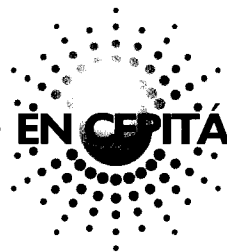




NIT. 890.204.699-3



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR

PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2013

CEPITÁ – SANTANDER



PERSONAL DIRECTIVO DE LA ENTIDAD

PEDRO PABLO CARREÑO QUIÑONEZ
Alcalde Municipal

SANDRA PATRICIA MATEUS ACOSTA
Secretaria Administrativa y de Gobierno

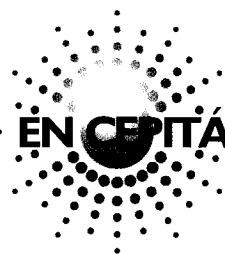
EDGAR AUGUSTO QUINTERO CALDERON
Secretario de planeación e infraestructura

LIBIA MARIA AVENDAÑO AYALA
Secretaria de Hacienda

LENIN ORLANDO BELTRAN MANTILLA
Secretario de Salud, Medio ambiente y desarrollo Social



NIT. 890.204.699-3



TODO PUEDE SER MEJOR

PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION

FUNDAMENTO LEGAL

I. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

- Misión
- Visión
- Valores de la Entidad

II. OBJETIVOS DEL PLAN

1. General
2. Específicos

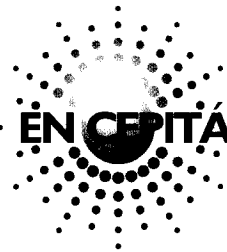
III. METODOLOGIA

IV. ELEMENTOS DEL PLAN

- ✓ Mapa de riesgos de corrupción
- ✓ Medidas para mitigar los riesgos
- ✓ Estrategias anti-tramites
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



NIT. 890.204.699-3



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR
PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

PRESENTACIÓN

La administración municipal, en cabeza del señor Alcalde Dr. PEDRO PABLO CARREÑO QUIÑONEZ, se encuentra comprometida con la sociedad en general a impulsar, desarrollar y ejecutar el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, en aras de fomentar en cada uno de nuestros servidores públicos las estrategias del Buen Gobierno y atención al ciudadano estableciendo un marco direccionador del quehacer público cumpliendo con los lineamientos consagrados en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y definiendo de esta manera directrices y mecanismos básicos y claros para la realización de una administración "Transparente", de cara a la comunidad Cepiteña y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública en Colombia.

En razón a lo anterior, el presente documento plasma el "Plan Anticorrupción" para el año 2013, tomando como fundamento básico la "Prevención" de cada uno de los eventos o hechos de corrupción que puedan presentarse, generando confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos bajo el ejercicio puro y legítimo de sus deberes y derechos los cuales se establecen dentro del marco de la Constitución Política y la Ley.

Es en este contexto, la administración municipal presenta con detalle la visión, la misión y, en particular, los objetivos, las estrategias de trabajo y las acciones que se deberían realizar como elementos subyacentes a la ejecución de un Plan Anticorrupción.

MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).



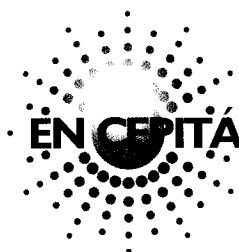
NIT. 890.204.699-3



- ✓ 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).
- ✓ Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- ✓ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- ✓ 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).



NIT. 890.204.699-3



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR

PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

I. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

MISIÓN

La administración municipal es una entidad del orden territorial que propende por el desarrollo armónico del Municipio y el mejoramiento continuo del nivel de vida sus habitantes, con la prestación eficiente de los servicios a su cargo, conservación del orden público en el Municipio, dirigiendo la acción administrativa local a través del cumplimiento de la Constitución, las leyes y demás normas legales con manejo eficiente y racional de los recursos económicos y con recursos humanos que trabajen en equipo con transparencia y celeridad, generando liderazgo a nivel local.

VISIÓN

Proyectar la Administración Municipal, para que los servicios que se presten a la comunidad sean de mejor calidad y eficacia y por lo mismo conlleven a la recuperación de la credibilidad y confianza de parte de los administrados, cumpliendo con los postulados de la Constitución Política, donde el beneficio general prime sobre el individual.

VALORES DE LA ENTIDAD

Honestidad: Es el valor que conlleva a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.

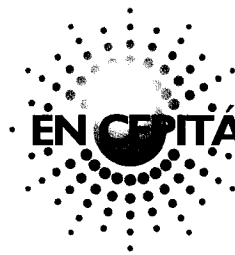
Responsabilidad: Es la capacidad de responder y asumir las consecuencias de los aciertos y desaciertos de los actos que se cometan.

Compromiso: Es ir más allá del simple deber trascendiendo la norma para lograr el deber ser.

Lealtad: Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.



NIT. 890.204.699-3



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR

PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

Respeto: Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo los derechos de los demás.

Transparencia: Es la claridad y limpieza constante en las todas las actuaciones de la entidad.

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable

Eficacia: Es la capacidad de lograr el efecto que la Entidad desea o espera por medio de su gestión.

Justicia: Es reconocer que todos, por nuestra naturaleza humana, tenemos los mismos derechos.

Pertenencia: Es identificarse con la Entidad y el Municipio para sentirse parte activa de los mismos.

Tolerancia: Es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás.

II. OBJETIVOS DEL PLAN

1. GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, diseñando las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación para erradicar la corrupción, creando una espacio o escenario institucional optimo y adecuado en el cual se puedan adoptar y crear estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de lucha contra la corrupción encaminada a orientar una gestión hacia la eficiencia, transparencia y rectitud.



NIT. 890.204.699-3



2. ESPECIFICOS

- Institucionalizar en la Administración Pública incentivando las Prácticas de Buen gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción en la administración municipal.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- Desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano.
- Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción.
- Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción.
- Implementación de la Estrategias Anti trámites.

III. METODOLOGIA

El Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la Ley 1474 de 2011, ha diseñado estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para la realización del presente se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Definición del Equipo de Trabajo encargado
2. Convocatoria de reuniones de trabajo socializando la metodología a realizar.
3. Realización de jornadas de trabajo, para recordar elementos fundamentales como la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.
4. Identificación de las debilidades y fortalezas de la Administración.
6. Tabulación del diagnóstico encontrado.
7. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
8. Proposición de las acciones de mejora. los objetivos generales y específicos, las metas y los procedimientos y mecanismo generales para lograr las estrategias y políticas.



NIT. 890.204.699-3



9. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
10. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del Plan.

IV. ELEMENTOS DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Medidas para Mitigar los Riesgos, 3) Estrategias Anti Trámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

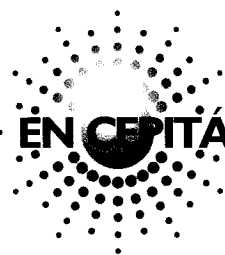
La Administración municipal de Cepitá – Santander, cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual define todos los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la alcaldía, además actualizara y optimizara el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción solicitó en el 2011 al Ministerio su participación en el piloto para la aplicación de las herramientas de riesgos de corrupción que está diseñando la Presidencia de la Republica, se encuentra a la espera de las nuevas directrices que se fijen para el año de 2013.

Igualmente la Entidad se encuentra valorando los procesos y procedimientos de contratación en aras de determinar el mapa de riesgos de contratación del Municipio, razón por la cual se publicará bimensualmente en la página WEB de la



NIT. 890.204.699-3



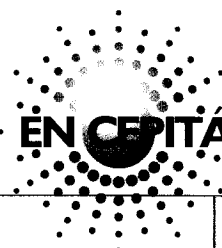
EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR

PEDRO PABLO CARREÑO Q. · ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

Institución el informe de contratación que se presente a la Contraloría Departamental.

**MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN
CONSOLIDACIÓN DE RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN
ALCALDIA CEPITA – SANTANDER**

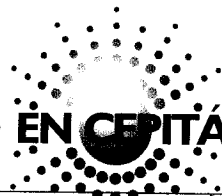
DEPENDENCIA	ACTIVIDAD	CATEGORIA DEL RIESGO	CAUSAS	EFECTOS	CONTROLES
Secretaria Administrativa y de Gobierno	Revisar y ajustar el informe de evaluación o seguimiento	Incumplimientos legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia o retraso en la entrega de la Información soporte. 2. Tiempo insuficiente. 3. Olvido. 4. Desconocimiento de la normativa aplicable. 5. Información errada (criterios) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perjuicio de la imagen. 2. Pérdida de credibilidad y confianza. 3. Sanciones legales. 4. Perdidas económicas representadas en multas. 5. Desgaste administrativo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Programación de la revisión de los informes resultados de las evaluaciones o seguimientos 2 Revisión previa de la normativa vigente y aplicable 3 Registro de compromisos en medios electrónicos para que se generen alertas
Todas las dependencias de la Alcaldía	preparar y proyectar respuesta	Incumplimientos legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Desorganización al interior de la dependencia. 3. No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente. 4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la petición asignada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición 2. Sanción legales por violación del derecho de petición 3. Pérdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta 2 Llamada preventiva alertando el vencimiento 3 Correos electrónicos al responsable del documento alertando el vencimiento 4 Correos electrónicos al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento
Secretaria de Hacienda	Recibir, revisar y almacenar bienes	Hurto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad. 2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de bienes. 2. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes 3. Posible pérdidas económicas o detrimento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomas físicas de inventario. 2. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia. 3. Diligenciamiento comprobante de Movimientos de almacén. 4. Acceso restringido al almacén.



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR

PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

				del patrimonio de la entidad.	5. Pólizas de seguro.
Todas las dependencias de la Alcaldía	Proyectar la contratación y seleccionar la oferta	Decisiones erróneas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documentos. 2. Fallas en la elaboración de los estudios previos. 3. No realizar de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de ofertas. 4. Cambios en la normatividad o decisiones jurisdiccionales. 5. Demoras en la radicación de la solicitud de contratación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desgaste Administrativo. 2. Fallas en la atención de requerimientos, que se podrían traducir en pérdidas económicas y/o sanciones legales. 3. Pérdida de credibilidad por incumplimiento de objetivos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valoración por parte del equipo de Contratación -2. Revisión del Comité de Contratación
Todas las dependencias de la Alcaldía	Elaborar y Legalizar el Contrato	Decisiones erróneas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presiones para la pronta elaboración y Legalización de contratos. 2. Falta de control en las versiones de los documentos que soportan la contratación. 3. Error en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos del contrato. 4. Incumplimiento de los requisitos legales vigentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desgaste Administrativo (duplicidad y aumento en las tareas u objetos a desarrollar). 2. Pérdida de credibilidad detrimento de la imagen institucional. 3. Posibles sanciones legales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión por parte del Grupo de Contratación - 2. Revisión por parte del contratista (suscritor) 3. Revisión por parte del Ordenador del Gasto.
Todas las dependencias de la Alcaldía	Supervisar el Contrato	Incumplimiento o de Compromisos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de idoneidad por parte del supervisor en aspectos jurídicos y financieros. 2. Concentración de supervisión de contratos en Un solo funcionario. 3. Fallas en la comunicación entre el contratista y el supervisor. 4. Ausencia o deficiencias en un cronograma de trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional. 2. Desgaste Administrativo. 3. Posibles sanciones legales. 4. Detrimento del patrimonio de la entidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de actividades ejecutadas y documentos de soporte + Formato de recibido a satisfacción + Manual de Supervisión 2. Revisión de los productos.
Todas las	Liquidar el	Incumplimiento	1. El supervisor del	1. Pérdida de	1. Revisar la base de



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR
 PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

dependencias de la Alcaldía	contrato NIT. 890.204.699-3	os Legales	contrato no solicita oportunamente la liquidación porque no da prioridad a esta actividad. (Vencimiento de términos). 2. El supervisor del contrato no envía la solicitud de liquidación. 3. Sobre carga de trabajo para los abogados que apoyan la liquidación.	oportunidad para llevar a cabo la liquidación del contrato. 2. Posibles sanciones legales	datos de Contratación para establecer fecha de vencimiento de términos legales para liquidar de conformidad con las normas vigentes.
Secretaria de Planeación y todas las dependencias de la Alcaldía	Elaborar plan de acción y planes asociados	Incumplimientos legales	1. Prioridad baja en la formulación y presentación de los planes en las dependencias; 2. Acumulación de tareas en la fecha indicada para la formulación y presentación de planes. 3. Desconocimiento del marco legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.	1. Sanción por incumplimiento de tipo legal. 2. Desgaste Administrativo debido a las solicitudes reiteradas para que las áreas presenten el plan. 3. Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante el año por parte de los funcionarios.	1. Recordar la entrega de planes en forma Oportuna mediante el uso de Medios de divulgación 2. Recordatorios en el Correo electrónico 3. Lista de chequeo (por dependencias y estado de revisión) 4. Orientaciones para la planeación institucional

2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

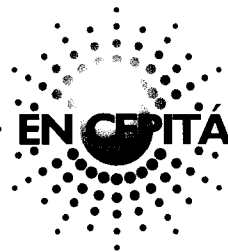
Para el año de 2013 se programó la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario en la página web del Municipio www.cepita-santander.gov.co

Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Entidad está realizando dinamización y actualización del link de Quejas y Reclamos <http://www.cepita-santander.gov.co/quejas.shtml> con el fin de que los Cepiteños presenten sus quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción desarrollados por los funcionarios de la Alcaldía Municipal

Se publicará semestralmente informes en la página WEB del Municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad. Se dinamizará el BUZÓN DE SUGERENCIAS en la entrada principal de la Alcaldía Municipal con el fin de facilitarle a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará



NIT. 890.204.699-3



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR
PEDRO PABLO CARREÑO Q. ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los mismos.

Realización de Talleres de inducción y re inducción para 10 funcionarios de planta.

Realización del ajuste al manual de funciones y procedimientos de la administración.

Contratación del proceso de Control Interno y de asesoría en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Uso permanente del SECOP en los proceso de contratación de conformidad al Decreto 2474, la ley 80, la Ley 1150 y sus Decretos reglamentarios.

Realización de talleres de capacitación en transparencia para el personal de planta y contratista del Municipio.

Realización de auditorias integrales y específicas a los diferentes procesos de gestión.

Elaboración del documento de ajuste del reglamento interno de trabajo y adopción mediante acto administrativo.

Modernización y puesta en marcha de los proceso virtuales de atención al ciudadano ya sus solicitudes y reclamaciones.

Aplicación de la resolución de atención al ciudadano y disposición del horario de los secretarios y personal de apoyo para la comunidad

Disposición de la página Web, con accesibilidad al 100% para la ciudadanía.

3. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

Estrategia: La administración municipal ha implementado en la página web cinco (5) trámites y servicios validados por el Departamento Administrativo de la función pública, con el fin de que la ciudadanía pueda realizarlos de forma virtual. Para el año 2013 se plantea la validación de cinco (5) nuevos trámites ante el mencionado departamento.

Estrategia: Capacitaciones. Toda prestación del servicio implica que en el ejercicio o desempeño de sus labores cada uno de los servidores públicos demuestre voluntad y deseo permanente por satisfacer a cabalidad las necesidades de los



NIT. 890.204.699-3



ciudadanos, brindando con un alto nivel de excelencia y calidad del servicio la información integral, idónea, respuesta oportuna de sus peticiones logrando superar las expectativas de los clientes. Es por lo anterior que la administración municipal de Cepitá para el periodo 2012 – 2015 se encuentra comprometida con la implementación de programas de capacitación para todos los funcionarios de la entidad que incluya prestación de servicio al cliente, ética y conducta del buen servidor, lineamientos de buen gobierno, marco de acción de la función pública.

Estrategia: Socialización del Código de ética del municipio de Cepitá – Santander. Que tiene por objeto estipular las actuaciones de los servidores públicos y contratistas que intervengan en la contratación, los cuales se deben desarrollar con sujeción a los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva, el cumplimiento de los fines estatales la continua y eficiente prestación de los servicios públicos con efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con la entidad en la consecución de dichos fines.

Estrategia: Se implementarán y diseñarán folletos institucionales, que plasmen información completa de programas de educación y comunicación, accesibles, sencillos y claros, que proporcionen a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, poniendo énfasis en los estándares éticos que la dependencia o entidad se compromete a cumplir, además de incluir formas de participación ciudadana.

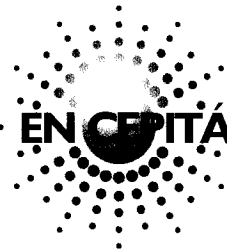
VENTANILLA ÚNICA

La entidad con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General De La Nación, deberá establecer la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión , centrales e históricos.

La unidad de correspondencia, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros,



NIT. 890.204.699-3



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR
PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía del Municipio de Cepitá – Santander para brindar una óptima y oportuna atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos los Cepiteños y visitantes ha viabilizado las siguientes rutas de acceso:

- Página WEB www.cepita-santander.gov.co con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Administración municipal.

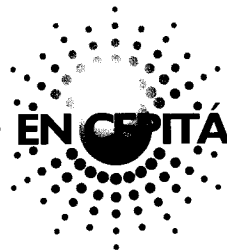
- Atención al Público: para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se estableció un horario de lunes a miércoles de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m., los jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 a 6:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 01:00 p.m., lo cual garantiza que la Administración Municipal sea accesible a la comunidad.

- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página WEB, en el enlace "quejas y reclamos", donde se podrá enviar una queja, hacer seguimiento de la misma y ver las estadísticas de las quejas y reclamos.

- Contáctenos, comuníquese o diríjase a la Alcaldía Municipal, ubicada en el municipio de Cepitá – Santander, en la Calle 3 No. 2 – 03, teléfono: (097) 6569240 o al E mail contactenos@cepita-santander.gov.co.

- Se realizan reuniones bimensuales con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal y visitas a las diferentes veredas del municipio junto con los secretarios de despacho con el fin de ofrecer espacio de disertación, dialogo y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos, inquietudes y solicitudes en las diferentes áreas que maneja cada secretaria, llegando a las comunidades más apartadas del municipio y haciendo presencia constante en las mismas.

Otros mecanismos de la Entidad son:



EN CEPITÁ TODO PUEDE SER MEJOR
PEDRO PABLO CARREÑO Q. - ALCALDE CEPITÁ 2012 - 2015

NIT: 890.204.698-3

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control Buzón de quejas y reclamos	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la Entidad.


PEDRO PABLO CARREÑO QUIÑONEZ
Alcalde Municipal