

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Departamento de Antioquia  
Municipio de Caicedo  
Administración Municipal

**PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**



**JHON GERARDO CARO VARELA**  
Alcalde Popular 2012-1025

**Abril 30 de 2013**

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento del decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 la Administración Municipal de Caicedo Antioquia, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, quiere poner a disposición y en conocimiento de toda la ciudadanía y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que ha sido elaborada y viabilizada por la Administración Municipal, para ser implementada en todas las dependencias que conforman el equipo de Gobierno, durante el año 2013.

Tomar medidas para mitigar los ambientes de corrupción hacen parte del tema de la Administración de Riesgos, que no es un tema nuevo para las entidades públicas, ya que las políticas de administración del riesgo son la mejor forma de prevenir distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la administración, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Dispone el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 lo siguiente:

*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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)*

Al ser la Administración Municipal una Entidad Pública del orden Territorial fundamental de la división político administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que lo señalen la Constitución y la ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio., me corresponde como Alcalde y en trabajo conjunto con los demás Secretarías de Despacho, elaborar anualmente el presente Plan, el cual estará compuesto por cuatro componentes principales: (i) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; (ii) las medidas anti trámites de la entidad; (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**JHON GERARDO CARO VARELA**  
Alcalde Municipal

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

El artículo 287 de la Constitución Política establece que Las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la Constitución y la ley. En tal virtud tendrán los siguientes derechos: **1.** Gobernarse por autoridades propias. **2.** Ejercer las competencias que les correspondan. **3.** Administrar los recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Por lo que se instituye como una autoridad fundamental de la administración pública y en uno de los principales escenarios para el ejercicio de la democracia representativa y participativa en nuestro territorio. Por ello, el Concejo como órgano colegiado que representa los intereses de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, es un actor fundamental para el logro del buen gobierno y la gestión del desarrollo de su municipio.

En cabeza del Alcalde Municipal están decisiones tan importantes como por ejemplo la elaboración y ejecución del Plan de Desarrollo, del Presupuesto Municipal, del Estatuto de Rentas que fija los impuestos, tasas y contribuciones, la ordenación del territorio a través del Estatuto o Plan de Ordenamiento Territorial, la autorización de los contratos que pretenda celebrar el Alcalde, la fijación de subsidios, le eximición de tributos, etc.; todas estas funciones hacen que las decisiones de los miembros del Concejo Municipal sean determinantes para toda la población en general lo que posibilita el apareamiento de riesgos que pueden llevar a la corrupción y ponen en riesgo el interés general por favorecer en muchos casos en interés particular o de terceros determinados.

Sin querer decir que en nuestro municipio suceda, son múltiples los casos que frecuentemente vemos en las noticias sobre Concejales del país investigados y sancionados por hechos de corrupción como la negociación de su voto para favorecer un particular con la decisión, el recibimiento de dinero para la autorización de determinados contratos o créditos; el robo de dineros públicos; el tráfico de influencias; el clientelismo, etc., actos reprochables que desnaturalizan el fin para el cual está instituida la Corporación y hacen que los ciudadanos desconfíen de sus representantes.

El presente Plan Anticorrupción busca adoptar y aplicar medidas que ayuden a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en el Concejo y mejorar los servicios de atención a los ciudadanos definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos a través del buzón dispuesto para dichos fines.

Además de los cuatro componentes señalados, este Plan incluye las estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la realización de los Cabildos Abiertos y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Corporación.

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer pues se puede afirmar que no hay actividad en la vida que no incluya un riesgo, por eso es nuestro deber tomar medidas que permitan disminuirlos e inclusive eliminarlos, con el fin de evitar toda posibilidad de eventos que puedan entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones del Concejo y afectar el logro de sus objetivos.

Por último, el presente plan también busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos. Para esto el Concejo Municipal ha definido acciones que busca que los concejales desarrollemos una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en todo nuestro accionar administrativo y de control político.

**JHON GERARDO CARO VARELA**  
**Alcalde Municipal**

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal)
- Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (Moralidad en la Administración Pública)
- Ley 489 de 1998, art. 32 (Democratización de la Administración Pública)
- Ley 599 de 2000 (Código Penal)
- Ley 678 de 2001 (Acción de Repetición)
- Ley 734 de 2000 (Código Único Disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación)
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Documento Conpes 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Anti-trámites)
- Decreto 734 de 2012 (Reglamenta Contratación)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

## ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

### ***VISIÓN DEL MUNICIPIO DE CAICEDO***

En el año 2020 Caicedo será un Municipio modelo de reconciliación, con una comunidad fortalecida en la solidaridad, equidad, fraternidad y armonía. Comprometida en sus organizaciones y en el ejercicio de sus deberes y derechos. Próspera en su actividad agropecuaria y en las condiciones de empleo, salud, vivienda, alimentación y educación para sus pobladores, cuidando su riqueza hídrica y buscando la integración con otros Municipios.

### ***MISIÓN DEL MUNICIPIO DE CAICEDO***

Hacer del Municipio de Caicedo una empresa generadora y prestadora de servicios sociales y públicos cuya finalidad es el desarrollo económico y social de la comunidad Caicedeña. Esto exige de acciones y proyectos que conlleven al fortalecimiento del capital humano, social y político para enfrentar los retos del desarrollo y la construcción de una nueva sociedad fortalecida democráticamente.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## **CÓDIGO DE ÉTICA DEL MUNICIPIO DE CAICEDO**

### **Presentación**

El sentido de Ética merece destacarse como un pilar fundamental de la Institución y como un factor determinante percibido y tenido en cuenta por el interés general, debe dejar plasmadas las normas ideales de comportamiento sobre las que descansa la cultura de una Institución, como un modo de vida integrado de lo que el grupo es, quiere y debe ser, representado en los valores que forman parte de la identidad colectiva que redundará en una convivencia gratificante

Consciente de la responsabilidad social que me corresponde como servidor público en la construcción de una cultura ética, se debe comprometer con los siguientes valores, adelantando las acciones necesarias para asegurar su difusión, apropiación y cumplimiento entre mis compañeros de trabajo.

**HONESTIDAD.** El servidor público actuará con pudor, decoro y recato en cada una de sus actuaciones.

**COMPROMISO.** El servidor público asumirá compromiso consigo mismo, con sus valores, (personales, grupales, organizacionales y patrióticos), con una misión, con el trabajo mismo, con una filosofía o cultura organizacional que implica una obligatoriedad moral.

**RESPONSABILIDAD.** El servidor público debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código.

**LEALTAD.** El servidor público se consagrará voluntariamente a su trabajo, y a sus colaboradores

**SOLIDARIDAD.** El servidor público cultivará sus relaciones con las diferentes personas buscando alcanzar un objetivo común.

**JUSTICIA.** El servidor público debe tener permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

le es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con el público,

**RESPECTO.** El servidor público profesará el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que se hace, por el deporte, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad.

**HUMILDAD.** El servidor público procederá con nobleza, reconociendo sus aciertos o sus equivocaciones, mostrando disposición para corregir lo que sea necesario y vaya en beneficio de la persona y la entidad.

**COMPAÑERISMO.** El servidor público mantendrá el deseo y la motivación de aportar, construir, ser responsable y trascender. Tener responsabilidad social y contribuir al bien común, trabajar en equipo, y buscar permanentemente, la solidaridad y la coparticipación humana.

**DIÁLOGO.** El servidor público practicará el encuentro para la búsqueda de la verdad y la solución a los conflictos para aprender a escuchar y entender al otro.

## OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### I. Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Caicedo Antioquia, para el año 2013 de conformidad con lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, fijados mediante el Decreto Nacional 2641 de 2012 en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

## II. Objetivos Específicos

- Prevenir eventos de corrupción al interior de la administración Municipal durante la vigencia 2013.
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- 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.
- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas tendientes 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.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos e los diferentes sectores de inversión.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Promover la cultura de la legalidad en la comunidad, generando espacio de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.
- Poner a funcionar el buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

---

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## METODOLOGÍA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se adelantaron las siguientes actividades:

1. Definición del equipo de trabajo encargado: Se dispuso que los Secretarios de Despacho a se encargarían del diagnóstico y elaboración del presente Plan como parte integral de sus funciones administrativas.
2. Convocatoria de Reuniones de Trabajo: El equipo de trabajo realizó reuniones internas para socializar la metodología a aplicar en el desarrollo del proceso de elaboración, las normas que regulan el trámite y el cronograma del proceso.
3. Realización de jornadas de trabajo: Los Secretarios de despacho, con la coordinación de la Secretaría de Planeación se reunieron en varias ocasiones para trabajar sobre distintos elementos del plan como la identificación de debilidades, riesgos y fortalezas, también para recordar elementos fundamentales como la visión, misión, valores, etc.
4. Identificación de los riesgos de corrupción: La Mesa de trabajo adelantó reuniones tendientes a identificar los riesgos de corrupción que posiblemente pueden estar presentes al interior de la Administración.
5. Detección de las principales causas de corrupción: Se diagnosticaron los riesgos identificados y se establecieron sus posibles causas.
6. Propuestas de las acciones de mejora y estrategias anticorrupción: Se propusieron por los miembros del equipo de trabajo las distintas estrategias que se adelantarán en el 2013 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.
7. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
8. Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## ALCANCE DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para el buen Gobierno de nuestro Municipio, la Administración Municipal de Caicedo Antioquia, ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad al Marco Legal aplicable a la Gestión Pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción el presente Plan **debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales de la Administración Municipal** para mantener estándares de calidad y transparencia.

Todos los Secretarios de despacho, funcionarios, empleados y contratistas del Municipio darán estricto cumplimiento a lo dispuesto en el presente Plan y su desatención será considerada como causal de mala conducta al tenor de lo dispuesto por el artículo 34 y siguientes del Código Disciplinario Único.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

Como mecanismo previo para orientar la elaboración del Plan Anticorrupción, el equipo de trabajo se reunió para hacer un diagnóstico general de la Administración Municipal con el fin de identificar a groso modo las debilidades y las fortalezas, según sean internas o externas a la Corporación.

No.	DEBILIDADES
1	Equipos de Cómputo Obsoletos parcialmente.
2	Desactualización de Manuales parcialmente.
3	Se requieren de nuevos sistemas de información.
4	Debilidad en el sistema de control interno.
5	No se cuenta con área y funcionario específico para atención al ciudadano.
6	El reglamento interno esta desactualizado.
7	Manual de Contratación desactualizado.
8	Implementado el MECI sin presentación de informes del 2013 a la fecha

No.	FORTALEZAS
1	Experiencia e idoneidad académica del Alcalde, los Secretarios de despacho, los empleados y contratistas
2	Personal competente en el proceso de contratación
3	Cuenta con asesoría jurídica permanente
4	Tiene página web propia
5	Publica informes de gestión y los distribuye entre la comunidad
6	Presenta los informes de ley ante la Contraloría
7	Tiene oficina de control interno
8	Goza de independencia administrativa y presupuestal
9	Esta registrado en el Portal de Contratación y publica en el SECOP
10	Realiza capacitaciones a los funcionarios y empleados del municipio
11	Lleva correctamente el archivo y aplica las tablas de retención documental
12	Realiza Rendición de cuentas a la ciudadanía

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## COMPONENTES DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, el presente Plan está compuesto por cuatro componentes principales: (i) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; (ii) las medidas anti trámites del Concejo; (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### PRIMER COMPONENTE: “IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO”.

En este componente hemos identificado los riesgos de corrupción de la Administración Municipal, estableciendo las causas probables, describiendo el riesgo y también se analiza la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción identificados; se presenta la valoración del riesgo y los controles establecidos para prevenirlos y/o corregirlos.

#### a. Identificación de riesgos de corrupción

##### i. *Riesgos de Corrupción*

Antes de señalar los riesgos de corrupción que se identificaron en la Administración Municipal es importante conocer el concepto de dicha expresión. Se entiende por **Riesgo de Corrupción** la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el **uso indebido** del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de **un beneficio particular**.

En la Administración Municipal de Caicedo se identificaron los siguientes riesgos:

- Que los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas desconozcan los programas, proyectos que deben desarrollar así como las normas que lo regulan, etc.
- Que los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas no actúen en coordinación armónica y sus ejecutorias y decisiones se tomen de forma personal y no en un grupo de gobierno.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- Que los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas lleguen a tomar decisiones sin motivación alguna y sin verificar la legalidad, oportunidad y conveniencia de las mismas.
- Que los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas que sean testigos de actos de corrupción no denuncien los hechos ante los organismos de control correspondientes.
- Que exista abuso de poder por parte los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas del Municipio mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas para obtener beneficios grupales o personales.
- Que los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas obtengan beneficios personales o grupales de manera ilícita por el poder o vínculos que tenga mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- Que se favorezcan empresas o entidades con la adjudicación de contratos de la Administración Municipal por intereses personales y amiguismo.
- Que los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas mediante el ejercicio de sus funciones públicas obtengan beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público y del interés colectivo general.
- Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
- Desconocimiento de las normas legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- Que se use el cargo público que se ostenta como un medio para traficar influencias y obtener prebendas personales.
- Que se favorezca a determinado grupo, empresa o funcionario público a cambio de recibir cuotas políticas o por miedo a perderlas.

## **ii. Causas de los Riesgos**

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

- El alto desconocimiento de la normatividad que rige la función pública y de las normas que tipifican y sancionan las distintas conductas consideradas como corruptas.
- La baja remuneración que reciben los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas por sus labores, lo que facilita la aceptación de beneficios o prebendas por parte de funcionarios o particulares interesados en obtener determinada decisión de la Administración.
- El estricto y exagerado régimen de incompatibilidades y prohibiciones para que familiares de los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas se vinculen con la administración pública, teniendo en cuenta la baja oferta de empleo en los municipios de sexta categoría para nuestro caso.
- El amiguismo que existe entre los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas con concejales, que pueda impedir el ejercicio de mecanismos democráticos como los debates de control.
- Las prebendas ofrecidas por proveedores, contratistas para que se les beneficie con la adjudicación de un contrato que se ejecute en el Municipio.
- La escasa asesoría jurídica que en un momento dado puedan llegar a recibir y la inexistencia o inoperancia de la Oficina de Control Interno.
- El escaso presupuesto que posee el Municipio para la adquisición de textos jurídicos de consulta, para capacitar a sus funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas, así como para adquirir herramientas tecnológicas que faciliten la investigación y el ejercicio de las funciones.
- El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público.
- Omisión de la personería y otros organismos de control en atender las denuncias ciudadanas, investigar a los denunciados y sancionar a quienes cometieron conductas denominadas corruptas.
- Demora en las investigaciones y denuncias hechas ante la Procuraduría, la Fiscalía y la Contraloría.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- El miedo a rendir cuentas a los ciudadanos.
- Necesidad de sostener un determinado estilo de vida o de responder a dificultades financieras.

### iii. Descripción específica del riesgo

Con el fin de hacer una descripción clara de los posibles riesgos y sin que su redacción de lugar a ambigüedades o confusiones se presenta una clasificación según las materias de que se tratan:

#### ➤ **ALCALDE, SECRETARIOS DE DESPACHO Y JEFES DE DEPENDENCIA**

- ✓ Concentración de Autoridad o Exceso de Poder
- ✓ Extralimitación de Funciones
- ✓ Ausencia de Canales de Comunicación
- ✓ Amiguismo y Clientelismo

#### ➤ **Financieros (Presupuesto)**

- ✓ Inclusión de gastos no autorizados
- ✓ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.
- ✓ Archivos contables con vacíos de información
- ✓ Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.

#### ➤ **De Contratación**

- ✓ Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados
- ✓ Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.
- ✓ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- ✓ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- ✓ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- ✓ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

- favorecer a grupos determinados.
- ✓ Urgencia manifiesta inexistente.
- ✓ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- ✓ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- ✓ No publicar los procesos de contratación en el portal [www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co) o [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)
- ✓ Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.

➤ **De información y documentación.**

- ✓ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- ✓ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- ✓ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- ✓ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

➤ **De trámites y/o servicios internos y externos.**

- ✓ Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- ✓ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

➤ **Gestión Normativa**

- ✓ Recibir soborno por manipular el examen de evaluación de las ofertas de contratación.
- ✓ Aceptar prebendas para la aprobación de actos administrativos.
- ✓ Alteración irregular de Actas para beneficio personal o de un tercero

➤ **Control Político**

- ✓ Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismo
- ✓ No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

- ✓ Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.

➤ **Atención al Ciudadano**

- ✓ Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.
- ✓ Desactualización y no publicación en la página web del Municipio.
- ✓ Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

➤ **Participación Ciudadana**

- ✓ Desinterés en la realización de Cabildos Abiertos
- ✓ Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- ✓ Inoperancia de Veedurías Ciudadanas en el Municipio.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Entidad: **Administración Municipal de Caicedo Antioquia.**

Alcalde: **JHON GERARDO CARO VARELA**

IDENTIFICACIÓN		Riesgo		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y objetivo	Causas	No.	Descripción	Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN	Administración del riesgo
					Tipo de control	
<b>Alcalde, Secretarios de Despacho y Jefes de dependencia</b>	Ausencia de un Reglamento Interno de trabajo actualizado y de Manuales de Procesos y Procedimientos	1	Concentración de Autoridad o Exceso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Extralimitación de Funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Ausencia de Canales de Comunicación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
		4	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
<b>Financieros (Presupuesto)</b>	Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del	1	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

	Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.					
		2	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Archivos contables con vacíos de información	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
<b>De Contratación</b>	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la	1	Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

	corrupción Administrativa en diferentes niveles.					
		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		5	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		6	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

			grupos determinados.			
		7	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		8	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		9	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		10	No publicar los procesos de contratación en el portal <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a> o <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a>	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		11	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
<b>De Información y Documentación</b>	No se han implementado las tablas de retención documental y no se tiene organizado el archivo del Concejo adecuadamente.	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Sistemas de información	Posible		Evitar Riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

			susceptibles de manipulación o adulteración.		Preventivo	
		3	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Casi Seguro	Correctivo	Evitar Riesgo
<b>De Trámites y Servicios</b>	Interés político y electoral y bajos ingresos por concepto de honorarios por asistir a sesiones.	1	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
<b>Gestión Normativa</b>	La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés	1	Cobrar por realizar alguna labor propia de sus funciones de determinada manera	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

	fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.					
		2	Recibir soborno por manipular el examen de evaluación de las ofertas de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	No motivar las decisiones que requieran ser motivadas	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Enfrentar un tema, proyecto o programa sin conocer realmente el tema o materias de que se trata.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		5	No acatar las órdenes superiores o actuar cada cual desarticuladamente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		6	Aceptar prebendas para la aprobación de actos administrativos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		7	Alteración irregular de	Posible		Evitar Riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

			documentos para beneficio personal o de un tercero		Preventivo	
<b>Control Político</b>	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
<b>Atención al Ciudadano</b>	Escases de recursos públicos para gastos de funcionamiento.	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Baja consulta por parte de la ciudadanía de la página WEB	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página web del Municipio.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

		4	Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		5	Manipulación y alteración de la información presentada a la comunidad por parte de grupos políticos y detractores de la administración municipal en las redes sociales.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
<b>Participación Ciudadana</b>	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.	1	Desinterés ciudadano por el manejo lo que se conoce de la cosa pública	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		2	Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		3	Poca participación de las Veedurías Ciudadanas.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**  
857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## b. Acciones y Estrategias contra los Riesgos de Corrupción

Con el propósito de mitigar los riesgos en materia de corrupción, se implementaran las siguientes medidas en la Administración Municipal de Caicedo Antioquia en trabajo conjunto con todos los funcionarios, empleados trabajadores oficiales y contratistas de la entidad.

- Contar con un mapa de riesgos por procesos, donde los identifique, describa sus causas, los clasifique, los analice y efectúe una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y estableciendo sus indicadores.
- La Administración cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:
  - a) Página Web del Municipio
  - b) Revista informativa, escrita, sobre la gestión de la administración y de distribución gratuita
  - c) Se seguirán transmitiendo en directo por la radio de algunos eventos Municipales de interés prioritario de la comunidad.
  - d) Intervención Radial en distintos canales comunitarios
  - e) Chat Interactivo
  - f) Cuentas Corporativas de Facebook, Google+ y Twitter
  - g) Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos
  - h) Cartelera General del Municipio
- Para el año 2013 se tiene programado realizar distintas socializaciones y la divulgación permanente del Estatuto General Anticorrupción, para lo cual se gestionarán capacitaciones en la ESAP y otras entidades.
- En el sitio web del Municipio se encuentra disponible y al servicio de la ciudadanía un buzón de peticiones, quejas y reclamos virtual para que los ciudadanos presenten sus solicitudes y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Administración.
- Aplicar los Decretos 4085 de 2011; 4170 de 2011; y 4632 de 2011.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- Adoptar un manual de protocolos de seguridad que rijan las tecnologías de información y las comunicaciones corporativas.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia de la Administración y se consideren actos de corrupción.
- Actualizar cada año las declaraciones de bienes y rentas de los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas del Municipio y comprobar la veracidad de éstas.
- Audiencias Públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía tanto por los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas, mínimo dos veces al año.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento del gobierno Municipal las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario del Municipio.
- Responder las peticiones y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.
- Promocionar la cultura de la legalidad tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un sistema de monitoreo del cumplimiento de las normas anticorrupción.
- Solicitar a entidades públicas del orden nacional y departamental la remisión de cartillas, guías y publicaciones de interés para la Administración Municipal con el fin de articular una biblioteca de conocimiento para los servidores públicos Municipales y la ciudadanía en general.
- Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- Divulgar al interior de la Administración Municipal el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
- Firmar con todos los servidores públicos del Municipio el compromiso de cumplimiento del principio de Buen Gobierno.
- Publicar en el sitio web o en la cartelera u otro medio de información el documento que contiene el Plan de Acción de la Administración Municipal para la vigencia fiscal 2013.
- Elaboración de informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
- Realización de reuniones de Consejo de Gobierno al menos una vez a la semana.
- Se garantizará 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 Municipio de Caicedo con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se evaluará constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones del Municipio ante terceros y se defenderá los intereses de la Administración Municipal ante las instancias judiciales.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y Contratistas del Municipio de Caicedo, deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; en consecuencia el comportamiento de funcionarios y voluntarios deberán ir acompañados de actuaciones fundadas en principios tales como rectitud, lealtad, honestidad y transparencia.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- La contratación que realice el Municipio de Caicedo debe estar ajustada a lo que establece para el efecto la Ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007 los decretos que la reglamentan, la actual Ley 1474 de 2011; primando en todas y cada una de las actividades de tipo contractual, administrativo y financiero, los principios de obligatoriedad, igualdad, transparencia, economía y responsabilidad, reglas de oro para la contratación pública.
- Capacitar a los servidores públicos del Municipio de Caicedo, sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Reglamentar mediante resolución las estrategias de rendición de cuentas del Municipio.
- Promocionar conjuntamente con el H. Concejo Municipal, la realización de Cabildos Abiertos ante la Comunidad, facilitar el proceso de convocatoria y realizar audiencias públicas con la ciudadanía.
- Implementación y difusión del Código de Ética y de Buen Gobierno.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.
- Servicios de Unidad de Apoyo Normativo que absuelva consultas jurídicas y capacitación a los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas.

Las acciones estarán bajo la dirección y responsabilidad del titular de la Secretaría de Planeación Municipal quien presentará al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## SEGUNDO COMPONENTE: “ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITE”

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente la Administración Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta el Concejo, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante la Administración y hecha la revisión de los mismos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, vamos a presentar las estrategias anti trámite adoptadas para el Municipio de Caicedo:

### **i. Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos**

- Actualización o adopción del Reglamento Interno de trabajo del Municipio de Caicedo que permita detallar los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes al interior de la Administración y menos demorados para la ciudadanía.
- Actualizar los manuales de procesos y procedimientos que existan en el Municipio.
- Actualizar el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

**ii. Estrategia: Democratización de la Administración Pública**

- Hacer un programa de difusión para que la ciudadanía consulte de manera masiva la página WEB del Municipio
- Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.
- Habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.

**iii. Estrategia: Aplicación de las normas Anti tramites del nivel Nacional**

- Socializar y aplicar en lo que corresponda el Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*
- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

**iv. Estrategia: Formación y Capacitación**

- Capacitación para servidores públicos y contratistas del Municipio sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.

**v. Estrategia: Disminución de costos de trámites**

- Se reducirán al máximo los costos generados por el suministro de copias de documentos públicos del Municipio.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior de la Administración Municipal.
- Se evitará reproducir copias de todos los documentos que pueda ser suministrada por correo electrónico tanto a los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas, como a los ciudadanos que soliciten esos documentos.
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por el Municipio.
- Se evitarán cobros innecesarios a los usuarios para la realización de trámites que correspondan al Municipio

**vi. Estrategia: Colaboración Armónica entre Autoridades**

- Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna.
- Se implementarán canales de comunicación directos entre la Administración Municipal y el Concejo, para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelanten.

**vii. Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites**

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para la solicitud de licencias temporales no remuneradas y su otorgamiento.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de los diferentes funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas del Municipio.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para que los ciudadanos puedan acceder de manera fácil a los documentos públicos en los que ellos tengan interés.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para el reconocimiento y pago de los gastos de viáticos a los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas que se deban desplazar en razón de sus funciones a otros Municipios y ciudades conforme a la reglamentación que para el efecto tiene el Municipio.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite y respuesta a los derechos de petición presentados ante la Administración Municipal.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

### TERCER COMPONENTE: “RENDICIÓN DE CUENTAS”

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la Administración debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *“Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”*.<sup>1</sup>

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Administración y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: **los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la Administración Municipal y los funcionarios, empleados, trabajadores oficiales y contratistas explican el manejo de su actuar y su gestión.**

<sup>1</sup>Conpes: Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía**

- La Administración Municipal de Caicedo rendirá cuentas a la ciudadanía dos veces al año. A más tardar el 30 de junio y el 31 de diciembre publicaran los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página web del Municipio y en la Secretaría de Planeación Municipal.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado la Administración en cumplimiento de sus funciones. El informe contendrá la presentación y explicación de las gestiones realizadas, de los programas y proyectos que se ejecutarán, el costo de los mismos la forma de contratarlos, los nombres y dirección de los contratistas, su financiación y duración de los mismos.
- Se gestionara con la radio comunitaria los espacios de intervención para que la Administración pueda intervenir y exponer a la comunidad su informe de gestión y/o cualquier otro tema que quiera tratar que sea de interés público y general.
- La página web del Municipio contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones y las actividades públicas de la Administración Municipal de Caicedo y sus funcionarios y empleados.

Como mínimo se publicará lo siguiente:

- ✓ La declaración juramentada del monto de sus bienes y rentas con sus actualizaciones, establecida por el artículo 122 de la Constitución.
  - ✓ El registro de los intereses privados con sus actualizaciones.
  - ✓ Los certificados sobre antecedentes penales, disciplinarios y fiscales.
  - ✓ Un recuento de los estudios que han realizado y/o estén realizando.
  - ✓ El nombre completo de su cónyuge compañera o compañero permanente y el nombre de sus hijos y todos sus familiares dentro del primer grado de consanguinidad, o primero civil.
- La página web del Municipio contendrá de manera permanente a disposición del público toda la información pública sobre la misma.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)



Como mínimo se publicará lo siguiente:

- ✓ Los informes públicos anuales rendidos por el Municipio.
- ✓ Copia de los informes de las visitas ordinarias fiscales que hace la Contraloría General de Antioquia.
- ✓ Los Contratos celebrados por el Municipio.
- ✓ Las observaciones u opiniones presentadas por escrito por las personas que hagan ejercicio del derecho a opinar sobre los proyectos y programas del Municipio.
- ✓ La nómina de servidores públicos del Municipio.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

---

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca **mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios** de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

### ***i. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano***

- Definir y difundir el portafolio de servicios del Municipio al ciudadano.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar el uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos el cual estará disponible en las instalaciones del Palacio Municipal.
- Habilitar y mantener actualizada la página Web de la Administración Municipal
- Establecer como correo oficial del Municipio el siguiente: [gobierno@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:gobierno@caicedo-antioquia.gov.co)
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de encuestas virtuales.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

- ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - ✓ Horarios y puntos de atención.
  - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- ii. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Secretaría de Planeación Municipal de Caicedo**
- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- iii. Fortalecimiento de los canales de atención.**
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en la administración Municipal de Caicedo Antioquia.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.
- Habilitar foros y Chats temáticos en la página web del Municipio de Caicedo.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

## **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan 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.

### **i. Definiciones:**

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en el Municipio de Caicedo deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución<sup>2</sup>.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>3</sup>.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.<sup>4</sup>
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

<sup>2</sup>Ley 1437 de 2011, Artículo 13.

<sup>3</sup> Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

<sup>4</sup> Ibídem cit. 18.

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

## **ii. Gestión de Solicitudes**

➤ **Recepción:** Las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Correo Electrónico: [gobierno@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:gobierno@caicedo-antioquia.gov.co)
- ✓ Telefax: 8572223
- ✓ Correo Certificado: Calle 5 N° 4-01
- ✓ Verbalmente en la oficina de la Secretaría de Planeación Municipal de Caicedo ubicada en la Calle 5 N°4-01
- ✓ Por escrito en las oficina de la Secretaria de Planeación Municipal de Caicedo ubicada en la Calle 5 N°4-01
- ✓ Por mensaje de inbox a través de Facebook del Municipio :Municipio de Caicedo
- ✓ En la página web del municipio [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co) dando clic al link de “Sugerencias, Quejas y Reclamos”
- ✓ Buzones ubicados en la entrada del Palacio Municipal.

➤ **Oficina Competente:** Dentro de la estructura organizacional del Municipio serán las siguientes dependencias:

- ✓ La Secretaría de Gobierno Municipal será la dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

---

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)

formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Administración Municipal.

- ✓ El Alcalde Municipal, será el responsable por las respuestas ofrecidas a las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadano; cuyo trámite se adelantara a través de las respectivas secretarías y jefaturas de dependencia
- ***Consideraciones Generales:*** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, **quejas, denuncias y reclamos** e interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011<sup>5</sup>, los términos para resolver son:
  - ✓ Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
  - ✓ Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción.
  - ✓ Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
  - ✓ Peticiones entre autoridades: **10 días** siguientes a la recepción

### ***iii. Seguimiento***

- 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 dentro del reglamento interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

<sup>5</sup> Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio PreteltChaljub. Significa que estará vigente hasta esa fecha.

- 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.
- Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Administración y racionalizar el uso de los recursos.

#### **iv. Veedurías Ciudadanas**

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- 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.<sup>6</sup>
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.<sup>7</sup>

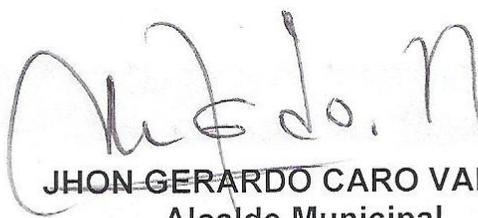
#### **v. Dotación de equipos**

- Adquirir herramientas y equipos tecnológicos como computadores, cámaras, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios.
- Adquirir un plan de internet q garantice el uso de las herramientas virtuales y redes sociales.
- Adquirir un Plan de Minutos que permita la interacción telefónica con los ciudadanos.

<sup>6</sup> Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.

<sup>7</sup> Ibídem, Literal b.

El presente Plan fue elaborado por la Administración Municipal de Caicedo - Antioquia, autorizado y publicado a los treinta (30) días del mes de Abril de 2013.



**JHON GERARDO CARO VARELA**  
Alcalde Municipal



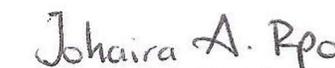
**EDILIA GONZÁLEZ CANO**  
Secretaria de Gobierno



**JAIRO ANTONIO GÓMEZ GARCÍA**  
Secretario de Hacienda.



**ALEXANDER DE J. AGUDELO**  
Secretario Bienestar Social



**JOHAIRA ANDREA RESTREPO G**  
Secretaria de Planeación Municipal

*“Caicedo Noviolento, un hogar para la vida”*

Calle 5 N° 4 – 01 Parque G.G.C. PBX 857 20 02 Fax 857 22 23 [www.caicedo-antioquia.gov.co](http://www.caicedo-antioquia.gov.co)

**SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS**

857 21 34 Ext 110 [planeacion@caicedo-antioquia.gov.co](mailto:planeacion@caicedo-antioquia.gov.co)