



**Municipio De Landázuri**

**Despacho**

**NJT: 890-210704-7**



# ALCALDIA MUNICIPAL MUNICIPIO DE LANDAZURI- SANTANDER

*“UNIDOS PROGRESAMOS”*



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO 2013





## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>3</b>
• Misión.....	4
• Visión.....	4
• Objetivos. ....	5
• Funciones Institucionales.....	6
<b>2. MARCO LEGAL.....</b>	<b>7</b>
<b>3. COMPONENTES.....</b>	<b>9</b>
PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	9
SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.....	13
TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.....	16
CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención ciudadano..	20
<b>4. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</b>	<b>21</b>





**Municipio De Landázuri**

**Despacho**

**NJT: 890-210704-7**



## 1. INTRODUCCION

Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, la Alcaldía Municipal de **LANDAZURI-SANTANDER** ha diseñado estrategias que permiten hacer un control participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos del Municipio.

La corrupción se define como “el mal uso o el abuso del poder público para beneficio personal y privado”, entendiendo que este fenómeno no se limita a los funcionarios públicos. También se define como el "conjunto de actitudes y actividades mediante las cuales una persona transgrede compromisos adquiridos consigo mismo, utilizando los privilegios otorgados, esos acuerdos tomados, con el objetivo de obtener un beneficio ajeno al bien común". Por lo general se apunta a los gobernantes o los funcionarios elegidos o nombrados, que se dedican a aprovechar los recursos del Estado para enriquecerse.





**Municipio De Landázuri**

**Despacho**

**NJT: 890-210704-7**



## VISION

Con la capacidad de sus hombres y mujeres Landázuri será en los inicios del año 2016 un municipio **fortalecido institucionalmente**; a partir de su funcionamiento administrativo, su desempeño fiscal y su atención ciudadana, con un **desarrollo económico** propio y auto sostenible; basado en su agricultura, su ganadería, sus recursos naturales y su dinámica comercial, con altos índices de **desarrollo social y cultural**; a través de la participación y organización comunitaria, el respeto a los derechos humanos, la generación de equidad y el fortalecimiento de su tejido humano y su capital social y **territorialmente sostenible**; a partir de su capacidad instalada, su cultura ciudadana y su infraestructura vial y la oferta eficiente de servicios públicos. Convirtiendo en un municipio vital y ejemplo de desarrollo regional.

## MISION

Landázuri es una entidad de carácter público, cuya naturaleza lo obliga a **proteger los derechos** de sus habitantes, **prestarles los servicios** públicos esenciales con cobertura y calidad y promover un estado de **bienestar social** y **seguridad ciudadana** en su territorio, a través de la implementación de un modelo administrativo de “**Gerencia Social**”, que involucre el uso transparente de los recursos públicos, la gobernabilidad y participación ciudadana, la Gobernanza y el respeto a la autoridad, la valoración de la dignidad humana, la calidad en la gestión administrativa y la gestión de recursos para la inversión social.





Haciendo analogía al Plan Presidencial para la lucha contra la corrupción, nuestro Municipio adoptará el “Programa Municipal de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011, el cual se acoge a la metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

### OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION

1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
5. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
6. Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual
7. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.





## FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION

1. Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
3. Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
4. Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.
5. Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
6. Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
7. Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su quehacer en la sociedad.
8. Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
9. Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría cívica en los diferentes órdenes.
10. Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas del Municipio en Materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
11. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los sectores privados y públicos.





## 2. MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

**“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

*Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

**“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*

*En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el*





**Municipio De Landázuri**

**Despacho**

**NJT: 890-210704-7**



*operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*







3. COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE - METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Identificación de Riesgos de corrupción

FACTORES DE RIESGO POR PROCESO	
PROCESOS CRÍTICOS	FACTORES DE RIESGO DE CORRUPCIÓN
Proceso Disciplinario	Evaluación de la Queja
	Indagación Preliminar
	Investigación Disciplinaria
	Decisión de fondo
	Segunda Instancia
	Registro SIRI y Certificación de antecedentes
Proceso de Intervención	Evaluación del expediente
	Participación Audiencia
	Emisión de concepto
Proceso Preventivo	Evaluación de los hechos
	Investigación de los hechos
	Emisión de conceptos
Gestión Contractual	Contratación Directa
	Urgencia Manifiesta
	Adiciones
	Controversias Contractuales
	Contratos Sin Liquidar
	Convenios
	Prestación de Servicios
Gestión Documental	Administración de documentos
Gestión Financiera	Ajustes Contables
	Castigo Cuentas
Gestión Jurídica	Pasivos Contingentes
	Demandas

Factores de Riesgo del Entorno

Externos: Presión: Existe la posibilidad de que un funcionario por impulso, compromiso, o situación económica apremiante, ya sea por deudas, negocios u otros, que ocasionan diferentes actitudes en contra de la institución, permitiendo y/o cometiendo acciones con fines de lucro.

Externos: Oportunidad: Si existe la oportunidad, por ejemplo por una falta de control, acceso a la información, puede llevar a cometer irregularidades administrativas y/o actividades ilícitas, por la posibilidad de no ser descubierto.





**Internos: Discrecionalidad:** Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene la capacidad y la autonomía para la toma de decisiones, pueda llevar a decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.

**Internos: Acceso a información privilegiada:** Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene acceso a información privilegiada pueda llevar al uso o abuso indebido para la toma de decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas; o a entregar o permitir el acceso a la misma, en beneficio propio o de un tercero.

## ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR LOS FACTORES DE RIESGO

La Alcaldía de Landázuri está comprometida con el desarrollo social, económico, cultural y político del Municipio y con las políticas nacionales para la construcción de un Estado Comunitario, para lo cual promoverá el desarrollo local y armonizando las acciones con la ciudadanía en general en aras de lograr un mejoramiento de la calidad de vida, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable con responsabilidad política brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Para ello, se promulgara por desarrollar una confianza constante de los ciudadanos frente a las entidades que prestan los servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad, oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos públicos se destinen a solucionar las grandes falencias y problemáticas sociales en temas de infraestructura y servicios que propendan al desarrollo de la economía, la generación de empleo y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

Con este fin, se desarrollaran acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados.

Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial,





## Municipio De Landázuri

### Despacho

NJT: 890-210704-7



el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar las siguientes líneas estratégicas para la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano:

- Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y el Decreto Nacional 0734 de 2012 se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP y Gestión transparente de la Contraloría General de Santander.
- A partir del 2012 hasta el 2015, el Municipio contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos en la Página Web; [www.landazuri-santander.gov.co](http://www.landazuri-santander.gov.co).
- Así mismo; la alcaldía del municipio de Landázuri- Santander para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad, contará con actualización permanente sobre la información relacionada con quejas, reclamos y denuncias de la comunidad a través de la página web: [www.landazuri-santander.gov.co](http://www.landazuri-santander.gov.co).
- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- Sistematizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos (cero papel), que facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o se dará traslado de las mismas a los entes de control.
- Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- Se desarrollaran Audiencias Públicas al año con el fin de evaluar, informar sobre los planes, programas y proyectos que adelante la Alcaldía.
- Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.





## Municipio De Landázuri

### Despacho

NJT: 890-210704-7



- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el alcalde y los ciudadanos.
- Se inculcara en los funcionarios el compromiso del trabajo responsable, serio, objetivo, riguroso y de sentido de pertenencia.
- Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Se vigilara que todas las actuaciones sean amigable con el entorno físico, social, cultural y político.
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Municipio con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se presentaran informes de gestión de cada una de las áreas de la Alcaldía los cuales se divulgaran en la página web del municipio.

La ciudadanía nos puede contactar a través de nuestro correo [contactenos@landazuri-santander.gov.co](mailto:contactenos@landazuri-santander.gov.co), en el teléfono fijo 6242034.

## Mapa de Riesgos

Ver Anexo 1 (4 Páginas)





### SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

- El Municipio pondrá como meta que para el año 2015 el 80% de los trámites y servicios de la Alcaldía deberán estar en línea a través de la página web de la administración central y las entidades descentralizadas.
- Dando cumplimiento con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de Landázuri – Santander aplicará una capacitación o socialización a los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Se racionalizará los trámites vigentes, reduciendo procesos, plazos y costos.
- Se buscaran mecanismos que permitan que los ciudadanos deban acceder a las instalaciones de la Alcaldía para realizar trámites y que estos los puedan realizar vía internet.
- Se buscare mejorar los procesos internos de comunicación, con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la alcaldía.
- Actualización del código de ética.

SUBSISTEMA / COMPONENTE	ACTIVIDAD	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO  Componente Ambiente de Control	Divulgar en 4 ocasiones al interior de la Administración Municipal los códigos de ética y de buen gobierno.	Divulgaciones realizadas / Divulgaciones Programadas	ABRIL A DICIEMBRE	Secretario de Gobierno/ Control Interno
	Capacitar en 4 ocasiones en temas Anticorrupción al Talento Humano.	Capacitaciones Realizadas /Capacitaciones programadas.	MAYO ,JUNIO JULIO ,AGOSTO	Secretaria de Gobierno
	Adoptar un aplicativo AVA (ambientes virtuales de aprendizaje) para desplegar todas las acciones de capacitación, Educación, socialización, inducción o Re inducción	Aplicativo WEB funcionando y de fácil acceso a todo usuario de la información.	AGOSTO	Secretaria de Gobierno
	Firmar con el personal directivo, como estilo de Dirección Acuerdos de Gestión.	Acuerdos de Gestión Firmados.	JUNIO	Secretaria de Gobierno





# Municipio De Landázuri

## Despacho

NJT: 890-210704-7



	Provisionar los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los candidatos.	Procesos Administrativo laboral	ABRIL A DICIEMBRE	Secretaria de Gobierno
Componente Direccionamiento o Estratégico	Publicar en el Sitio web el Plan de Acción 2013, especificando Objetivos, Estrategias, Proyectos, Metas, Responsables e indicadores de gestión.	Plan de Acción 2013.	ENERO	Secretaria de Gobierno
	Publicar en el Sitio web los indicadores de gestión.	Indicadores de Gestión a publicar.	SEMESTRA L	Secretaria de Planeacion
	Actualizar el mapa de PROCESOS.	Mapa de procesos y listado de Documentos		Secretaria de Gobierno
	Exigir las declaraciones de bienes y rentas de los funcionarios y comprobar la veracidad de éstas.	Declaraciones de bienes y rentas revisadas / número de funcionarios	SEMESTRA L	Secretaria de Gobierno
Componente Administración del Riesgo	Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción 2013.	Mapa de riesgos de corrupción	Junio	Secretaria de Planeacion
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN	Elaboración de un registro público Organizado sobre los derechos de petición.	Registro público organizado sobre los derechos de petición funcionando	MAYO	Secretaria de Gobierno
	Elaboración de Informes sobre resultados del Buzones de sugerencias y encuestas de Satisfacción.	Informes de resultados del Buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción presentados	TRIMESTRA L	Secretaria de Gobierno
	Adopción de un plan de racionalización, Simplificación o eliminación de trámites.	Plan de racionalización, simplificación o eliminación de Trámites adoptados.	TRIMESTRA L	Secretaria de Gobierno
	COMPONENTE INFORMACION	Rendir cuentas a la ciudadanía, a través de una audiencia pública.	Registros de asistencia a la Audiencia pública realizada	
	Publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y pos contractuales de los contratos celebrados o a celebrar acorde a lo establecido en el manual de contratación.	WEB funcionando y de fácil acceso a todo usuario de la información		Secretarios de Despacho





# Municipio De Landázuri

## Despacho

NJT: 890-210704-7



<b>COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA</b>	<p>Publicar los proyectos de inversión.</p> <p>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.</li> <li>- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.</li> <li>- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.</li> <li>- Horarios y puntos de atención.</li> <li>- Dependencia nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.</li> </ul>	<p>Aplicativo WEB funcionando y de fácil acceso a todo usuario de la información .Registro fotográfico de la publicación</p>	Secretarios de Despacho
<b>COMPONENTE AUTOEVALUACION</b>	<p>Evaluar los resultados del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.</p>	<p>Evaluaciones al plan anticorrupción realizadas</p>	Secretaria de Gobierno
	<p>Evaluar los Acuerdos de Gestión.</p>	<p>Acuerdos de gestión evaluados.</p>	Secretaria de Gobierno
<b>COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE</b>	<p>Hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción 2013.</p>	<p>informe de Seguimiento</p>	Secretaria de Gobierno
	<p>Revisar la realización de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, según el Procedimiento.</p>	<p>Informes de Evaluación de Audiencias Públicas.</p>	Secretaria de Gobierno
	<p>Hacer Seguimiento a las acciones de mejora de los informes sobre resultados del Buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción</p>	<p>Informes de Seguimiento a los planes de mejora de los informes de resultados del Buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción</p>	Secretaria de Gobierno
	<p>Adopción de los Procedimientos del Proceso sancionatorio disciplinario.</p>	<p>Procedimientos del Proceso disciplinario Interno.</p>	Secretaria de Gobierno
	<p>Aplicación de Sanciones por faltas a la ética del servidor público.</p>	<p>Número de Fallos disciplinarios/Total funcionarios</p>	Secretaria de Gobierno





**COMPONENTE  
PLANES DE  
MEJORAMIENTO  
  
PLAN DE  
MEJORAMIENTO**

Elaborar planes de mejora de los hallazgos de las auditorías al Plan Anticorrupción en el Plan de Mejoramiento Institucional, por Procesos o individual.

Hallazgos del Plan Anticorrupción incluidos

Secretaria de Gobierno

## TERCER COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación que tienen las organizaciones estatales y servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas, que tienen el derecho de exigir dicha información, así como la responsabilidad de retroalimentar para mejorar o corregir la gestión, castigando o reconociendo comportamientos o prácticas de la administración pública territorial.

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido este como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.

El gobierno nacional concibe la rendición de cuentas social como una relación de doble vía entre la administración y la ciudadanía, en la cual la primera tiene la obligación de informar sobre sus acciones y justificarlas, mientras que la ciudadanía tiene el derecho de exigir explicaciones, retroalimentar la gestión pública territorial e incentivar el buen desempeño y comportamiento de sus gobernantes y sus equipos de trabajo.

### Objetivos de la Rendición de cuentas social:

- Mejorar la confianza en las instituciones y la legitimidad del Estado.
- Mejorar la calidad de las decisiones públicas, a través del diálogo sincero y constructivo entre las administraciones territoriales y la comunidad respecto a los avances y dificultades de la gestión y las expectativas de los ciudadanos.

### INFORMACIÓN

La rendición de cuentas a la ciudadanía requiere de una actitud de transparencia en el sector público. Esto remite a la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, la cual debe ser de buena calidad y estar efectivamente



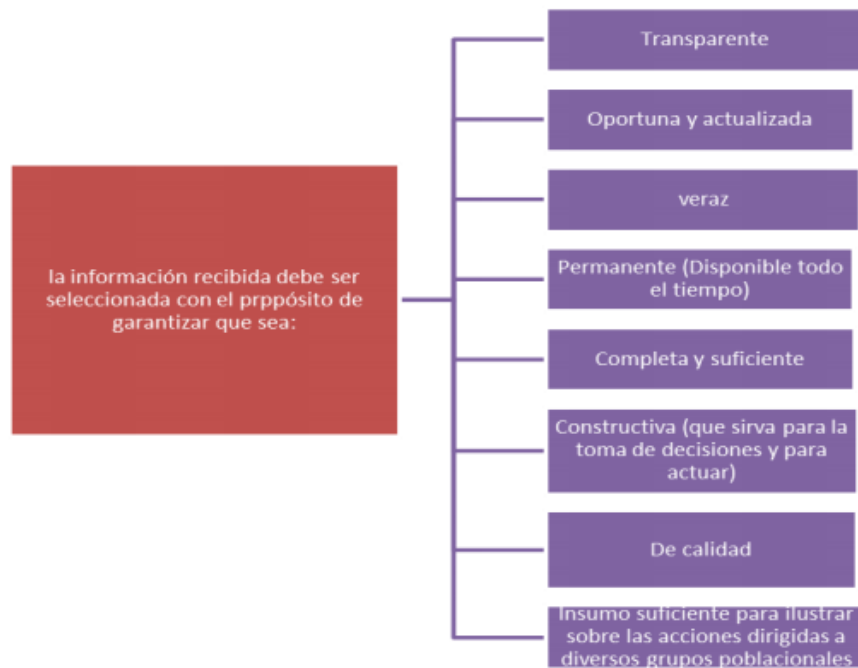




publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés.

Es importante que la información se seleccione en función del interés o de las características de los actores a ser convocados a la Rendición de cuentas, para lo cual se recomienda identificar información de interés general y específico (Jóvenes, adultos mayores, gremios, universidades e.t.c.).

### Características de la Información



Fuente: DNP

### Informes de Gestión

La Alcaldía de Landázuri realiza 2 veces al año un informe de gestión para comunicar a la ciudadanía sobre el estado de avance del Plan de Desarrollo del Municipio, mediante el cual, la comunidad puede conocer cómo se invierten los recursos públicos en los diferentes programas establecidos en el PDM y al mismo tiempo identificar la población beneficiada.

La información entregada a la ciudadanía mediante las audiencias públicas y publicaciones en la página web cuenta con las siguientes características:

- Está redactada de forma sencilla y acorde al lenguaje del ciudadano.
- Es breve
- Es comprensible por los diferentes actores para que la ciudadanía pueda contar con mayores elementos de juicio, para realizar aportes más calificados en desarrollo del proceso de rendición de cuentas.
- Es ilustrativa, contiene fotos, gráficos y tablas debidamente explicadas.





# Municipio De Landázuri

## Despacho

NJT: 890-210704-7



- Toma en cuenta las demandas de información de la población, preliminarmente identificadas.

### Página Web

En el tema de rendición de cuentas es fundamental trabajar con los medios de comunicación y sistemas, lo cual facilita y amplía la divulgación de la información. Debe informar y formar a la ciudadanía sobre que es la rendición de cuentas y por qué es necesario que participen. La información sobre el informe de rendición de cuentas se puede encontrar ingresando a la siguiente dirección: [www.landazuri-santander.gov.co](http://www.landazuri-santander.gov.co), dando clic en Rendición de Cuentas y nuevamente en Informes a la Ciudadanía como se muestra a continuación:



### Estrategia de Comunicaciones

Para que el dialogo entre gobernantes y ciudadanía sea efectivo, es importante identificar, organizar y desarrollar, espacios y medios de encuentro y comunicación, presenciales y no presenciales. La elección y combinación de los medios y espacios para hacer la rendición de cuentas, se debe hacer identificando desde un primer momento el tipo de público al que va dirigida, con el fin de adaptar los mismos a las particularidades del Municipio.

### Diálogo





## Municipio De Landázuri

### Despacho

NJT: 890-210704-7



El proceso de rendición de cuentas tiene una etapa fundamental correspondiente al diálogo entre la Administración pública territorial y la ciudadanía, la cual se materializa en uno o varios eventos públicos de rendición de cuentas, donde se trate la integridad de los temas de la gestión pública o temas específicos de índole sectorial o poblacional.

La etapa del diálogo guarda relación con la entrega y explicación de la información, así como con la realización del evento público de rendición de cuentas, en el cual se concreta el intercambio respetuoso y cordial de información apreciaciones, críticas y sugerencias en relación con el desempeño de la Administración pública territorial en diferentes aspectos asociados con la gestión pública, pero principalmente en relación con el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

### EXPOSICIÓN

Se elaboró un documento final del evento público de rendición de cuentas, que resumió lo expuesto, los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía durante la audiencia, así como los principales acuerdos plasmados en el acto de compromisos suscritos en la Administración Pública Territorial.

Divulgación de la evaluación de la rendición de cuentas: Con el fin de comunicar y apropiar por parte de las organizaciones y de los servidores públicos los avances, retos, percepción ciudadana y compromisos establecidos entre el gobierno y la ciudadanía para contribuir a mejorar, corregir o consolidar el proceso de gestión del desarrollo territorial.

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de lograr mayor transparencia y confianza de la ciudadanía en su Municipio, es importante que la Administración pública territorial incorpore las propuestas y evaluaciones ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional; informando de manera permanente a la ciudadanía sobre que se está haciendo, como se está haciendo, compromisos establecidos, acciones correctivas y de mejoramiento. La Alcaldía Municipal de Landázuri permite la participación ciudadana a través de la participación activa del Concejo territorial de Planeación, quien presenta sus sugerencias e inquietudes y son tenidas en cuenta para la mejora en la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.





**Municipio De Landázuri**

**Despacho**

**NJT: 890-210704-7**



## CUARTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

#### Interacción con los Ciudadanos

Se contempla una amplia gama de canales y mecanismos de atención de interacción con los ciudadanos, de tal manera que se pueda construir una capacidad integral para la búsqueda de soluciones a sus necesidades y requerimientos, a la par de configurar de manera permanente sólidas redes de conocimiento y aprendizaje, capaces de recoger, procesar, sistematizar y analizar la información que proviene de esas solicitudes, pero igualmente de los procesos de control de gestión que la institución cumple con las entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas. Sobre esta base, el nuevo modelo se fundamenta en la gestión del conocimiento oportuno y relevante que permita una comprensión integral del estado del ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos y muy especialmente de los riesgos potenciales de vulneración, en el marco de la gestión estatal.

#### Construcción de Vínculos e Interrelaciones con la Ciudadanía

La Alcaldía Municipal de Landázuri ha logrado la construcción de buenas relaciones con la comunidad, lo que le representa un importante reconocimiento por parte de la ciudadanía. Por lo anterior es recomendable el despliegue de diversas acciones encaminadas a lograr una más activa y profunda interrelación entre la Entidad y sus usuarios.

Se busca entonces que los ciudadanos se conviertan en aliados estratégicos de la institución en las tareas de control de gestión sobre la gestión pública, al igual que sean las opiniones de ellos mismos un insumo fundamental para hacer una evaluación permanente de la forma como la Alcaldía Municipal cumple cabalmente con sus responsabilidades en el ámbito de la prevención a la vulneración de los derechos de los colombianos

PQR – PAGINA

BUZON DE SUGERENCIAS - GOBIERNO





## 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

### OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Debe adelantar las siguientes funciones de seguimiento y control:

- Vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Debe publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano, las acciones adelantadas en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.
- Contemplar iniciativas que permitan fortalecer su Estrategia de Lucha Contra la Corrupción.





**Municipio De Landázuri**

**Despacho**

**NJT: 890-210704-7**



## OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Esta oficina tiene el compromiso de:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de la gestión de la entidad y que no constituyan materia de reserva judicial o legal

Dado en Landázuri – Santander a los 30 días del mes de enero de 2013.

**RICARDO BERNAL TORREZ**

Alcalde Municipal

**(ORIGINAL FIRMADO)**

Elaboró: MCLuengas – Sec. Planeacion

Revisó: Sergio Zapata – Apoyo Jurídico

