

MUNICIPIO DE GUAPOTÁ

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**LEONARDO ANDRÉS PACHECO RIOS**

ALCALDE MUNICIPAL 2012 - 2015

Guapotá, Abril de 2013

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTÁ</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 2 de 18</p>
---	--	--

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de Guapotá, cumpliendo con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, se permite establecer El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

El Presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se basa en la Prevención, Control y Seguimiento de los 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 presentamos las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere 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 **“Unidos por el Progreso de Guapotá”**.

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTA</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 3 de 18</p>
---	--	--

## 2. MISION

Hacer de GUAPOTÁ un municipio de concertación, participación y desarrollo articulado con las políticas gubernamentales que ofrezcan sostenibilidad productiva y mejor calidad de vida para los Guapoteños, mediante la planificación y gestión de recursos que permitan desarrollar procesos productivos que garanticen la continuidad y futuro de las nuevas generaciones.

## 3. VISION

La Administración Municipal de Guapotá 2012 - 2015, se destacara por la participación ciudadana, ser un gobierno de unidad, con gerencia social, que aprovechara el talento humano del municipio, gestionando proyectos y realizando obras de desarrollo acorde a las necesidades de la comunidad.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

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

### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Adoptar 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

Identificación de los riesgos de corrupción en los procesos Vigentes.

Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción

Promover la activa participación de los Medios de Comunicación en la 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 Antitramites

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<h1>MUNICIPIO DE GUAPOTA</h1> <h2>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</h2>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 4 de 18</p>
---	---	--

## 5. GENERALIDADES

### Corrupción

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

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

- Es un tipo de comportamiento activo o pasivo de un servidor público.
- Es emanada del ejercicio de la función pública en cuanto configura un abuso de ésta o de la legitimidad que inspira el Estado.
- Se aparta de los deberes normales de la función pública.
- Atiende a lo privado, a ganancias pecuniarias o de estatus favoreciendo demandas contrarias al interés colectivo.
- Genera trato desigual y privilegiado a ciertos usuarios que bajo similares demandas y condiciones son excluidos.
- Contraría el ordenamiento jurídico o los principios de honestidad, ética o moralidad.
- Es ante todo un problema cultural.

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

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

### Modalidades De Corrupción

**Peculado**, que el Código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante". En principio parecería que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

**Cohecho**, delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTA</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 5 de 18</p>
---	--	--

se deja corromper, obviamente también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

**Concusión.** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no partícipe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

### Riesgo de corrupción

El riesgo de corrupción es la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta. El enfoque de riesgo es preventivo, no reparativo, mediante su identificación es posible evitar la exposición al mismo y la presencia de los efectos indeseables que genera la corrupción. Una entidad es vulnerable a riesgos de corrupción cuando los factores que los configuran están presentes, su posibilidad de ocurrencia es alta y el daño que se puede causar con su presencia es elevado.

### Mapa de Riesgos

El mapa de riesgos es un instrumento metodológico mediante la cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a hechos de corrupción, se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños. Igualmente, el mapa de riesgos es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos de quienes deseen utilizarlo. Observando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente en cada entidad es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de tales riesgos.

## 6. COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

### 6.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

#### DEBILIDADES DE LA ENTIDAD (FACTORES INTERNOS)

- 1 Falta de operatividad de los Comités y Consejos.
2. Manuales de procesos, procedimientos, funciones y planta de cargos desactualizados
3. falencias en el auto control Interno.

#### AMENAZAS (FACTORES EXTERNOS)

1. Cambios constantes de legislación.
2. Falta de compromiso de la comunidad con la administración pública

#### DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

### 6.2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROPABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Riesgo de Corrupción	Probabilidad de Materialización	
	Casi Seguro	Posible
Abuso de autoridad		X
Oficinas y funcionarios sin control permanente de su gestión		X
Vulnerabilidad de los funcionarios originados en el desconocimiento de las normas	X	
hechos irregulares sin posibilidades de identificación y control		X
Desviación de recursos		X
Institucionalización de comportamientos corruptos		X
Aceptación social de la corrupción		X
Detrimiento del patrimonio publico		X
Pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones	X	

### 6.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del plan de desarrollo	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la administración municipal	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Capacitaciones periódicas del personal de la administración en asuntos propios de la Gestión Pública	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Implementación del	X		Existe(n) herramienta(s) de	X	

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
MECI como política de la administración			control.		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Contratación de consultoría especializada permanente para el perfeccionamiento de los procesos contables del municipio			Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Definición de los procesos de control interno para la investigación y sanción de los funcionarios que incurran en actos de corrupción		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios		Cumplimiento
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Estructuración del banco de proyectos de inversión municipal	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.	X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Publicación de tarifas, procedimientos, requisitos y mecanismos para acceder a los servicios de la administración	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	

#### 6.4. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad: Alcaldía Municipal de Guapotá									
Misión: Hacer de GUAPOTÁ un municipio de concertación, participación y desarrollo articulado con las políticas gubernamentales que ofrezcan sostenibilidad productiva y mejor calidad de vida para los Guapoteños, mediante la planificación y gestión de recursos que permitan desarrollar procesos productivos que garanticen la continuidad y futuro de las nuevas generaciones									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
	Marco jurídico que centraliza la toma de decisiones	1	Abuso de A	Media	Preventivo	Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del plan de desarrollo	Seguimiento semestral del cumplimiento del plan de desarrollo	Alcalde	2 reuniones de seguimiento al año
	Ineficientes mecanismos de comunicación y articulación interna de la administración	2	Oficinas y funcionarios sin control permanente de su gestión	Alta	Preventivo	Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la administración municipal	Sesiones mensuales de coordinación interinstitucional	Secretaria de Gobierno	12 reuniones al año
	Vacios conceptuales de los funcionarios sobre el desarrollo de sus funciones	3	Vulnerabilidad de los funcionarios originados en el desconocimiento de las normas	Alta	Preventivo	Capacitaciones periódicas del personal de la administración en asuntos propios de la gestión pública	Seminarios talleres sobre aspectos pertinentes de la gestión pública	Secretaria de Gobierno	4 talleres al año
	Desorden administrativo	4	hechos irregulares sin posibilidad	Alta	Preventivo	Implementación del MECI como política de la administración	Incorporación en la cotidianidad de la	Secretaria de Gobierno	4 talleres anual de entrenamiento 1

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Alcaldía Municipal de Guapotá

Misión: Hacer de GUAPOTÁ un municipio de concertación, participación y desarrollo articulado con las políticas gubernamentales que ofrezcan sostenibilidad productiva y mejor calidad de vida para los Guapoteños, mediante la planificación y gestión de recursos que permitan desarrollar procesos productivos que garanticen la continuidad y futuro de las nuevas generaciones

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y	Causas	Riesgo	Probabilidad de	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		s de identificación y control				administración del MECI cuyo estudio reposa en el archivo de la alcaldía		evaluación anual de verificación de avances
	Ligerezas en el control de los procesos contables y de contratación de la alcaldía	5 Desviación de recursos	Media	Preventivo	Contratación de consultoría especializada permanente para el perfeccionamiento de los procesos contables del municipio	Desarrollo de todas las funciones técnicas de manejo del presupuesto y rendición de cuentas	Secretaría de Hacienda	100% de continuidad del acompañamiento especializado
	Impunidad	6 Institucionalización de comportamientos corruptos	Alta	Correctivo	Definición de los procesos de control interno para la investigación y sanción de los funcionarios que incurran en actos de corrupción	Investigaciones internas y comités laborales para sanción o absolución de los trabajadores	Secretaría de Gobierno	100% de casos con debido proceso
	La falta de control social	7 Aceptación social de la corrupción	Alta	Preventivo	Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas	Convocatoria y capacitación de las veedurías ciudadanas	Personería	4 veedurías ciudadanas acompañada integralmente
	Improvisación en la inversión	8 Detrimiento del patrimonio público	Alta	Preventivo	Estructuración del banco de proyectos de inversión municipal	Definición de los procedimientos para el funcionamiento del	Secretaría de Planeación	100% de la contratación respaldada con proyectos matriculados

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
Entidad: Alcaldía Municipal de Guapotá								
Misión: Hacer de GUAPOTÁ un municipio de concertación, participación y desarrollo articulado con las políticas gubernamentales que ofrezcan sostenibilidad productiva y mejor calidad de vida para los Guapoteños, mediante la planificación y gestión de recursos que permitan desarrollar procesos productivos que garanticen la continuidad y futuro de las nuevas generaciones								
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y	Causas	Riesgo	Probabilidad de	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
						BPIM		se en el banco de proyectos
	Desconfianza de la comunidad	Pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones	Alta	Preventivo	Publicación de tarifas, procedimientos, requisitos y mecanismos para acceder a los servicios de la administración	Fijar en lugares públicos la información de los tramites	Secretaria de Gobierno	100% de oficinas con publicación de los tramites y tarifas

## 6.5. MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

- ✚ La Alcaldía Municipal de Guapotá, en aras de mitigar los posibles riesgos de corrupción, ha venido adelantado las siguientes actividades:
- ✚ Campañas pedagógicas al interior de la Alcaldía Municipal en la cual se han resaltado el cumplimiento de los principios y valores del Código de Ética en el desarrollo de las funciones laborales.
- ✚ Sensibilización frente a los temas relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades, sus responsables y tiempos.
- ✚ Atender las principales causas que generan corrupción, cerrando los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor.

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTA</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 13 de 18</p>
---	--	---

- ✚ Mejorar los niveles de transparencia en la gestión de la administración pública en general.
- ✚ Crear estrategias de fortalecimiento institucional, brindando la información requerida e involucrando a la ciudadanía en la toma de decisiones.
- ✚ La Alcaldía Municipal de Guapotá durante el proceso precontractual y contractual verifica, que los procedimientos se lleven con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.
- ✚ En las actuaciones propias de los procesos contractuales, se hacen públicas en los portales de contratación como lo es el “SECOP”
- ✚ La Alcaldía Municipal no adelanta ningún proceso de contratación sin contar con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con la documentación establecida en el Manual de Contratación.
- ✚ Cuando se hace la designación de la supervisión e Interventoría, se busca garantizando la imparcialidad y objetividad, teniendo en cuenta la idoneidad profesional del designado.
- ✚ Sensibilización a los supervisores e interventores, sobre la responsabilidad de esta función y sus consecuencias en caso de incumplimiento.
- ✚ Implementación de las jornadas de inducción y re inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
- ✚ Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio.
- ✚ Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción
- ✚ Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten su quejas, inquietudes y reclamos.

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTA</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 14 de 18</p>
---	--	---

## 7. COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La Alcaldía Municipal de Guapotá se enfocará básicamente en cuatro estrategias para evitar los trámites innecesarios:

**IDENTIFICACION DE TRÁMITES:** La Alcaldía Municipal iniciará el análisis de los trámites y servicios teniendo como punto de partida sus procedimientos. El análisis permitirá encontrar pasos o requisitos que son eximidos por la ley, de tal forma que procederá a realizar una actualización de cada uno de ellos a la luz de la ley 1474 de 2012.

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** La Alcaldía Municipal de Guapotá realizará la optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente.

**AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (AAC):** En la alcaldía Municipal se ubicará un punto de contacto ubicado estratégicamente para el servicio del ciudadano. Las peticiones se recibirán de manera presencial lo que garantiza una mejora en la prestación del servicio.

### MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Para el mejoramiento de los canales de comunicación con los usuarios la Entidad cuenta con los siguientes conductos:

La página WEB Institucional: <http://www.guapota-santander.gov.co>

El Correo Electrónico: [alcaldia@guapota-santander.gov.co](mailto:alcaldia@guapota-santander.gov.co)

**OBJETIVO.** Facilitar el acceso a los productos y servicios de la administración pública

Estrategia 1. Ofrecer trámites y servicios en línea

Acciones

La Administración Municipal debe aumentar en tres (3) tramites en línea  
La Administración Municipal en tres (3) los servicios en línea

Estrategia 2. Implementar la cultura de cero papel y mejorar los tiempos de respuesta en la comunicación interna.

Acciones

La Administración Municipal adoptará las políticas de Cero Papel

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTÁ</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 15 de 18</p>
---	--	---

## 8. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública, de responder públicamente a la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones de la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Los gobiernos locales tienen, dentro de otras responsabilidades propias de sus cargos, la de responder directamente ante el ciudadano por las acciones u omisiones a las que haya a lugar. Es así como esta forma de control se extiende de los funcionarios electos a miembros no electos de las entidades estatales. Cuando el jefe del organismo público es designado para dirigir dicho organismo, comparte la responsabilidad política con el gobernante electo por los compromisos definidos en el programa de gobierno y comparte además, la responsabilidad de dar cumplimiento a la Constitución Política, las leyes y a garantizar los derechos y libertades de los ciudadanos. La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la administración de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que esta obligación, "es de suma importancia puesto que es una concreción de derechos constitucionales fundamentales y de principios que rigen la función pública.

En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20 C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el control del poder político" (artículo 40 C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.), así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa" (artículo 209 C.P.)

Desde el punto de vista jurídico:

Con fundamento en los mandatos constitucionales hay normas que ordenan a las entidades a responder ante los ciudadanos por las obligaciones asignadas:

1. Sobre Audiencias Públicas la ley 489 de 1998, en el artículo 33, capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública se establece que la administración podrá convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

2. En desarrollo de la Ley 489 de 1998, se expidió el decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos

nacionales, "la democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad".


Como parte de esta política, el DAFP formuló orientaciones para que las entidades realicen por lo menos una vez al año audiencias.

3) Complementariamente hay disposiciones generales para la administración pública sobre el Sistema de Gestión de Calidad, sobre el cual en el literal d) artículo 5, de Ley 872 de 2003 y el artículo 3 del decreto 4110 de 2004, obliga a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema. Asimismo en el decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.

Acciones específicas:

ACCIÓN	INDICADOR
Formulación del informe de gestión de cada vigencia	1 informe anual
Audiencias públicas de rendición de cuentas	1 consejo comunitario al año
Presentación de informes periódicos de los funcionarios de la alcaldía ante el concejo municipal	4 ponencias al año
Reuniones comunitarias de seguimiento a la gestión por sectores del municipio	2 reuniones al año



<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTÁ</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 17 de 18</p>
---	--	---

## 9. COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La administración Municipal de Guapotá, tiene como objetivo fundamental la satisfacción de las necesidades de la comunidad y superar las expectativas, por tal razón ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

El eje principal es el generar confianza en la ciudadanía, a través de sus diferentes servicios.

**Página Web.** Permite a los ciudadanos conocer todo lo relacionado con eventos, actos administrativos, procesos de contratación, entre otros.

Ha creado diferentes links en la página web <http://www.guapota-santander.gov.co> con el fin que la ciudadanía tenga fácil acceso a la información, tales como los siguientes:

Trámites y Servicios  
Planeación y ejecución  
Presupuesto y Finanzas  
Contratación  
Normatividad  
Servicios de Información al Ciudadano

Quejas y Reclamos

<http://www.guapota-santander.gov.co/quejas.shtml?apc=tlxx-1-&s=q&m=l>


Este link es una herramienta gerencial y de control social que permite recepcionar los requerimientos, quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias que interponen los ciudadanos, evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional y así adoptar las medidas para mejorar el desempeño de la entidad.

**Encuestas.** Permite al ciudadano pronunciarse sobre su percepción de los servicios prestados.

**Audiencias Públicas.** Permite a los ciudadanos conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos

**Acciones de Tutela.** Permite al ciudadano reconocimiento de sus derechos

**Derechos de petición.** Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado o interesado

<p>República de Colombia Departamento de Santander</p>  <p>Alcaldía Municipal de Guapotá NIT 890.204.979-0</p>	<p><b>MUNICIPIO DE GUAPOTA</b></p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO: PO-PI-024</p> <p>VERSION: 1 (09/10/2012)</p> <p>FECHA: Abril 26 de 2013</p> <p>PÁGINA : 18 de 18</p>
---	--	---

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de Guapotá, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de la Asesoría Jurídica.

El responsable de Control Interno verificará la forma, contenido y tiempo de respuesta

**Buzón de sugerencias.** Permite al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad

El Buzón de Sugerencias se abrirá cada cinco (05) días hábiles, mediante Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias, donde se contabilizará el N° de PQRS, labor coordinada por el Secretario de Gobierno y el responsable de Control Interno.

**Veedurías ciudadanas.** Permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.

**Pedagogías veedurías ciudadanas.** La administración municipal, iniciará programas de capacitación, foros temáticos y medios de comunicación las cuales se desarrollaran en el área urbana y veredas con el propósito de brindar a la ciudadanía herramientas para efectuar el control social a través de las diferentes organizaciones comunales.

**Ventanilla Única.** Le permite al ciudadano direccionar correctamente todas sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, evitando su extravío en las dependencias.

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, establecerá de acuerdo con su estructura, 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.

**Proyecto de Creación Área de Atención al Ciudadano.** Para esta vigencia presupuestal se ha contemplado la apertura del área de atención al ciudadano, con miras a prestar un mejor servicio a la comunidad.