



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8

---



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**ALCALDÍA MUNICIPAL ALBANIA - CAQUETA**

**Vigencia 2013**

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



## CONTENIDO

	PAG.
1. Introducción.....	3.
2. Objetivo y alcance.....	4.
3. Marco Normativo.....	4.
4. Elementos Estratégicos Institucionales.....	6.
5. Aspectos Generales.....	8.
6. Componentes del Plan.....	9.
6.1. Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo....	9.
6.2. Estrategia Antitrámites.....	31.
6.3. Rendición de Cuentas.....	31.
6.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	32.



## 1. INTRODUCCION

La Alcaldía Municipal de Albania – Caquetá, como entidad del orden Municipal, dando cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, siguiendo los lineamientos establecidos en la herramienta denominada **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”** documento diseñado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Albania – Caquetá, es una herramienta estratégica encaminada a prevenir y erradicar los Actos de Corrupción que de acuerdo a la dinámica de la Administración y de nuevas modalidades de cometer actos de Corrupción será objeto de actualización anual.

De acuerdo a los lineamientos que se establecen en la estrategia Nacional Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Albania-Caquetá-en adelante **PAACAMA**- contiene cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

1. Identificación de riesgos de Corrupción y acciones para su manejo. En este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Albania – Caquetá y las medidas que se adopten para contrarrestarlos.
2. Estrategia Antitrámites. A través de la racionalización de trámites se facilita el acceso a los servicios públicos por parte de los ciudadanos, y se evita al máximo la comisión de actos de corrupción.
3. Rendición de Cuentas. En este componente del **PAACAMA** están contenidas un cúmulo de acciones tendientes a acercar a la comunidad a la Institucionalidad de tal forma que se recupere la confianza en la entidad a través de la publicidad de todas sus actuaciones y del contacto o diálogo permanente que permita afianzar los canales de comunicación entre la ciudadanía y la Administración Municipal.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. En este componente se propende por el mejoramiento en el acceso a los servicios públicos por parte

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



de la ciudadanía y por consiguiente garantizar un importante nivel de satisfacción de los ciudadanos que demanden los trámites y servicios de la entidad.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### General.

Adoptar en la Alcaldía Municipal de Albania – Caquetá, el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias efectivas en la lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

### Específicos.

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de la entidad y sus respectivas medidas para contrarrestar los actos de corrupción.
- Avanzar en la implementación de mecanismos eficaces para lograr la racionalización de trámites en la entidad.
- Adoptar mecanismos tendientes a mejorar la atención de la ciudadanía.

**Alcance.** Las Acciones, medidas y mecanismos contemplados en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deben ser observadas (aplicadas) por los funcionarios de todas las dependencias de la entidad.

## 3. MARCO NORMATIVO.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993. Artículo 53.
- Ley 87 de 1993. (Sistema Nacional de Control Interno)

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



- Ley 190 de 1995. (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa)
- Ley 489 de 1998. Artículo 32 y 37. (Democratización de la Administración Pública y evaluación de la Gestión pública y control social)
- Decreto 2145 de 1999. (Por el cual se dictan normas sobre el sistema Nacional de control Interno de las entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones)
- Ley 599 de 2000. (Código Penal Colombiano)
- Ley 610 de 2000. (Establece el trámite para adelantar los procesos de responsabilidad fiscal)
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8 (Acción de repetición)
- Ley 734 de 2002. (Código Disciplinario Único)
- Ley 850 de 2003. (Veeduría ciudadana)
- 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 1599 de 2005. (Por el cual se adopta el Modelo estándar de Control Interno MECI para El Estado Colombiano)
- Ley 1150 de 2007. (Se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la Contratación con recursos públicos)
- Decreto 1151 de 2008. (Se implementa el sistema de Gobierno en línea)
- Ley 1437 de 2011. Artículos 67, 68 y 69. (Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo)

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



- Decreto 4567 de 2011. (Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y el Decreto 770 de 2005)
- Decreto 4632 de 2011. (Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción)
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del riesgo previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Decreto 2641 de 2012. (Por el cual se reglamentan los artículo 73 y 76 de la ley 1474 de 2011)
- Plan de Desarrollo “Albania Próspera y solidaria 2012 – 2015”.

## 4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

### 4.1. Visión de Desarrollo.

Al 2015, el municipio de Albania se consolida y es reconocido a nivel regional por implementar un esquema de desarrollo participativo con la comunidad en la prestación y la atención de las necesidades prioritarias de sus habitantes, especialmente en materia de vivienda, infraestructura eléctrica y vial, que aumenten la calidad de vida de sus habitantes en procura de la prosperidad social y el logro de su proyección regional, generando oportunidades para todos.

### 4.2. Misión.

Nuestra Misión Institucional es la de garantizar de manera efectiva el bienestar de la Población, a través de la prestación de los servicios públicos de forma solidaria, eficiente, eficaz, transparente, de calidad y orientada a la comunidad urbana y rural, mediante la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos para

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



ser ejecutados preferencialmente por el Municipio, propiciando la vinculación de organismos nacionales e internacionales públicos y privados.

#### **4.3. Objetivo General.**

Sentar las bases durante los próximos 4 años para que el municipio de Albania lidere una dinámica de prosperidad y solidaridad, en busca de mejorar los niveles actuales de desarrollo y encaminando todos los esfuerzos a una mejor calidad de vida de sus habitantes.

#### **4.4. Objetivos estratégicos.**

- Lograr que en el municipio exista inclusión social con enfoque diferencial en las múltiples dinámicas que se desarrollan en el territorio, generando espacios para que de manera conjunta se trabaje en la superación de las inequidades que actualmente aquejan a la población.
- Brindar las herramientas y espacios necesarios para lograr una dinamización económica acorde a las potencialidades del municipio y a las necesidades de la región, propendiendo por la seguridad alimentaria de los pobladores y tomando al emprendimiento como política transversal para cambiar la manera de pensar de sus habitantes, siendo proactivos en la generación de su propio desarrollo.
- Potenciar las riquezas naturales del municipio a través del establecimiento de estrategias de conservación y mitigación.
- Crear y fortalecer de manera sostenible la infraestructura necesaria para apoyar las dinámicas de desarrollo económico y social del municipio, buscando con ello mejorar la calidad de vida de sus habitantes.
- Cualificar y fortalecer el equipo de gobierno y hacer los convenios que sean necesarios para que la administración municipal pueda brindar una atención adecuada y acompañar las diferentes dinámicas comunitarias que se presentan en la cotidianidad de la vida municipal.

***“Albania Prospera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)





#### 4.5. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y estrategia de atención al ciudadano tiene por objetivo propender por la recuperación de la confianza de la población del Municipio de Albania en la institucionalidad y en sus administradores, promoviendo el ejercicio del control ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la Administración Municipal a través de estrategias de rendición permanente de cuentas y fortaleciendo la atención al Ciudadano.

### 5. ASPECTOS GENERALES

Con la entrada en vigencia de la ley 1474 de 2011, surgió para todas las entidades públicas del orden Nacional y Territorial la obligación de la elaboración de un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, que describa las estrategias para combatir la corrupción al interior de cada entidad, así como los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.

Es así como dando estricto cumplimiento a lo preceptuado por el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, 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, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Anualmente es de obligatorio cumplimiento elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, ii) las medidas antitrámites iii) la rendición de cuentas y iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En ese orden de ideas la Alcaldía Municipal de Albania-Caquetá, debe elaborar cada año el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **-PAACAMA-**, de acuerdo a los lineamientos que establezca la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el mencionado Plan deberá contener como mínimo:

***“Albania Prospera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)





1) el mapa de riesgos de corrupción 2) las medidas antitrámites 3) la rendición de cuentas y 4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## 6. COMPONENTES DEL PLAN

### 6.1. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.

En la Alcaldía Municipal de Albania-Caquetá, no existe un mapa de riesgo institucional debido a que históricamente la cultura del autocontrol y del control interno administrativo al interior de la entidad ha sido realmente magra a causa de un evidente desinterés de los Gobernantes de turno de fortalecer el sistema de control interno administrativo de la entidad. Indubitablemente una muestra clara del notorio desinterés por el autocontrol y el control interno es que aún no se implementa al interior de la entidad el Modelo Estándar de Control Interno MECI adoptado por el Gobierno Nacional en el año 2005 con la expedición del Decreto 1599, asimismo es menester advertir que aun cuando la entidad cuenta con un manual de procesos y procedimientos paradójicamente los mismos no están bien definidos lo cual genera ambigüedades en el cumplimiento de las metas misionales y estratégicas del ente territorial. Es importante poner de presente que el Manual de Procesos y procedimientos desactualizado no cuenta con el mapa de riesgos.

Ante ese panorama debe tratarse la administración de los riesgos de Corrupción de la entidad con mayor rigurosidad, por tanto se adopta transitoriamente y únicamente para el manejo de Riesgos de Corrupción la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que está integrada por los siguientes subcomponentes:

- **Identificación de Riesgos de Corrupción:** Se busca identificar las debilidades (factores internos) y las amenazas (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.
- **Análisis del Riesgo:** Está encaminado a determinar la probabilidad o el grado en cual se puede materializar un evento.

***“Albania Prospera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



- **Valoración del Riesgo de Corrupción:** Una vez identificado el riesgo de corrupción la entidad debe establecer unos controles, sean de tipo preventivo o correctivo.
- **Política de Administración de Riesgos de Corrupción:** Son acciones adelantadas por la entidad con el propósito de evitar y reducir los actos de corrupción.
- **Seguimiento de los Riesgos de Corrupción:** Consiste en efectuar revisión permanente a las causas del riesgo de corrupción identificado.
- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Una vez se tenga identificado el riesgo y las medidas para mitigarlo es necesario la elaboración del mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

#### 6.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción.

El riesgo se define como la Contingencia o proximidad de un daño.<sup>1</sup> El Departamento Administrativo de la Función Pública lo define como *la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.*<sup>2</sup>

Por riesgo de corrupción se entiende *la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.*<sup>3</sup>

Es sumamente importante llevar a cabo la identificación de los riesgos de corrupción que se suscitan al interior de la Alcaldía Municipal de Albania – Caquetá, si se tiene en cuenta que solo a partir de la elaboración de los riesgos de la entidad se puede lograr la valoración de los mismos, así como la

<sup>1</sup> [HTTP://WWW.RAE.ES](http://www.rae.es)

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. (2011). Guía para la Administración del Riesgo. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Bogotá D.C., septiembre de 2011, Cuarta edición. Pág.10. Documento extraído el 01 de abril de 2013 de <http://www.portal.dafp.gov.co>.

<sup>3</sup> Presidencia de la República. (2013). Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia. Pág. 9.



implementación de la política Municipal de administración de riesgos, el seguimiento a esa política adoptada y finalmente se logra consolidar el mapa de riesgos que es la representación final de la probabilidad e impacto de los riesgos de Corrupción en la entidad, es la construcción final, el consolidado de todo el proceso adelantado con cada uno de sus pasos.

De acuerdo a los diferentes procesos y procedimientos que se adelantan en la entidad, se logró la identificación de los siguientes riesgos de corrupción:

1. **Proceso de Evaluación:** Proceso de Auditoría.

**Objetivo del Proceso:** Evaluar los diferentes procesos y procedimientos del SGC del Municipio, verificando el cumplimiento de los requisitos respectivos, realizando auditorías internas de calidad cada seis (6) meses.

**Riesgo:** Bajo desarrollo del Sistema de Control Interno.

**Causas:** Desconocimiento de la normatividad, desinterés por la aplicación del Sistema de Control Interno y personal que carece de la capacitación adecuada.

**Descripción:** No se evalúan periódicamente los procesos y procedimientos que se surten al interior de la entidad, no existe una cultura del autocontrol.

**Efectos:** Ante la ausencia de una evaluación de los procesos y procedimientos que se adelantan en la entidad facilita la comisión de errores voluntarios e involuntarios por parte de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Albania, lo cual puede suscitar investigaciones de tipo disciplinaria, fiscal y penal.

2. **Proceso estratégico:** Gestión Gerencial.

**Objetivo del Proceso:** Permite hacer la gestión integral con el ánimo de lograr el bienestar de la Población y el desarrollo económico, social y ambiental del Municipio, garantizando la mejora del sistema de gestión de calidad, los procesos, servicios del Municipio, enfocados con la misión, autogestión y aumentando la satisfacción del cliente.<sup>4</sup>

**Riesgo estratégico:** Ausencia de canales eficaces de comunicación.

**Descripción:** La ausencia de un lenguaje claro y sencillo, la desinformación de algunos sectores de la población.

**Causas:** Mal manejo de la información.

**Efectos:** Rompimiento de los canales de comunicación con la comunidad y por ende mal manejo en la información recibida por parte de la ciudadanía.

3. **Proceso Estratégico:** Gestión Gerencial.

**Objetivo del Proceso:** Permite hacer la gestión integral con el ánimo de lograr el bienestar de la Población y el desarrollo económico, social y ambiental del

<sup>4</sup> Manual de Procesos y Procedimientos. (2009). Alcaldía Municipal de Albania – Caquetá. Pág., 8.



Municipio, garantizando la mejora del sistema de gestión de calidad, los procesos, servicios del Municipio, enfocados con la misión, autogestión y aumentando la satisfacción del cliente.<sup>5</sup>

**Riesgo estratégico:** Amiguismo y clientelismo.

**Descripción:** Se genera un ambiente propicio para la comisión de delitos como el tráfico de influencias, la concusión y el cohecho. Se realizan las actuaciones de los servidores públicos de la entidad direccionadas a favorecer a un particular a través del otorgamiento de privilegios que la ley prohíbe.

**Efectos:** Sanciones a los funcionarios públicos que desplieguen la conducta descrita de tipo penal y disciplinario.

4. **Proceso de apoyo:** Contratación Administrativa.

**Objetivo del proceso:** Establecer los lineamientos para la realización de los contratos establecidos en los estatutos de contratación Municipal.<sup>6</sup>

**Riesgo de cumplimiento:** Falta de seguimiento y supervisión en la ejecución de los procesos contractuales.

**Descripción:** Los interventores y supervisores designados durante la ejecución de los contratos no realizan el seguimiento debido al cumplimiento efectivo del objeto contractual y las obligaciones derivadas de la relación contractual.

**Efectos:** Detrimento patrimonial al Estado. Mala calidad de las obras. Sanciones disciplinarias y fiscales a los servidores públicos encargados de realizar el seguimiento a la ejecución de los contratos.

5. **Proceso de apoyo:** Contratación Administrativa.

**Objetivo del proceso:** Establecer los lineamientos para la realización de los contratos establecidos en los estatutos de contratación Municipal.<sup>7</sup>

**Riesgo de cumplimiento:** Designación de Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.

**Descripción:** Se presenta ausencia de conocimientos específicos sobre algunos contratos que debe celebrar la entidad de los interventores y supervisores.

**Efectos:** Obras inconclusas, suministro de materiales de mala calidad.

6. **Proceso de evaluación:** Gestión documental.

<sup>5</sup> Ibidem., Pág. 8.

<sup>6</sup> Ibidem., pág. 8.

<sup>7</sup> Ibidem., pág. 8.



**Objetivo del proceso:** Administrar técnicamente el patrimonio documental de la Administración Municipal de acuerdo a la normatividad vigente.<sup>8</sup> **Riesgo de cumplimiento:** Existen deficiencias en el manejo documental y de archivo de la entidad.

**Causas:** No hay claridad en las TRD. Desorganización del archivo, pérdida de documentos.

**Descripción:** Administración inadecuada de la documentación.

**Efectos:** Procesos disciplinarios. Sanciones administrativas. Trámites sin ejecutar.

7. **Proceso estratégico:** Planeación Municipal.

**Objetivo del proceso:** Realizar toda la planeación financiera, administrativa, de programas y servicios a través de la elaboración de los diferentes planes y proyectos como el plan de desarrollo, plan de acción, plan financiero, entre otros.

**Riesgo estratégico:** Improvisación para la asignación de recursos financieros.

**Causas:** Error en la planeación de los gastos e inversiones, cambios repentinos en la asignación de recursos.

**Descripción:** Asignación inadecuada de los recursos.

**Efectos:** incumplimiento del plan de Acción que establece la ley 1474 de 2011. Sanciones administrativas.

8. **Proceso estratégico:** Gestión Gerencial.

**Objetivo del proceso:** Realizar la gestión integral con el ánimo de lograr el bienestar de la población y el desarrollo económico, social y ambiental del Municipio, garantizando la mejora del sistema de gestión de calidad, los procesos, servicios del Municipio, enfocados con la misión, autogestión y aumentando la satisfacción del cliente.

**Riesgo de imagen:** Tráfico de influencias. (Persona influyente a la cual se le presta un servicio o se le adelanta un trámite)

**Causas:** Inadecuada prestación de los servicios. Presencia de funcionarios permisivos con las prácticas clientelistas.

**Efectos:** Sanciones penales y disciplinarias.

9. **Proceso estratégico, Proceso de apoyo, proceso misional:** Se da en la mayoría de los procesos de la entidad.

**Riesgo de cumplimiento y de imagen:** Ofrecimiento de beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de los requisitos legales.

<sup>8</sup> Ibidem., pág. 9.





**Causas:** mala calidad en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. Presencia de servidores públicos permisivos con la comisión de prácticas corruptas, amañadas y clientelistas.

**Efectos:** Sanciones disciplinarias y fiscales. Mala imagen de los servidores vinculados a la entidad ante la ciudadanía.

10. **Proceso de apoyo:** Gestión de recursos físicos e informáticos.

**Objetivo del proceso:** Proporcionar los recursos físicos y de informática necesarios a los funcionarios de la Administración y asegurar el mantenimiento de los mismos, para garantizar la prestación efectiva de los servicios.

**Riesgo de Tecnología:** Ausencia de sistemas de protección y seguridad de los bienes de la entidad.

**Causas:** Ausencia de sistemas de vigilancia idóneos.

**Efectos:** Facilita y promueve la comisión del delito de hurto y peculado por apropiación. Sanciones penales y disciplinarias.

### 6.1.2. Análisis del Riesgo.

Teniendo en cuenta el documento “*estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción únicamente se tendrán en cuenta los siguientes criterios: i) **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y ii) **Posible:** el evento puede ocurrir en cualquier momento.<sup>9</sup> Asimismo el impacto es único, por tanto se tendrá como único criterio el impacto o consecuencia: **catastrófico**.

### 6.1.1. Valoración del Riesgo de Corrupción.

*La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas.*<sup>10</sup>

De acuerdo con el documento presentado por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, en el **PAACAMA**, se establecen dos tipos de controles: i) **Preventivos**, son aquellos que actúan para eliminar las causas del

<sup>9</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Op., Cit., P. 11.

<sup>10</sup> Guía para la Administración del Riesgo. Op., Cit., P. 12.



riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización. ii) Correctivos, combaten las causas que originaron el riesgo en caso de materializarse.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición	Si	No
No se evalúan periódicamente los procesos y procedimientos que se surten al interior de la entidad, no existe una cultura del autocontrol.		X	Existe(n) herramienta (s) de control.	x	
		X	Existe (n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
		X	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición	Si	No
Existe ausencia de un lenguaje claro y sencillo, la desinformación de algunos sectores de la población		x	Existe(n) herramienta (s) de control.	x	
		x	Existe (n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.		x
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)





VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Crterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Crterios de Medición	Si	No
Se realizan actuaciones de los servidores de la entidad direccionadas a favorecer a particulares a través del otorgamiento de privilegios que la ley prohíbe.	x		Existe(n) herramienta (s) de control.		x
	x		Existe (n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.		x
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Crterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Crterios de Medición	Si	No
Existe ausencia de conocimientos específicos por parte de los interventores y supervisores de los contratos		x	Existe(n) herramienta (s) de control.	x	
		x	Existe (n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
		x	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Descripción	Controles		Criterios	Cumplimiento	
	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición	Si	No
Los interventores y supervisores designados durante la ejecución de los contratos no realizan el seguimiento debido al cumplimiento efectivo del objeto contractual y las obligaciones derivadas de la relación contractual.		x	Existe(n) herramienta (s) de control.	x	
		x	Existe (n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
		x	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Descripción	Controles		Criterios	Cumplimiento	
	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición	Si	No
Administración inadecuada de la documentación		x	Existe(n) herramienta (s) de control.	x	
		x	Existe (n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.	x	
		x	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		x

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición	Si	No
Asignación inadecuada de los recursos financieros		X	Existe(n) herramienta (s) de control.	X	
		X	Existe (n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
		X	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterios de medición	Si	No
Presencia de funcionarios permisivos con las prácticas clientelistas.	X		Existe(n) herramienta(s) de control.		X
	X		Existe(n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.		X
	X		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Descripción	Controles		Criterios Criterios de medición	Cumplimiento	
	Preventivo	Correctivo		Si	No
Ofrecimiento económico para acelerar la expedición de una licencia o para su expedición sin los requisitos legales		x	Existe(n) herramienta(s) de control.		x
		x	Existe(n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.		x
		x	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		x

VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Descripción	Controles		Criterios Criterios de medición	Cumplimiento	
	Preventivo	Correctivo		Si	No
Ausencia de sistemas de protección y seguridad de los bienes de la entidad	x		Existe(n) herramienta(s) de control.		x
	x		Existe(n) manuales y/o herramientas que expliquen el manejo de la herramienta.		x
	x		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		x

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



### 6.1.5. Política Municipal de Administración de los Riesgos de Corrupción.

La Política de Administración del Riesgo se fundamenta en un cúmulo de acciones y actividades tendientes a dirigir y controlar la entidad con respecto al riesgo de corrupción.

En el marco de la política Municipal de administración del riesgo, se tendrán en cuenta solamente dos (2) opciones de tratamiento del riesgo, a saber:

1. **Evitar el Riesgo:** *Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.*<sup>11</sup>
2. **Reducir el Riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección).<sup>12</sup>

En desarrollo de la Política Municipal de Administración de Riesgos, se contemplan los siguientes aspectos: i) los Objetivos que se esperan lograr; ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; iii) los riesgos que se van a controlar; iv) las acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

**i) Objetivos que se esperan lograr con la implementación de la Política de Administración de Riesgos del PAACAMA.**

- a) Realizar actividades orientadas a evitar el riesgo de corrupción en la entidad.
- b) Establecer herramientas eficaces que permitan prevenir y corregir los Actos de Corrupción.

**ii) Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo.**

El creciente flagelo de la corrupción en el país exige de la entidad la implementación inmediata de la política de Administración de los Riesgos.

**iii) Los riesgos que se van a controlar son los que se identificaron y valoraron.**

<sup>11</sup> Guía para la Administración del Riesgo. Op., Cit., P. 33.

<sup>12</sup> Ibídem., P. 33.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8

---



iv) Las Acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido.

v) El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las Políticas. El seguimiento y evaluación estará a cargo del Jefe de Control Interno de la entidad.

***“Albania Prospera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



### 6.1.6. Mapa de Riesgos de Corrupción.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
Entidad: Alcaldía Municipal de Albania.								
Misión:								
Proceso y objetivo	Causas	IDENTIFICACIÓN		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
		No.	Riesgo Descripción	Probabilidad de materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable
Proceso de Auditoría. <b>Objetivo del Proceso:</b> Evaluar los diferentes procesos y procedimientos del SGC del Municipio, verificando el cumplimiento de los requisitos respectivos, realizando auditorías internas de	Desconocimiento de la normatividad, desinterés por la aplicación del Sistema de Control Interno y personal que carece de la capacitación adecuada.	1	Bajo desarrollo del sistema de control interno. No se evalúan periódicamente los procesos y procedimientos que se surten al interior de la entidad, no existe una cultura del autocontrol.	Seguro	Correctivo	Evitar el riesgo	Implementación del modelo estándar de control interno MECI. Actualización manual de procesos y procedimientos	Jefe de Oficina de Control Interno de la entidad, Jefes de las diferentes dependencias de la entidad

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



calidad cada seis (6) meses.								
Gestión Gerencial. <b>Objetivo del Proceso:</b> Permite hacer la gestión integral con el ánimo de lograr el bienestar de la Población y el desarrollo económico, social y ambiental del Municipio, garantizando la mejora del sistema de gestión de calidad, los procesos, servicios del Municipio, enfocados con la misión, autogestión y	Mal manejo de la información.	2	Ausencia de canales eficaces de comunicación. Ausencia de un lenguaje claro y sencillo, desinformación de algunos sectores de la población.	Casi seguro	Correctivo	Reducir el riesgo		Secretaria de Gobierno.

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



aumentando la satisfacción del cliente								
Gestión Gerencial. Objetivo del Proceso: Permitir la realización de la gestión integral con el ánimo de lograr el bienestar de la Población y el desarrollo económico, social y ambiental del Municipio, garantizando la mejora del sistema de gestión de calidad, los procesos, servicios del Municipio, enfocados	Servidores públicos de la entidad corruptos. Amiguismo y clientelismo. Servidores públicos que omiten denunciar el clientelismo.	3	Se realizan actuaciones de los servidores de la entidad direccionadas a favorecer a particulares a través del otorgamiento de privilegios que la ley prohíbe.	Casi seguro.	Preventivo.	Reducir el riesgo.	Implementación del Código de ética de la entidad.  Brindar capacitación a los funcionarios sobre los delitos más comunes en materia de corrupción que cometen los servidores públicos.	Jefe de Oficina de Control Interno

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



con la misión, autogestión y la satisfacción del cliente.								
Contratación Administrativa. Objetivo del proceso: Establecer los lineamientos para la realización de los contratos establecidos en los estatutos de contratación Municipal.	Falta de conocimiento de las normas de contratación vigentes. Falta de diligencia de los servidores designados como interventores o supervisores.	4	Falta de seguimiento y supervisión en la ejecución de los procesos contractuales.	Seguro.	Correctivo.	Reducir el riesgo.	Actualización de los Manuales de Contratación y de interventoría.  Capacitación a los funcionarios de la entidad en ley 80 de 1993 y decretos reglamentarios.  Acompañamiento del Asesor en materia de Contratación a los interventores y supervisores en la ejecución de los contratos.	Jefe de Oficina de Control Interno.
Contratación Administrativa. Objetivo del proceso:	Ausencia en los servidores de conocimientos técnicos en algunos bienes y	5	Designación de Supervisores que no cuentan con	Seguro.	Correctivo	Reducir el riesgo	Requerir al interventor o supervisor del contrato con suficiente tiempo	Jefe de Oficina de Control Interno.

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



Establecer los lineamientos para la realización de los contratos establecidos en los estatutos de contratación Municipal.	servicios que requiere contratar la entidad. Falta de conocimiento de la normatividad en materia de contratación estatal.		conocimientos suficientes para desempeñar la función Se presenta ausencia de conocimientos específicos sobre algunos contratos que debe celebrar la entidad de los interventores y supervisores.				de antelación para que estudie el proyecto si este existiere en el BMP o para que se documente sobre el bien o servicio que va a contratar la entidad.	
Gestión Documental. <b>Objetivo del Proceso:</b> Administrar técnicamente el patrimonio documental de la Administración Municipal de acuerdo a la normatividad	No hay claridad en las TRD. Desorganización del archivo, pérdida de documentos.	6	Existen deficiencias en el manejo documental y de archivo de la entidad.	Casi seguro.	Correctivo.	Evitar el Riesgo.	Actualización de las TRD de la entidad. Capacitación a los funcionarios en archivística.	Jefe de Oficina de Control Interno.

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



vigente								
Planeación Municipal. <b>Objetivo del proceso:</b> Realizar toda la planeación financiera, administrativa, de programas y servicios a través de la elaboración de los diferentes planes y proyectos como el plan de desarrollo, plan de acción, plan financiero, entre otros.	Error en la planeación de los gastos e inversiones, cambios repentinos en la asignación de recursos.	7	Improvisación para la asignación de recursos financieros.	Casi seguro.	Correctivo.	Evitar el riesgo.	Tomar medidas con miras a hacer cumplir lo establecido en el Plan de Acción.	Jefe de Oficina de Control Interno.
Gestión Gerencial. <b>Objetivo del proceso:</b> Realizar la gestión	Inadecuada prestación de los servicios. Funcionarios permisivos con las prácticas	8	Tráfico de influencias. (Persona influyente a la cual se le presta un	Casi seguro.	Preventivo.	Reducir el riesgo.	Implementación Código de ética.	Jefe de Oficina de Control Interno.

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



integral con el ánimo de lograr el bienestar de la población y el desarrollo económico, social y ambiental del Municipio, garantizando la mejora del sistema de gestión de calidad, los procesos, servicios del Municipio, enfocados con la misión, autogestión y aumentando la satisfacción del cliente.	clientelistas.		servicio o se le adelanta un trámite)					
proceso misional: Se da en la mayoría de los procesos	Mala calidad en los servicios que presta la entidad. Falta de celeridad en la	9	Ofrecimiento de beneficios económicos para acelerar la expedición	Casi seguro.	Correctivo.	Reducir el riesgo.	Implementación del manual de Atención al Ciudadano.	Jefe de Oficina de Control Interno.

**“Albania Prospera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



de la entidad.	expedición de trámites y requisitos. Cultura generalizada del "todo vale".		de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de los requisitos legales.					
Gestión de recursos físicos e informáticos. Objetivo del proceso: Proporcionar los recursos físicos y de informática necesarios a los funcionarios de la Administración y asegurar el mantenimiento de los mismos, para garantizar los servicios.	Ausencia de sistemas de vigilancia idóneos.	10	Ausencia de sistemas de protección y de seguridad de la entidad.	Casi seguro.	Preventivo	Reducir el riesgo.	Adquisición e instalación de cámaras de seguridad.	Jefe de Oficina de Control Interno.

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089

[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)





## 6.2. Estrategia Antitrámites.

- Como parte de la estrategia antitrámites la entidad deberá realizar la identificación y el posterior reporte ante El Departamento Administrativo de la Función Pública de todos los trámites que se adelantan ante la entidad.
- Mejorar procesos internos de comunicación. Se realiza con el objetivo de optimizar la prestación de los servicios a la ciudadanía, prestando un servicio con mayor agilidad, prontitud y oportunidad.
- Eliminar los trámites engorrosos para la Ciudadanía. En cumplimiento de esta finalidad se identificarán por parte de las dependencias de la entidad los trámites que generan desgaste a la comunidad y posteriormente se procederá a su eliminación si no existe soporte legal que permita mantenerlo.

## 6.3. Rendición de Cuentas.

Teniendo en cuenta que en la Población del Municipio de Albania-Caquetá, el 62.9% pertenece a la zona rural, la cual no tiene acceso en su gran mayoría al servicio de internet herramienta fundamental con la que cuentan los entes Territoriales para tener un contacto permanente con los Ciudadanos, se hace necesario que desde la Administración Municipal “Albania próspera y solidaria 2012-2015”, se diseñe una estrategia que permita informar con mayor frecuencia a la comunidad, así como la construcción de un diálogo permanente con la Ciudadanía sobre temas de trascendencia local.

Realizando un recorrido histórico por las Administraciones Municipales se logró identificar que éstas adelantaban una audiencia anual de rendición de cuentas, sin embargo es importante poner de presente que también durante la historia de esta entidad se ha presentado desinformación de la comunidad sobre los temas de interés Municipal, en ocasiones ha coexistido la manipulación de la información con una ruptura de los canales de comunicación y del diálogo del ciudadano de a pie con el Administrador Municipal y su equipo de trabajo.

Con el propósito de convertir la rendición de cuentas en un ejercicio dinámico a través del contacto permanente con la Ciudadanía y conscientes de las dificultades para adelantar la rendición de cuentas por medio digitales en el

**“Albania Próspera y Solidaria”**

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



Municipio de Albania, debido a que la mayor parte de la Ciudadanía reside en el sector rural, se adelantarán las siguientes acciones:

1. La realización de un programa radial mensual en el cual intervendrá el señor alcalde para que informe a la población especialmente la que reside en el sector rural de todas las acciones desarrolladas por la administración el pro del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
2. Actualización permanente de la Cartelera Municipal.
3. Realización mensual de reuniones con los Presidentes de las Juntas de Acción comunal de las cuarenta y dos (42) veredas que pertenecen a la Jurisdicción del Municipio de Albania.
4. Visita bimensual de los Secretarios de despacho a las diferentes veredas del Municipio de Albania, con el propósito de construir escenarios de diálogo, escuchar las inquietudes, construir consensos sobre algunos temas de la administración Municipal. El propósito es llegar a las comunidades veredales más apartadas de esta Municipalidad.

#### **6.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.**

Con el ánimo de prestar un servicio eficiente, eficaz, de calidad y orientado a la ciudadanía, la Administración Municipal Albania próspera y solidaria adopta los siguientes mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, a saber:

- Oficina de quejas, reclamos y sugerencias: La Oficina encargada de recibir las sugerencias, quejas y reclamos será la Secretaría de Gobierno Municipal, la cual deberá resolver todas las solicitudes, requerimientos y demás que en ese sentido presente la Ciudadanía.

De conformidad con la ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

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

***“Albania Próspera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAQUETA  
**MUNICIPIO DE ALBANIA**  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT. 891.190.431-8



- Se realizará una minuciosa revisión de los procedimientos de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados a la entidad con la finalidad de identificar las debilidades para mejorar este servicio.
- Realizar las encuestas de satisfacción a la Ciudadanía, para lo cual la Secretaría de Planeación deberá diseñar una herramienta que permita medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la prestación de los servicios de la entidad. El seguimiento a las encuestas de satisfacción de la ciudadanía estará a cargo del Jefe de Control Interno.
- Realizar capacitaciones a los funcionarios que prestan atención al público con la finalidad de que desarrollen competencias y habilidades para el servicio al Ciudadano.
- Adoptar en la entidad el Buzón de Sugerencias, el cual deberá abrirse cada cinco (5) días, dicha labor será atendida por el Jefe de Control interno de la entidad.

***“Albania Prospera y Solidaria”***

Calle 6 No. 6-05 Telefax (098) 4303089  
[www. Albania-Caquetá.gov.co](http://www.Albania-Caquetá.gov.co)