



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 1 de 15

ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

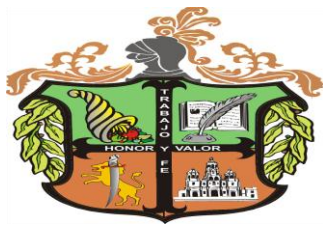
Ley 1474 de 2011

MUNICIPIO DE MÁLAGA

2013

Elaboro: SMM Secretaría Asuntos Administrativos y de Gobierno

<p>“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”</p>	<p>Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co</p>	 <p>Pictograma "CHITARERO"</p>
--	---	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 2 de 15

1 INTRODUCCIÓN

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 **MÁLAGA SANTANDER** ha diseñado estrategias que permiten hacer un control participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos del Municipio.

Es por esto que la **ALCALDÍA MUNICIPAL DE MÁLAGA SANTANDER** está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos. En el marco del Plan Municipal de Desarrollo **“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”**: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

En conclusión La alcaldía del Municipio de **MÁLAGA** está comprometida con la construcción de un Estado libre de corrupción; donde se implementen estrategias tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de gobierno.

Elaboro:SMM Secretaría Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 3 de 15

2. MISIÓN

La Alcaldía de **MÁLAGA SANTANDER** es una entidad de carácter público, conformada por un equipo humano de alta calidad personal y profesional, que regula su labor con el objeto de generar y mantener condiciones adecuadas para la prestación continua, eficiente y con calidad, de los servicios que ella genera y así promover el desarrollo sostenido de este Municipio, incentivando la producción y atendiendo oportunamente las necesidades de los habitantes.

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma “CHITARERO”
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 4 de 15

3. VISION

La Alcaldía de MÁLAGA tiene como Visión lograr una administración encaminada a ordenar el gasto público, administrar los recursos propios del municipio, gestionar proyectos, programas y planes de trabajo que permitan mejorar el nivel de vida de los habitantes tanto del área rural como urbana.

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 5 de 15

4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL Y JUSTIFICACIÓN

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2013 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

- 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).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (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 8o (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 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).

Elaboro: SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 6 de 15

- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

□

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 7 de 15

5. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, tiene por objetivo brindarle a la comunidad MÁLAGA, SEGURIDAD, promover el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

En cumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 76. De la Ley 1474 de 2011, que establece; 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 Alcaldía cuenta con buzón de sugerencias quejas y reclamos.

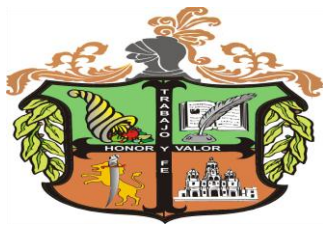
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

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.

Elaboro: SMM Secretaría Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

En los casos que se deslumbre queja contra funcionarios de la administración municipal, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de faltas disciplinarias, la Oficina de Talento Humano, pondrá a consideración del Comité Disciplinario Interno, para su estudio.

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 8 de 15

BUZÓN DE SUGERENCIAS

La administración Municipal cuenta un BUZÓN DE SUGERENCIAS, así como FORMATOS UNIFICADOS para presentación de la sugerencia queja o reclamo. A los cuales se les hará el respectivo seguimiento cada mes. Labor coordinada por el Secretario de Gobierno, secretarios de despacho, Oficina de Talento Humano y Jefe de Control Interno, según a la dependencia a la cual este dirigida la queja a sugerencia.

DERECHOS DE PETICIÓN

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

Seguimiento y control del estado de los derechos de petición por parte del Jefe de Oficina de Control Interno, verificando forma, contenido y tiempo de respuesta.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “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 la Alcaldía de Málaga existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.” A la cual Ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía,

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma “CHITARERO”
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 9 de 15

al respecto se emitirá informe SEMESTRAL al despacho del Alcalde, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.

VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Alcaldía Municipal de MÁLAGA, publica en su página web, todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad, así mismo en la plataforma SECOP.

Así mismo, se promoverá el ejercicio de la transparencia y la objetividad, en la escogencia de los funcionarios y contratistas de la administración municipal, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad.

Todo ello como parte de la estrategia anticorrupción.

5.1 GENERAL

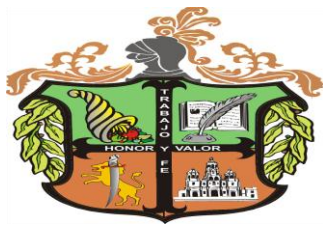
Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

5.2 ESPECÍFICOS

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 10 de 15

- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

6. ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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 Departamento y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes ejes centrales en el Municipio de MÁLAGA SANTANDER:

Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.

Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.

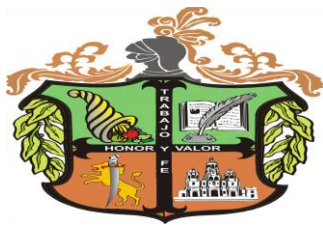
Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.

Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Se inculcara en los funcionarios de la Alcaldía el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.

Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Para esto la Alcaldía Municipal de **MÁLAGA SANTANDER** ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

7. LÍNEAS ESTRATÉGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE SITIO NUEVO MAGDALENA

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

La Alcaldía Municipal de MÁLAGA SANTANDER se fortalecerá el Sistema de Gestión de la 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.

Se actualizara el mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga la Alcaldía Municipal de MÁLAGA SANTANDER, del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 11 de 15

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Se divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Alcaldía y la comunidad en general.

Página Web www.malaga-santander.gov.co con actualización permanente donde se presenten información relacionados con los planes, programas de la Alcaldía Municipal.

Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio de la ciudadanía a través de la página Web en Atención al Ciudadano ingresando al enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación –SECOP.

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 Departamento con calidad, oportunidad, y eficacia. Igualmente la Alcaldía Municipal de MÁLAGA SANTANDER se encuentra revisando el mapa de riesgos de todas las áreas.

Divulgación en la página web del municipio del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a los entes de control.

Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 12 de 15

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de MÁLAGA

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.

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 13 de 15


7.2 ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de MÁLAGA SANTANDER aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de 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
Estrategia: Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del municipio de MÁLAGA SANTANDER pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

Se debe realizar la actualización del código de ética. La administración del municipio de MÁLAGA SANTANDER ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga
Nit: 890-205-229-1

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 14 de 15

7.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La alcaldía del municipio de MÁLAGA SANTANDER para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

Página Web www.malaga-santander.gov.co la cual a partir del 2013 contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio.

MECANISMO OBJETIVO

- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.
- Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la alcaldía. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la administración.
- Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)
- Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos
- Proceso de gestión (Acciones de tutela)
- Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos
- Proceso de gestión (Derechos de petición)

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma "CHITARERO"
---	--	---



Alcaldía del Municipio de Málaga

Nit: 890-205-229-1

- Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado. Proceso de toma de decisiones (Buzón de quejas y reclamos)
- Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
Código: 210.6.3		
No Consecutivo: 004	Fecha: 26.10.10	Versión: 0.2 Página: 15 de 15

**LUIS ANTONIO DÍAZ FLOREZ
ALCALDE MUNICIPAL**

ORIGINAL FIRMADO

Elaboro:SMM Secretaria Asuntos Administrativos y de Gobierno

“MÁLAGA DE TODOS Y PARA TODOS”	Calle 12 # 8-51 Plaza Institucional Teléfono: 6615339 Fax: 6607399 Correo electrónico: alcaldia@malaga-santander.gov.co Página Web: www.malaga-santander.gov.co	 Pictograma “CHITARERO”
---	--	---