativa municipal, hay que tener en cuenta los elementos establecidos en la metodología que sobre el particular ha establecido.

### . Delimitación del tema

Es importante que se delimite con exactitud el tema sobre el que se va a rendir cuentas. Esto permite claridad en el alcance y en los aspectos a tratar, y favorece la preparación de la ciudadanía. Son tantos los asuntos sobre los que se puede rendir cuentas, como tantos los aspectos que contiene la gestión pública. Algunos ejemplos de los posibles temas son:

Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Municipal.

Manejo de los recursos fiscales. Cantidad, claridad, destinación.

Fundamento y procedimiento de nombramientos de colaboradores.

Ejecución de proyectos sectoriales (salud, educación, infraestructura, participación, transparencia, etc.)

Contratación de recursos públicos.

Inversión en un barrio o vereda.

Manejo de las relaciones con el Concejo Municipal.

- . Contenido del informe metas previstas, indicadores de avance y/o resultado, dificultades y retos.

Es muy importante que el informe de rendición de cuentas se haga con base en indicadores de avance y resultados. Esto permite identificar con claridad si se cumplieron o no las metas previstas en el Plan de Desarrollo. Por tanto, la

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



Rendición de Cuentas debe tener como parámetro las metas previstas en el asunto a informar. El informe debe explicar además, cuáles fueron las dificultades que se tuvieron en la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal o en el asunto objeto del informe y qué se requiere para superarlas. Esto permite que la ciudadanía comprenda de una mejor manera el funcionamiento de lo público.

### 3. Audiencia pública

Proponemos que los alcaldes rindan cuentas a la ciudadanía en audiencias públicas presenciales. Esto permite una mayor interlocución con la ciudadanía, y aumenta la credibilidad y legitimidad del ejercicio. Esta forma de rendición de cuentas está prevista como una metodología de gestión pública participativa en la ley 489/98.

#### 3.1 Preparación de la audiencia pública.

3.1.1.Convocatoria. para que la asistencia al ejercicio de Rendición deCuentas sea exitosa es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- (i) **Realizar una amplia convocatoria.** Además de la divulgación a través de la página delInternet, se deben utilizar otros medios masivos de comunicación para invitar a la ciudadanía, haciendo precisión del tema sobre el cual que se va rendir cuentas, el sitio y la hora.
- (ii) **Prever Tiempo suficiente para divulgar la convocatoria.** Deberán transcurrir, por lomenos, 15 días entre la convocatoria y la fecha de la audiencia. Esto permite que la ciudadanía reserve el tiempo para asistir y prepare sus preguntas y comentarios
- (iii) **Realizar Invitaciones especiales a organizaciones sociales** conecedoras del tema atratar, y a las instancias de participación ciudadana municipales: gremios, ONG, universidades, Consejo Territorial de Planeación, Consejo Municipal de Juventud, JUME, CMDR, etc. Estas invitaciones son muy importantes puesto que favorecen la interlocución cualificada y la corresponsabilidad con lo

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



público.

- (iv) **Invitar a inscribirse para intervenir en la audiencia.** Si bien se trata de una invitación abierta a la ciudadanía, es conveniente promover la inscripción previa (a través de la página de internet o directamente en la alcaldía) de aquellas personas u organizaciones que quieren intervenir con comentarios o preguntas, por lo menos con tres días de anticipación. Esto facilita la organización del evento y la distribución de los tiempos.
- (v) **Preguntas anticipadas.** "La ciudadanía haga preguntas, unos días antes de la Audiencia de rendición de cuentas. Estas se pueden recibir a través de la página de internet o en un buzón en la alcaldía. Las preguntas se contestan en el momento de la Audiencia y a través de internet.

### 3.1.2 Entrega previa a la ciudadanía del documento resumen de Rendición de Cuentas.

Este aspecto resulta fundamental si se quiere lograr una participación organizada y cualificada de los actores sociales. Por lo menos con 10 días de anticipación a la audiencia pública, se publicará en la página de Internet cuanto menos, un resumen de los principales aspectos de la rendición de cuentas, con el propósito de que la ciudadanía se prepare. Se debe divulgar ampliamente la existencia de este documento, de forma paralela con la invitación a la audiencia.

3.1.3 Invitaciones a actores sociales específicos para intervenir en la audiencia, con comentarios cualificados. Como ya se ha señalado definitiva la presencia de actores especializados en ese momento de interlocución entre la administración pública y la sociedad civil. Por tanto es conveniente que ONG, organizaciones comunitarias, gremios, cámaras de comercio, universidades, sindicatos, entre otros, tengan la oportunidad de hacer comentarios u observaciones sobre el tema de la Rendición de Cuentas o sobre su metodología. En la selección de los invitados a hacer estos comentarios debe protegerse el

"LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES"

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



criterio de la pluralidad de posiciones políticas.

3.1.4 Espacio adecuado. El sitio elegido para la Rendición de Cuentas deberá ser cómodo, y garantizar que los asistentes puedan estar sentados y tener buena visibilidad del sitio en el cual se encuentre el alcalde o alcaldesa y los colaboradores que van a intervenir. Además debe tenerse en cuenta la calidad del sonido para que todos puedan escuchar.

3.1.5 Tiempo razonable. El tiempo previsto para la Rendición de Cuentas debe permitir un tratamiento adecuado a los temas, dando la posibilidad de preguntas de la ciudadanía. Se recomienda de 2 a 4 horas. En tanto el tiempo es un recurso político fundamental para que se de la participación ciudadana, la experiencia ha mostrado que tanto el exceso como la falta de tiempo dificultan y generan deserción en una audiencia pública.

### Realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas

3.2.1. Mesas temáticas y plenaria. La experiencia de los procesos de rendición de cuentas muestran la utilidad de dividir la audiencia pública en dos partes: una primera, en mesas temáticas, permitiendo una mayor profundidad en los temas y haciendo menos pesado el informe para la ciudadanía, puesto que cada quien participa en los temas de su particular interés. Una segunda, en plenaria, con la presencia del alcalde o alcaldesa, en la que presenta un resumen del informe general y se abre la interlocución directa con la ciudadanía.

3.2.2. Registro de los asistentes. El registro de los asistentes a la entrada del recinto en el que se realiza la audiencia pública es un procedimiento útil, para efectos del seguimiento y evaluación de los ejercicios de Rendición de Cuentas, para crear o ampliar bases de datos con nombres de ciudadanos y organizaciones sociales interesadas en la gestión pública, y también para procurar una mejor organización logística y de seguridad de la audiencia.

3.2.3. Reglas de procedimiento claras: Es muy importante que las reglas que se

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



definan para hacerla Rendición de Cuentas sean claras y se respeten.

**(i) Una agenda u orden del día.** Se recomienda, una apertura con la intervención central del Alcalde o Alcaldesa, presentando el informe, seguido de un espacio suficiente para comentarios calificados de parte de organizaciones de la sociedad civil y de preguntas o comentarios de la ciudadanía, para concluir con las respuestas del Alcalde o Alcaldesa o sus secretarios/as de despacho.

**(ii) Tiempo delimitado de las intervenciones** Es muy importante que los tiempos de las intervenciones estén previamente definidos y que sean efectivamente respetados. Se recomienda que la intervención central del Alcalde o Alcaldesa no sea superior a media hora; que los comentarios cualificados de las organizaciones especiales invitadas sea de cinco minutos cada una; que las preguntas o comentarios de los ciudadanos/as del público, previamente inscritos, sean de dos minutos por intervención. La claridad, equilibrio y cumplimiento en los tiempos de las intervenciones para las partes, ayuda a generar confianza en la ciudadanía.

**(iii) Preguntas y comentarios del público en general.** En la medida en que se trata de una audiencia pública, es importante que la ciudadanía en general tenga la oportunidad de preguntar, controvertir o hacer comentarios al informe de Rendición de Cuentas. Una modalidad es la de intervención de aquellas personas u organizaciones previamente inscritas. Otra modalidad es la de abrir el micrófono, por un tiempo delimitado, para que la ciudadanía espontáneamente intervenga.

3.2.4 Apoyos pedagógicos. Se recomienda que la intervención central del Alcalde o Alcaldesa haga con apoyos pedagógicos que faciliten la organización de la exposición y su fácil comprensión por parte del público: videos, video-beam, gráficas, carteleras, maquetas, etc.

3.2.5. Evaluación de la ciudadanía de la Rendición de Cuentas. Es conveniente que se elabore una pequeña encuesta escrita para que voluntaria y anónimamente, al final de la audiencia, los asistentes la diligencien, con el objeto de evaluar el informe de rendición de cuentas y/o la metodología.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



### 3.3 Uso adicional de la radio, televisión, internet, teléfono y otras estrategias.

Algunas experiencias de Rendición de Cuentas han utilizado de manera imaginativa distintos medios de comunicación en el momento de la audiencia para ampliar la participación de la ciudadanía. Por ejemplo, el uso de la radio o la televisión en combinación con el teléfono y/o la Internet, permiten que la Rendición de Cuentas llegue a un público mucho más amplio en el municipio y que se puedan recibir preguntas desde distintos barrios y veredas. El uso de la Internet por parte de la ciudadanía, a través del correo electrónico o chat, favorece la claridad en la intervención y la optimización del tiempo.

### 4. Acumulación histórica de los informes de Rendición de Cuentas.

La página de Internet de los municipios, permite la publicación de los informes de rendición de cuentas y su acumulación histórica. También se recomienda publicar los comentarios calificados de las organizaciones invitadas.

### 5. Evaluación, al interior de la Administración, de la Rendición de Cuentas.

Es conveniente que después de cada ejercicio de Rendición de Cuentas la Alcaldía internamente, haga una evaluación del ejercicio, con el fin de afinar la metodología, generar aprendizajes y ajustar la gestión.

Así mismo el estatuto Anticorrupción requiere que todas las entidades estatales rindan cuentas de manera permanente a la ciudadanía y que contengan los siguientes componentes:

- Información plena (comprensible, actualizada, oportuna).
- Diálogo con otros actores (bidireccional).
- Incentivos o sanciones (correctivos o estímulos por el cumplimiento del desempeño).

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



### Cuadro de Estrategias para la rendición de Cuentas

<b>PLAN DE ACCIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		
<b>Objetivo general:</b>	Presentar información confiable, oportuna y clara a la comunidad	
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>
Verificar la Presentación de Informe de Rendición de cuentas a la Contraloría Departamental	Secretario de Planeación	Diciembre 2013
Publicación de la contratación de la Alcaldía en el aplicativo COVI de la Contraloría Departamental	Contratación	Diciembre 2013
Publicación del presupuesto desagregado y las modificaciones efectuadas en la página de la Alcaldía Municipal.	Tesorero	Diciembre 2013
Presentar informe de gestión al Concejo Municipal	Alcalde	Diciembre 2013
Rendición pública de Cuentas a la Ciudadanía	Alcalde	Diciembre 2013

### 3.4 MECANISMOS DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCION AL USUARIO

#### *Marco Conceptual*

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo en la gestión pública durante la última década, toda vez que nuestra misión no está limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún otro miramiento de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia.

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que deben responder nuestros funcionarios ante cualquier requerimiento de los usuarios, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia a los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de la Institución, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Alcaldía Municipal debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la Alcaldía Municipal, son el eje principal de la gestión de la Comisión. Cada persona que acude a la Comisión y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldia@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



información que se suministre y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos (as) claramente sobre las competencias de la Alcaldía Municipal, el alcance de su labor y las que corresponden a las entidades públicas de cualquier orden y nivel, frente a la Carrera Administrativa.

El grupo de atención al ciudadano(a), así como los demás servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano(a), se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos(as), para que a partir de dicha información

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldia@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

## ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención al ciudadano(a)

### NORMAS TÉCNICAS

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada, así:

- Norma NTCGP 1000:2004 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Enfoque hacia el cliente. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

- Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

Visibilidad. Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas .

Este mismo principio es acogido por la Ley antitrámites y el programa Gobierno en Línea, los cuales son ejecutados por las Oficinas de Atención al Ciudadano en todo el territorio nacional, dándole a conocer a la comunidad en general los medios de recepción de inconformidades y la forma de acceder a ellos .

Accesibilidad. El proceso de tratamiento de las quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debe estar disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas. El proceso de tratamiento de las quejas y la información de apoyo deben ser fáciles de comprender y utilizar. La información debe estar en un lenguaje sencillo. La información y

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldía@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



Libertad y Orden

# ALCALDIA DE COLOSO

Nit 892.280.053-7



asistencia sobre cómo expresar una queja debe estar disponible en todos los idiomas en los que los productos hayan sido ofrecidos o proporcionados, incluyendo formatos alternativos, tales como impresos, sistema braille o cintas de audio, de forma que ningún reclamante sea perjudicado.

Bajo esta orientación la alcaldía municipal se plantea estrategias

<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>
Determinar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y aprobarlos por acto administrativo	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre 2013
Socializar estas acciones con la comunidad	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre 2013
Ajustar y difundir la Carta de Deberes y derechos de la Alcaldía Municipal	Coordinador del Atención al Ciudadano	Mayo – Diciembre 2013
Revisar y ajustar los procedimientos de atención al usuario	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013
Revisar y Ajustar los procedimientos de atención de PQRS	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013
Hacer seguimiento semestral a la atención a PQRS de la Alcaldía Municipal (Derechos de petición)	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013
Realizar informe mensual de percepción del usuario frente a la satisfacción por la prestación del servicio	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013
Capacitar al personal interno sobre Atención al usuario	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013
Realizar campaña de señalización en todos los servicios de la Alcaldía.	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldia@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A N° 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052



**ALCALDIA DE COLOSO**  
Nit 892.280.053-7



#### **4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN**

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Coloso se consolida y elabora en la Secretaría de Planeación Municipal, quien actúa como equipo de Planeación y su seguimiento y evaluación estará a cargo de la Jefe de Control Interno de la institución.

#### **5. ANEXOS**

Formato de Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano

---

“LA GERENCIA DE LAS COSAS GRANES”

[alcaldía@coloso-sucre.gov.co](mailto:alcaldia@coloso-sucre.gov.co)

Calle 13 A Nº 4-52

Plaza Principal

Tel: 2499052