

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ANTONIO FUENTES VIVIESCAS

31/01/2014

ELABORADO POR: CONSULTORÍA Y SERVICIOS INGENIERILES –CONSERING
S.A.S.-





*“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”*

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO	5
3.1 Límites del municipio	6
3.2 COMO LLEGAR	7
3.3 Reseña histórica	7
4. MISIÓN	8
5. VISIÓN	8
6. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	0
7. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN	0
8. IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN	2
9. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN A NIVEL LOCAL	3
10. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN	5
11. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2014	6

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldía@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



*“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”*

11.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	6
12.	DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.	8
13.	CÓDIGO ÉTICA DE LA ENTIDAD	9
13.1	PRINCIPIOS ÉTICOS	9
13.2	VALORES ÉTICOS	10
14.	ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE VILLANUEVA	12
14.1	MECANISMOS ANTITRAMITES	12
15.	ANEXO	13

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

1. INTRODUCCIÓN.

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, apoyados en la expedición de la Ley 1474 de 2011 denominada el Estatuto Anticorrupción el cual establece que todas las entidades públicas del país y especialmente aquellas, que como la Administración Municipal de Villanueva, están encargadas de velar por la protección del tesoro público y por el correcto proceder de la función pública, enfocados en la lucha contra la corrupción, es por ello que las directrices y los mecanismos básicos son la principal herramienta para la consolidación de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En éste documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, basados en la Prevención, Control y Seguimiento de los posibles eventos de corrupción que se puedan presentar, en donde se vincula de manera activa a la ciudadanía con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley Colombiana, de igual forma se presentaran las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se demanda de talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “**NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA**”.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL

TELEFAX: 7166138

alcaldia@villanueva-santander.gov.co

contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la administración municipal de Villanueva Santander, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

🏛️ 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.

🏛️ Identificar las causas que provocan las debilidades en los procesos administrativos

🏛️ Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

🏛️ Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.

🏛️ Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.

🏛️ Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual

🏛️ Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



*“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”*

3. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO

Nombre del Municipio:	Villanueva, Santander
NIT:	890206250-1
Código Dane:	68872
Gentilicio:	Villanuevas
Extensión total:	99.78 Km ²
Extensión área urbana:	2.24 Km ²
Extensión área rural:	97.53 Km ²
Altitud de la cabecera municipal:	1450 msnm
Temperatura media:	23°C ⁰

El municipio de Villanueva, Santander se encuentra georreferenciado a los 6° 38' 38" Latitud Norte y 73° 11' Longitud Oeste; entre las coordenadas:

X= 1.222.000 X= 1.239.000

Y= 1.094.000 Y= 1.107.000

Dicha municipalidad cuenta con una extensión aproximada de 224,74 hectáreas, la cual esta constituida por 1.179 predios, 108.114 metros cuadrados de espacios construidos y esta se encuentra dividida en varios sectores o barrios denominados:

La amistad	Monserate
El colegio	Prado
Cristo Rey	Pueblo Nuevo
Pinos	Brisas
Estrellas	Jardín
San francisco	Gruta

Cuenta con un área rural de aproximadamente 9.753, 34 hectáreas, la cual se encuentra conformada por 901 predios, 73.480 metros cuadrados de área construida y esta dividida por 13 veredas denominadas así:

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL

TELEFAX: 7166138

alcaldia@villanueva-santander.gov.co

contactenos@villanueva-santander.gov.co



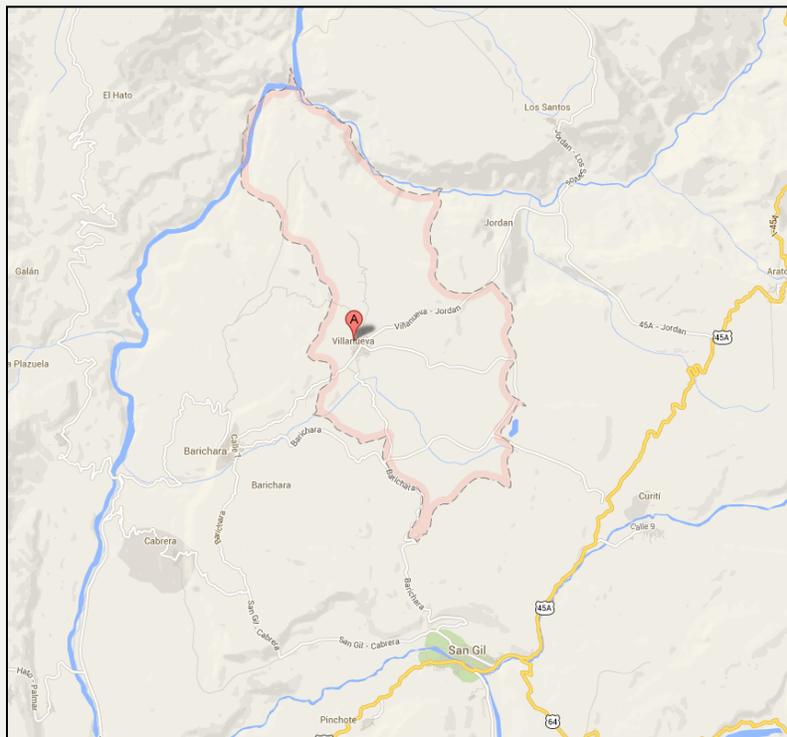
“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Centro	Hato viejo
Alto del trigo	Alto de marta
Agua fría	Macaregua (Hato y Rincón)
Butaregua	El carrizal
La lajita (pequeña y la lajita)	Choro (Choro alto y Choro bajo)
El limoncito	Caucho.
Higueras	

3.1 Límites del municipio

NORTE:	ZAPATOCA Y LA MESA DE LOS SANTOS
ORIENTE:	JORDAN YCURITÍ
SUR:	SAN GIL
OCCIDENTE:	BARICHARA

Imagen N° 1. Límites del municipio de Villanueva, Santander



Fuente: Google Maps

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL

TELEFAX: 7166138

alcaldia@villanueva-santander.gov.co

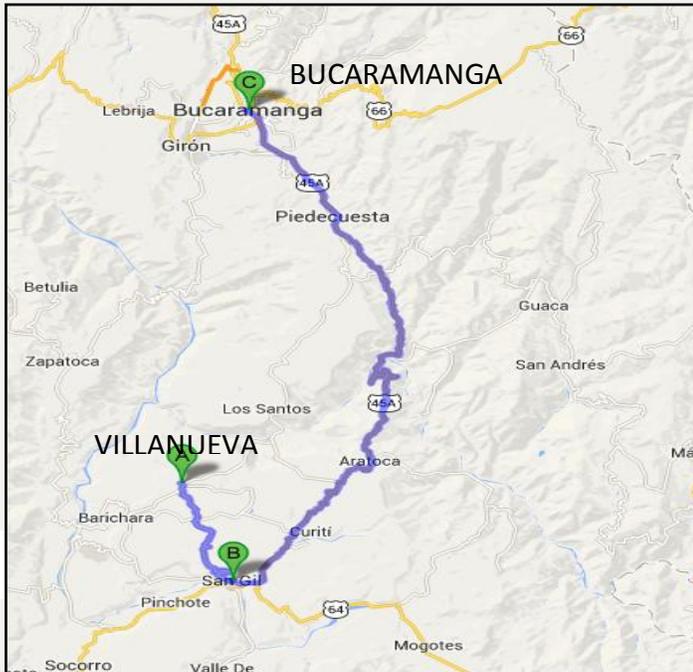
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

3.2 COMO LLEGAR

Imagen N° 2 Ruta Villanueva, Bucaramanga



Fuente: Google Maps

De la capital del departamento se toma la vía que conduce al municipio de San Gil, pasando por municipio como Piedecuesta, Aratoca y Curiti, al llegar se toma la vía que conduce al municipio de Barichara y en el kilómetro 13 se toma el desvío a mano derecha el cual conduce al municipio de Villanueva, Santander

3.3 Reseña histórica

La fundación del municipio de Villanueva inicia con las labores de construcción por parte de los pobladores de la época a partir del lunes 1 de marzo de 1948, cuando se dio un firme paso a la construcción de la carretera que la comunicaría con el municipio de San Gil.

Las primeras construcciones del municipio se dieron en lo que hoy en día es la vereda Choro Alto de la cual desprende la vía que conduce a la vereda Macaregua

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Ese día 1 de marzo de 1948, se congregaron aproximadamente 200 personas con el firme propósito de dar inicio a un nuevo municipio Colombiano, estas labores eran dirigidas por don Roberto Ballesteros, y como segundo en el mando a don Misael Carreño.

Nadie se acordó de contar el número de personas, que ese día de la fundación de Villanueva, salieron voluntariamente a trabajar; pero, por datos recogidos de personas que estuvieron presentes en la iniciación de la obra, me hablaban hasta de 200 personas, que salían a diario a trabajar. Me imagino, que por ser el primer día de la convocatoria, el personal que se presentó, tuvo que ser muy numeroso. Hablamos de voluntarios, porque en la construcción de esta carretera, los obreros no estaban cobrando ningún sueldo. Todo lo hicieron gratis; lo hicieron de buena voluntad y de colaboración, en pro de la nueva fundación de su pueblo. Esta fecha del 1 de marzo de 1948, debe ser para todo Villanueva, un día glorioso y memorable, que debe ser recordado todos los años que pasan; porque en este día, se inició en firme su fundación, paradójicamente, lejos del sitio de su fundación.

Antes de este 1 de marzo, no podría darse otra fecha, como día de su fundación, por que ni siquiera en la reunión del 13 de octubre de 1947, se acordó fundar un pueblo; ni el día del bazar de diciembre, se llevó a cabo alguna reunión especial, para tratar el tema de la fundación de Villanueva. En resumidas cuentas, la fecha más indicada, acerca de los comienzos de Villanueva, fue la del 1 de marzo de 1948, con los picazos y cortes de maleza, allá en el Choro Alto.

4. MISIÓN

Consolidar al municipio de Villanueva Santander como un ejemplo de justicia, equidad y transparencia que proporcione las herramientas necesarias para vigilar el cumplimiento de la constitución y las leyes, enfocados en la promoción de la defensa y protección de los derechos humanos y el ambiente, mediante la prestación de los bienes, obras y servicios en procura del mejoramiento continuo del bienestar y la calidad de vida de la población Villanueva.

5. VISIÓN

En el año 2015 la Administración Municipal de Villanueva Santander será modelo social, económico, político y cultural, por la calidad de los servicios, la eficiente respuesta en los tramites, protección de la población vulnerable, participación ciudadana el talento humano, la protección y conservación del medio ambiente, permitiendo lograr resultados de gestión eficaces y eficientes de respuesta a las necesidades de nuestra comunidad.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL

TELEFAX: 7166138

alcaldia@villanueva-santander.gov.co

contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



6. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

Tabla 1. Mapa de Riesgos Anticorrupción Municipal Villanueva

Dependencia	Proceso	Descripción del riesgo	Etapas	Probables consecuencias	Control	Indicador	Impacto del riesgo	Medidas
Asesora	Concertación	Celebración de contratos de apoyo a proyectos de interés público.	Pre contractual	<ul style="list-style-type: none"> 👤 Falta de veedurías o control social sobre la inversión. 👤 Inversión en proyectos de baja rentabilidad social. 	Oficina Asesora	Nº. de situaciones identificadas en cada caso	Media	Estudios de viabilidad y convocatorias a veedurías
Oficina Jurídica	Contractual	Inadecuada identificación de las Necesidades contractuales. Inadecuada elaboración y valoración de los requisitos previos al proceso contractual. Inadecuada tipificación de la modalidad y tipo de contrato	Pre contractual	Celebración de contratos sin requisitos de ley o mal elaborados	Oficina Asesora, Oficina jurídica, Oficina Secretaria general y de Gobierno	Nº. contratos elaborados = Nº de situaciones identificadas en cada caso	Alto	Tomara medidas correctivas pertinentes y realizar un seguimiento y control
		Incumplimiento del objeto contractual	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> 👤 Daño fiscal 👤 Detrimiento patrimonial 👤 Daño presupuestal 	Oficina Asesora, Oficina jurídica, Oficina Secretaria general y de Gobierno	Nº de contratos = Nº. de Contratos incumplidos	Alto	Exigir pólizas de cumplimiento y multar los incumplimientos
		Omisión de la terminación y liquidación de contratos	Pos contractual	<ul style="list-style-type: none"> 👤 Sanciones disciplinarias 👤 Demandas por falta del debido proceso 	Interventoría al debido proceso	Nº de contratos = Nº. de Contratos sin terminar	Alto	Tomara medidas correctivas pertinentes y realizar un seguimiento



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



Tabla 1. (CONTINUACIÓN)

Dependencia	Proceso	Descripción del riesgo	Etapas	Probable consecuencias	Control	Indicador	Impacto del riesgo	Medidas
Administrativa y Financiera	Preupuesto	Adquisición de bienes y servicios sin certificado del Plan de Compras	Previa	Incumplimiento de Legislación que lo rige	Oficina Asesora Tesorería Jurídicos	Nº. de bienes en el plan de compra= Nº de bienes no registrados	Medio	Tomar medidas correctivas con control interno
		No se expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal en el proceso contractual	Previa	Incumplimiento de Legislación que lo rige	Oficina Asesora Tesorería Jurídicos Secretaría General y de Gobierno	Nº. de Contratos con CD = Nº de Contratos sin CD	Alto	Realizar una inspección documental antes de firmar el contrato
		Coherencia del objeto del contrato con el rubro económico asignado	Previo	Infracción de la Normatividad	Oficina Asesora Secretaría General y de Gobierno Jurídicos	Nº. de Contratos = Nº de situaciones identificadas	Alto	Realizar una inspección documental antes de firmar el contrato
		Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal con un rubro diferente al solicitado	Previo	Infracción de la Normatividad	Oficina Asesora Secretaría General y de Gobierno Jurídicos	Nº de CD expedidos = Nº de CD expedidos con rubro presupuestal diferente	Alto	Realizar una inspección documental antes de firmar el contrato
		No realizar el registro presupuestal a los compromisos adquiridos	Ejecución	Infracción de la Normatividad	Oficina Asesora Secretaría General y de Gobierno Jurídicos Tesorería	Nº de situaciones identificadas	Alto	Realizar una inspección documental antes de firmar el contrato

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 Nº 13-27 PARQUE PRINCIPAL
 TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



Tabla 1. (CONTINUACIÓN)

Dependencia	Proceso	Descripción del riesgo	Etapas	Probable consecuencia	Control	Indicador	Impacto del Riesgo	Medidas
Administrativa y Financiera	Bienes e inventarios	Adquisición de bienes con características distintas a las contratadas	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Daño fiscal 👛 Detrimiento patrimonial 👛 Daño presupuestal 	Secretaría General y de Gobierno	Bienes Adquiridos = Bienes adquiridos con características diferentes a las especificadas	Alto	Exigir polizas de cumplimiento, multar los incumplimientos y realizar interventoría a los bienes adquiridos
		Detrimiento y Pérdida de los bienes	Inspección	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Daño fiscal 👛 Detrimiento patrimonial 	Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	N° de bienes = N° de bienes dados de baja por detrimento	Bajo	Realizar mantenimientos periódicos
		Ausencia de inventarios de los bienes recibidos	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Pérdida de bienes 👛 Derivamento patrimonial 	Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	N° de situaciones identificadas	Medio	Interventoría de inventario de cada una de las dependencias
		Actualización de inventarios	Inspección	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Pérdida de bienes 👛 Derivamento patrimonial 	Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	N° de inventarios = N° de inventarios actualizados	Medio	Interventoría de inventario de cada una de las dependencias
		Plan de Compras	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Daño fiscal 👛 Sanciones disciplinarias 	Tesorería	Elaboración del Plan de Compras	Medio	Revisión antes de aprobación
		Plan Anual de Adquisiciones	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Daño fiscal 👛 Sanciones disciplinarias 	Tesorería	Elaboración del Plan de Anual de Adquisición	Medio	Revisión antes de aprobación
Administrativa y Financiera	Tesorería	Hurto, pérdida o sustracción de títulos valores	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Daño fiscal 👛 Sanciones disciplinarias 👛 Daño presupuestal 	Tesorería	N° títulos valores = Total de títulos valores	Alto	Realizar inspecciones documentales e interventorías
		Liquidación inadecuada del ingreso	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> 👛 Daño fiscal 👛 Sanciones disciplinarias 👛 Daño presupuestal 	Tesorería	N° de liquidaciones = N° de liquidaciones inadecuadas	Alto	Realizar inspecciones documentales e interventorías

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



Tabla 1. (CONTINUACIÓN)

Dependencia	Proceso	Descripción del riesgo	Etapa	Probable consecuencias	Control	Indicador	Impacto del riesgo	Medidas
Administrativa y Financiera	Tesorería	Pagos sin los requisitos exigidos por la legislación	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Daño fiscal ☹ Sanciones disciplinarias ☹ Daño presupuestal 	Tesorería	Nº de pagos = Nº de pagos incumplidos	Alto	Realizar inspecciones documentales e interventorias
		Realizar dos veces un mismo pago	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Daño fiscal ☹ Sanciones disciplinarias ☹ Daño presupuestal 	Tesorería	Nº de pagos = Nº de personal	Alto	Revisar el correcto funcionamiento del software contable
		Efectuar los excedentes de liquidez sin el análisis de riesgos pertinente	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Daño fiscal ☹ Sanciones disciplinarias ☹ Daño presupuestal 	Tesorería	Nº. de situaciones identificadas	Alto	Tomar las medidas correctivas pertinentes

Fuente: Autor

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



6.1 VALORACIÓN DE RIESGOS

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de Medición	Si	No
Adquisición de bienes y servicios sin certificado del Plan de Compras		x	Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
		x	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
No se expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal en el proceso contractual		x	Existe(n) herramienta(s) de control	x	
		x	Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
		x	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Coherencia del objeto del contrato con el rubro económico asignado	x		Existe(n) herramienta(s) de control		x
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		x
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal con un rubro diferente al solicitado	X		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	X		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		x
	X		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de Medición	Si	No
No realizar el registro presupuestal a los compromisos adquiridos	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	X		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		x
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Adquisición de bienes con características distintas a las contratadas	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Detrimiento y Pérdida de los bienes	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Ausencia de inventarios de los bienes recibidos	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de Medición	Si	No
Actualización de inventarios	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Plan de Compras	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Plan Anual de Adquisiciones	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Hurto, pérdida o sustracción de títulos valores	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		x
		x	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
Descripción	Preventivo	Correctivo		Si	No
Liquidación inadecuada del ingreso	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Pagos sin los requisitos exigidos por la legislación	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	
Efectuar los excedentes de liquidez sin el análisis de riesgos pertinente	x		Existe(n) herramienta(s) de control	x	
	x		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	x	
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	x	

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



7. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN

- ☞ Identificar las determinantes causales que dan inicio a actos de corrupción, de igual forma identificar la ineficiencia y negligencia en los procesos administrativos con el fin de generar mecanismos contribuyan al mejoramiento funciones interadministrativas
- ☞ Proponer, estructurar y poner en marcha los planes y demás mecanismos que apoyen los valores institucionales como la ética, eficiencia innovación tecnológica y transparencia con el fin luchar integralmente contra la corrupción.
- ☞ Ejecutar proyectos que vinculen las diferentes entidades estatales mediante con el propósito de proporcionar a la población la información necesaria acerca de la gestión pública mediante dispositivos electrónicos para la realización de trámites en línea y demás procesos que vinculan al ciudadano con plataformas virtuales.
- ☞ Desarrollar planes, proyectos medidas que afloren la utilización de dispositivos electrónicos con el fin de apresurar los procedimientos administrativos obteniendo competitividad, y calidad del servicio, que mediante indicadores de gestión permitan evaluar y medir dichas eficiencias.
- ☞ Generar sistemas que usen la información contable y presupuestal, permitiendo establecer rangos de gestión, para evaluar y calificar la eficiencia administrativa.
- ☞ Dirigir mecanismos que propicien el efectivo control interno disciplinario y de gestión con el fin de evaluar la efectividad de los procesos administrativos y en caso tal de estos sean negativos establecer nuevos métodos que permitan mejorar el desempeño municipal.
- ☞ Implementar junto con los organismos de control, técnicas que identifiquen procesos erróneos o procesos que no cumplan los principios institucionales especialmente con el de transparencia y de tal forma castigar a sus propiciadores
- ☞ Desarrollar mecanismos que fortalezcan la veeduría cívica en los diferentes órdenes.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



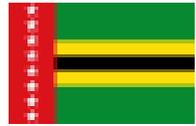
- 🏛️ Implementar herramientas que permitan dar conocer las políticas del municipio de Villanueva en temáticas de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa
- 🏛️ Llevar a cabo programas que incentiven la educación, concientización, fundamentación de valores y principios de una cultura de responsabilidad social y defensa del bien público, orientado a todos los sectores del municipio de Villanueva.
- 🏛️ Formular sistemas que generen una evaluación, seguimiento y control en los procesos contractuales llevados a cabo por cualquier entidad estatal.
- 🏛️ Generar un sistema de quejas y reclamos, que permita evaluar la gestión de las funciones de los empleados públicos, además de las medidas correctivas que dichos casos merezcan para realizar los seguimientos respectivos.
- 🏛️ Promover el seguimiento de procesos mediante la rendición de cuentas periódicamente ante las entidades de control, proporcionando información acerca de efectividad de los procesos, así como los resultados y metas alcanzadas.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



8. IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación Colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

🏛️ **Abuso de poder:** es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.

🏛️ **Falencia y/o debilidades:** se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.

🏛️ **Marcos legales:** debilidad en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica

🏛️ **Impunidad:** excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

🏛️ **Corrupción política:** es inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

🏛️ **Corrupción administrativa pública:** Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

🏛️ **Corrupción corporativa:** Es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.

🏛️ **Corrupción privada:** tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



9. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN A NIVEL LOCAL

☉ Violación de controles internos, que conllevan a la creación de beneficios personales, familiares o grupales

☉ La Debilidad de los organismos de control financiero, se presenta por la falta de personal técnico idóneo y de mecanismos e instrumentos que permitan la prevención los fraudes o detectarlos.

☉ Ineficacia de los marcos normativos o legales que previenen, controlan y sancionan la corrupción administrativa.

☉ Carencia de información y ausencia de espacios organizados que permitan realizar una rendición de cuentas de los funcionarios y funcionarias públicas, así como la participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.

☉ Degradación moral y falta de ética en el cumplimiento del ejercicio de las funciones públicas, debido a que se accede a éste tipo posiciones para agigantar el patrimonio personal.

☉ La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, hecho que muestra que la trasgresión de las normas no conduce a una condena penal.

☉ La complicidad en los diferentes sectores en los que se evidencie la corrupción.

☉ En el ámbito electoral, la continuidad se ve involucrada en el uso de fondos o rubros públicos para el desarrollo de las campañas electorales, así como la ausencia de mecanismos que fiscalicen la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.

☉ En el ámbito legislativo, las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores se convierten en una constante.

En la administración central las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

☉ Construcción o edificación de obras públicas

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL

TELEFAX: 7166138

alcaldia@villanueva-santander.gov.co

contactenos@villanueva-santander.gov.co



*“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”*



-  Procesos de Contratación
-  Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
-  Compras y suministros
-  Vinculación de Personal de libre nombramiento
-  Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



10. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado.: se define según el código penal en el capítulo de delitos contra la administración pública como el *"abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo"*, de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en *"otra forma semejante"*.

Cohecho.: es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.

Concusión.: delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



11. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2014

La administración municipal de Villanueva, ente gubernamental local que se encuentra comprometido con la vigilancia, la innovación tecnológica, la culturización de los ciudadanos en contra de la corrupción y las trabas administrativas que generan procesos lentos y negligentes, asimismo se garantiza el ejercicio correcto, legal y diligente de la función pública; fundamentada en la participación de gestión administrativa que garantice una prestación transparente del servicio al ciudadano.

Por lo tanto nuestra entidad ha generado estrategias orientadas al desarrollo de la gestión pública de manera transparente, unida a una prestación del servicio al ciudadano y a la participación activa de la comunidad siguiendo los lineamientos trazados con los planes y programas existentes.

Acorde a lo anterior y en cumplimiento a lo estipulado en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta al municipio de Villanueva, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014:

11.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La administración municipal de Villanueva Santander ha establecido herramientas internas y externas que optimizan los procesos administrativos transparentes contando con instrumentos como:

 La Administración municipal de Villanueva cuenta con un esquema de Control Interno, en el cual se encuentra determinado por procesos y técnicas de implementación, al cual lo soportan el mapa de riesgos por procesos, en el cual se identifican los riesgos asociados a cada proceso su causa, acciones, indicadores y políticas de manejo, adicionalmente se ha asignado personal para el monitoreo del riesgo y sus indicadores.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



🏛️ La Administración municipal de Villanueva ha implementado audiencias públicas para realizar la rendición de cuentas y de esta forma reavivar la participación comunitaria que contribuya a la mejora continua en busca de una administración libre de corrupción.

🏛️ La alcaldía cuenta con una página web www.villanueva-santander.gov.co, en la cual se informa a la comunidad sobre los proyectos, planes, programas y demás actividades que esté realizando, con el fin de involucrar a los pobladores en sus actividades y demostrar la transparencia de cada uno de ellos.

🏛️ Compra de Pólizas de cubrimiento para riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo global y de transporte que protegen de posibles eventualidades y permite que los bienes tengan una cobertura total de protección.

🏛️ La administración municipal de Villanueva además de las políticas trazadas pretende fortalecer:

🏛️ los procesos de contratación, a través de capacitaciones orientadas a la actualización de normas relacionadas, de igual forma con pólizas de garantía como cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, de acuerdo al tipo de contrato con el fin cubrir a la entidad estatal por los posibles perjuicios que sobrevengan del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.

🏛️ Fortalecer el sistema de control interno en la entidad con la implementación de un sistema de gestión

🏛️ Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías.

🏛️ Publicación de todos los actos administrativos, tramites y contratos que genere la alcaldía, a través del portal Colombia Compra www.colombiacompra.gov.co

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



**“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”**



12. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.

Tabla 2. Diagnostico Estratégico

DEBILIDADES (I)	AMENAZAS (E)
<ul style="list-style-type: none"> ☪ Escasa participación ciudadana en los procesos administrativos de cualquier índole de la Administración Municipal. ☪ Destinación mesurada de recursos para el buen desempeño de las funciones en la entidad. ☪ Inexistencia de una base de datos virtual que contenga toda la información de la alcaldía municipal. ☪ Bajo personal frente a la multiplicidad de funciones que cada vez otorga la ley a las personerías municipales. ☪ Ambientes de trabajo inapropiados 	<ul style="list-style-type: none"> ☪ Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía en los procesos y en la administración municipal. ☪ Ineficiencia en los procesos administrativos. ☪ Entorpecimiento de las actividades desarrolladas en la administración
FORTALEZAS (I)	OPORTUNIDADES (E)
<ul style="list-style-type: none"> ☪ Constante capacitación para el personal de la entidad en el desempeño de sus funciones. ☪ Personal idóneo para desarrollar las funciones encomendadas. ☪ Revisión y motivación por parte de la dirección al mejoramiento ☪ Creación de comités que permitan un desempeño del trabajador optimo. 	<ul style="list-style-type: none"> ☪ Fortalecimientos de los software para un rendimiento más eficiente por parte del personal ☪ Remodelación de equipos electrónicos que permitan un desempeño optimo de las labores que demanda la entidad ☪ Mejoramiento de la imagen de la entidad con políticas de transparencia ☪ Participación de la ciudadanía en el ejercicio del control a la administración publica local.

Fuente: Autor

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



*“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”*



13. CÓDIGO ÉTICA DE LA ENTIDAD

13.1 PRINCIPIOS ÉTICOS

Son las reglas o normas que orientan la acción de un ser humano de cómo debe relacionarse con los demás y con el entorno, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Los principios éticos de la Administración Municipal de Villanueva son:

-  La confianza de la comunidad con el Municipio, es el propósito fundamental del servicio público

-  El interés comunitario prevalece sobre el particular

-  El buen uso y destino de los recursos públicos garantizan la calidad de vida de la comunidad.

-  El servidor público debe rendir cuentas a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos públicos encomendados y los resultados de su gestión.

-  La Democracia Participativa, el Control Social es complemento fundamental en la vigilancia de la gestión fiscal

-  La sostenibilidad y conservación ambiental es uno de los criterios orientadores del gasto público

-  Los bienes públicos están destinados exclusivamente al servicio de la comunidad y en beneficio de la misma

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN

AL CIUDADANO”



13.2 VALORES ÉTICOS

Aquellas formas de ser y actuar de las personas, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Respeto, Lealtad, Justicia, Servicio, Responsabilidad, Participación, Transparencia y Eficiencia: Transparencia, servicio, respeto, participación, honestidad, justicia, eficiencia, integridad.

Transparencia.: la Administración municipal promueve procesos permanentes de información de resultados y la utilización de los recursos públicos. Divulga ampliamente su gestión contractual y el cumplimiento de su Plan de Gobierno.

Respeto.: La administración municipal de Villanueva cumple sus compromisos y obligaciones contractuales con las comunidades beneficiadas, propiciando espacios de participación ciudadana.

Honestidad.: Consciente de su función pública, el Municipio de Villanueva trabaja por generar confianza con sus comunidades, reconociendo los errores y equivocaciones, y buscando siempre cumplir con sus compromisos y obligaciones pactadas.

EFICIENCIA.: La administración municipal de Villanueva mediante la incorporación de procesos, ejercicios de planificación, operando de manera efectiva el banco de proyectos alcanza sus objetivos. Para el logro de los objetivos del Gobierno Municipal, los Servidores Públicos se comprometen a conseguir los mejores beneficios optimizando el uso de los recursos disponibles a favor del bienestar de toda la comunidad.

SERVICIO.: La Administración Municipal fortalece el sistema de quejas y reclamos, mejora el sistema de información para los usuarios, atiende a la comunidad de manera adecuada y busca siempre dar una respuesta a sus necesidades.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL

TELEFAX: 7166138

alcaldia@villanueva-santander.gov.co

contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



PARTICIPACIÓN.: La Administración Municipal de Villanueva promueve las audiencias públicas como herramienta central para acercarse a los ámbitos locales. Fortalece los procesos para las convocatorias públicas y desarrolla mecanismos de retroalimentación, información y divulgación con diferentes sectores del Municipio.

JUSTICIA.: La Administración Municipal de Villanueva, promueve la equidad en la inversión social es el eje de las relaciones con sus sistemas de interacción. Se desarrollan procesos justos en los concursos de méritos y en las convocatorias públicas, de igual forma las acciones de los Servidores Públicos se orientan hacia la generación de bienes y servicios públicos de calidad suministrados de forma equitativa, buscando el beneficio de los ciudadanos más vulnerables.

INTEGRIDAD.: La Administración Municipal de Villanueva se compromete a dar cumplimiento a lo pactado. Integra el ámbito ético a todas sus decisiones administrativas. Converge el decir y el actuar en un entorno de rectitud y entereza.

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



*“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO”*



14. ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE VILLANUEVA

Tabla 3. Estrategias

N° Estrategias	Descripción
1	Actualizar constante del modelo de control interno
2	Democratización de la administración pública: se establece que los tramites y servicios del sector deberán estar en línea a través del sitio Web
3	Actualización permanente y ejecución constante del modelo estándar de control interno.
4	Planes de contingencia que contrarresten las posibles deficiencias de los equipos que se utilizan para el desarrollo de las actividades laborales
5	Seguimiento y control de los proceso contractuales
6	Rendición de cuentas públicas

Fuente: Autor

14.1 MECANISMOS ANTITRAMITES

 Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través de la Página Web www.villanueva-santander.gov.co en el **Link de quejas y reclamos**, de igual forma se actualiza de forma permanente e incluye los informes de los planes, programas y proyectos que serán desarrollados y que se están desarrollando en la administración municipal de Villanueva.

 Sisben en línea para garantizar la información oportuna al usuario

 Publicación en nuestro sitio web documentos importantes para la fácil consulta del ciudadano.

 Información permanente a través de la cartelera institucional y por los medios de comunicación local (radio).

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co



“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”



- ☪ Establecer sistemas de comunicación interna que garantice que todos los empleados estén al tanto de las actividades que se desarrollen en la administración y puedan orientar de forma veraz a los usuarios.

- ☪ En la Biblioteca municipal se encarga de divulgar la memora institucional de publicidades, facilita la consulta de material bibliográfico y ofrece orientación y asesoría personalizada en temas misionales y de normatividad

- ☪ Atención al público de forma atenta, eficaz, eficiente y veraz en las instalaciones ubicada en la carrera 15 N° 13 – 72, sector centro, instalaciones de la Alcaldía Municipal.

- ☪ Atención al público de forma atenta, eficaz, eficiente y veraz por vía telefónica en la linera (037) 7166138 de la Alcaldía Municipal

15. ANEXO

- ☪ Plan de Compras 2014

NUESTRO COMPROMISO ES VILLANUEVA

CRA 15 N° 13-27 PARQUE PRINCIPAL
TELEFAX: 7166138
alcaldia@villanueva-santander.gov.co
contactenos@villanueva-santander.gov.co