

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**“COCORNA PARA TODOS, PRIMERO LA  
EDUCACIÓN”**

**JORGE VASQUEZ MONTOYA  
ALCALDE**



**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL  
NIT. 890984634-0**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. MARCO LEGAL Y CONSTITUCIONAL .....	4
2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS.....	5
3. VALORES CORPORATIVOS .....	5
4. DEFINICIONES .....	6
5. OBJETIVOS DEL PLAN.....	6
6. METODOLOGÍA .....	7
7. ELEMENTOS DEL PLAN.....	8
7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS .....	8
7.2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS .....	38
7.3. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES.....	40
7.3.1. ACCIONES O ACTIVIDADES.....	41
7.3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES .....	41
7.3.1.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	41
7.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	43
7.4.1. MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE COCORNÀ (ANTIOQUIA) .....	43
43	
7.4.1.2. OBJETIVO .....	43
7.4.1.3. DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO: .....	43
7.4.1.4. DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO: .....	43
7.4.1.5. DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS UTILIZADOS .....	47
7.4.1.5.1. INDICADORES DE GESTIÓN .....	47
7.4.1.5.2. TERMINOS DE RESPUESTA.....	47
7.4.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INTERNO AL SISTEMA .....	48
7.4.2.1. SEGUIMIENTO.....	48
7.4.2.2. EVALUACIÓN.....	49



7.4.3. PARAMETROS DE CALIDAD.....	49
7.4.4. GLOSARIO DE TERMINOS.....	50
7.4.5 CARACTERISTICAS DEL BUZON DE SUGERENCIAS.....	52
7.5. RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS MUNICIPIO DE COCORNÀ. ....	54
8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.....	55

## INTRODUCCIÓN

El Municipio de Cocorná está comprometido con la elaboración de acciones que propicien el bienestar para todos los ciudadanos. En el marco del Plan Nacional de Desarrollo “Acuerdos para la Prosperidad: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Lo anterior se traduce en 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. En materia de lucha contra la corrupción, 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, el municipio de Cocorná definió unas estrategias conforme a los procesos institucionales, dentro del Plan de Desarrollo Administrativo, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en las siguientes políticas: 1) Educación para la cultura y desarrollo integral; 2) Salud y protección para todos, 3) Cocorná competitiva y sostenible; 4) integración territorial e infraestructura para el desarrollo colectivo 5) gestión para el buen gobierno. Para esto la administración central 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. Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el municipio de Cocorná, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014.

## 1.MARCO LEGAL Y CONSTITUCIONAL

- Constitución Política de Colombia 1991 artículos 209 y 313,
- 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 136 de 1994
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (Establece el trámite de los Procesos de Responsabilidad fiscal de Competencia de las Contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8 (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (Por medio de la cual 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 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

## 2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

### **MISIÓN**

*Somos un Municipio que avanza hacia una construcción colectiva de la sociedad del futuro. Este sueño colectivo implica trabajar por un desarrollo humano en donde sus habitantes eleven sus expectativas de vida, aumenten las posibilidades de acceso a la educación y se le generen ingresos dignos para exaltar su calidad de vida.*

### **VISIÓN**

*El Municipio de Cocorná para el 2020, se caracterizará por alcanzar un mayor equilibrio entre lo Rural y lo Urbano a través de la valoración de sus territorios y sus habitantes, apostándole a procesos educativos de calidad, construyendo un ideal propuesto por todos, llevando al municipio a un sistema ecoturístico con un dinamismo económico cualificado, y diversificado en armonía con la naturaleza, teniendo habitantes emprendedores y orgullosos de su entorno*

## 3. VALORES CORPORATIVOS

- Humildad y Sencillez
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Compromiso

#### 4. DEFINICIONES

- ▶ **Humidad y Sencillez:** La humildad es un elemento base para la relación y la intercomunicación. La sencillez tiene que ver con la manera de llevar a la vida esa verdad sobre uno mismo, manifestándonos con una transparencia personal que permite a los demás conocernos y relacionarse con nosotros.
  
- ▶ **Honestidad.** Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace. Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
  
- ▶ **Responsabilidad:** La responsabilidad es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos encada decisión.
  
- ▶ **Respeto:** Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad.
  
- ▶ **Compromiso:** Firmeza inquebrantable por cumplir o hacer algo que nos hemos propuesto o que simplemente debemos hacer.

#### 5. OBJETIVOS DEL PLAN

##### 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

- 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.

- 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.
- Jerarquizar las acciones.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.

## 6. METODOLOGÍA

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

1. Definición del Equipo de Trabajo encargado, para lo cual la alta dirección encargó la misión de la consolidación del plan en cabeza de la Secretaría General y de Gobierno.
2. Convocatoria de reuniones de trabajo socializando la metodología a realizar; en este sentido se utilizaron los espacios del Consejo de Gobierno, el cual está conformado por los secretarios de despacho (Secretaría General y de Gobierno, Secretariade Planeación y Obras Públicas, Dirección Local de Salud, Secretaría de Desarrollo Rural, Secretaría de Hacienda.
3. Realización de jornadas de trabajo, para recordar elementos fundamentales como la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.
4. Identificación de las debilidades y fortalezas.
5. Clasificación de las debilidades y fortalezas para cada uno de los procesos Corporativos.
6. Diagnóstico encontrado.
7. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
8. Proposición de las acciones de mejorar los objetivos generales y específicos, las metas y los procedimientos y mecanismos generales para lograr las estrategias y políticas.





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

## **7. ELEMENTOS DEL PLAN**

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos: 1) Mapa de Riesgosde Corrupción; 2) Medidas para Mitigar los Riesgos, 3) Estrategias Anti-Trámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. 5) Rendición Pública de Cuentas.

### **7.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

Después de una socialización del término Riesgo se instó a las diferentes dependencias del nivel central para que hicieran una autoevaluación de los riesgos de corrupción en cada una de sus dependencias

El resultado que arrojó dicha autoevaluación es el siguiente:

## SECRETARÍA DE HACIENDA

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N°	Descripción		Tipo de Control				
Financiero	Inexactitud o atraso en la información contable y financiera	1	Información contable inoportuna e inexacta. Ausencia o atraso de conciliaciones bancarias	Possible	Preventivo	Evitar	Realización del comité de sostenibilidad contable. Revisión mensual de estados financieros.	Secretaria de hacienda	Revisiones estados financieros realizados
Trámites y servicios	Amiguismo	2	Deficiencia en el esfuerzo fiscal	Possible	Preventivo	Evitar	Recaudar los impuestos de forma imparcial	Secretaría de hacienda	Número procesos de recaudo
Direccionamiento estratégico	Desconocimiento de la norma	3	Inconsistencias metodológicas de cálculos o legales	Possible	Preventivo	Evitar	Capacitación constante	Secretaría de hacienda	Número de capacitaciones recibidas.
Financiero	Priorización indebida de gastos	4	Inclusión inadecuada e insuficiente de apropiaciones para el servicio de la deuda pública, los servicios públicos domiciliarios, proveedores, servicios personales e	Possible	Preventivo	Evitar	Elaboración y ejecución oportuna del PAC	Secretarios de Despacho	Número jornadas de seguimiento al PAC

			incumplimiento de términos.						
Financiero	Carencia de organización	5	No incorporar nuevos recursos no aforados	Posible	Preventivo	Evitar	Operatividad y diligencia	Secretaría de hacienda	Número acciones de cumplimiento
Financiero	Carencia de planeación	6	Ignorar requisitos tales como certificados de disponibilidad, fechas, límites, porcentajes.	Posible	Preventivo	Evitar	Estricto cumplimiento de la norma	Secretaría de hacienda	Número jornadas de capacitación al personal
Direccionamiento estratégico	Descuido y falta de ética	7	No incluir compromisos	Posible	Preventivo	Evitar	Personal idóneo y capacitado	Secretaría de hacienda	Número jornadas de capacitación al personal.
Financiero	Malversación de fondos	8	Afectar rubros diferentes al que corresponde la obligación.	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento cabal de la norma	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero Direccionamiento estratégico	Ausencia de planeación	9	Elaboración del proyecto del presupuesto sin tener en cuenta el plan de desarrollo	Posible	Preventivo	Evitar	Planificación presupuestal basado en planes y programas contemplados en el plan de desarrollo	Secretaría de hacienda	Número jornadas de planificación
Financiera	Jineteo de fondos	10	Apropiación de dineros públicos. Cambiar la	Posible	Preventivo	Evitar	Arqueos periódicos de fondos.	Control Interno	Numero de arqueos realizados

			destinación de los recursos.						
Financiero	Desconocimiento de la norma	11	No tener claridad sobre las fuentes u orígenes de los ingresos de la entidad	Posible	Preventivo	Evitar	Preparación y actualización del personal	Secretaría de hacienda	Número jornadas de capacitación al personal.
Financiero Direccionamiento estratégico	Personal no idóneo	12	Desconocimiento de las normas tributarias y legales	Posible	Preventivo	Evitar	Preparación y actualización del personal	Secretaría de hacienda	Número jornadas de capacitación al personal.
Financiero	Desconocimiento o favorecimiento	13	Manejo inadecuado de los fondos	Posible	Preventivo	Evitar	Cabal cumplimiento de la ley	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero Direccionamiento estratégico	Amiguismo	14	Negligencia en el recaudo de las rentas	Posible	Preventivo	Evitar	Imparcialidad con algunos de los contribuyentes	Secretaría de hacienda	Número procesos de recaudo
Financiero	Ausencia de honestidad y ética	15	Apropiación de dineros públicos	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicabilidad del Control interno	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento del control interno contable
Financiero	Desconocimiento normativo	16	Traslado irregular de fondos	Posible	Preventivo	Evitar	Capacitación constante	Secretaría de hacienda	Número jornadas de capacitación al personal.

Financiero	Presiones indebidas	17	Expedir irregularmente CDPs	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero	Presiones indebidas	18	Adulterar la cuantía de las apropiaciones	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero	Presiones indebidas	19	Efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero	Negligencia	20	Retardar pago de obligaciones legalmente contraídas	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero	Maquillar información	21	Llevar inadecuadamente la contabilidad presupuestal	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero	Presiones indebidas	22	Legalizar actos administrativos que no cumplan los requisitos de legalidad	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
Financiero	Presiones indebidas	23	No anexar los soportes legales de una cuenta	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.

Financiero	Falta de compromiso	24	Falta de actualización en la norma	Posible	Preventivo	Evitar	Cumplimiento de la norma y control interno constante	Secretaría de hacienda	Número acciones en cumplimiento de la norma.
------------	---------------------	----	------------------------------------	---------	------------	--------	--	------------------------	--

## SECRETARÍA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

SECRETARÍA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS									
IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N°	Descripción		Tipo de Control				
Contratación	Deficiencia en la labor del interventor	1	Altos costos y aceptación de obra o bien, sin resultados que reflejen la función del interventor. Modificaciones técnicas o cambios de condiciones con implicaciones de mayores costos para la entidad. Incumplimiento de requisitos y documentos soporte, que exige el proceso de contratación.	posible	Control preventivo	Evitar el riesgo	Aplicación de código de ética de la entidad	Secretario de planeación	Informes de seguimiento realizado

Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional	Baja prioridad en la formulación y presentación de los planes en las dependencias. Acumulación de tareas y cargas laborales en la fecha indicada para la formulación y presentación de los planes. Desconocimiento del Marco Legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.	2	Incumplimiento de tipo legal y desgaste Administrativo debido a las solicitudes reiteradas para que las áreas presenten el plan. Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante el año por parte de los funcionarios.	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recordar la entrega de planes en forma oportuna mediante el uso de Medios de divulgación</li> <li>2. Recordatorios en el Correo electrónico</li> <li>3. Lista de chequeo (por dependencias y estado de revisión)</li> <li>4. Orientaciones para la planeación institucional</li> </ol>	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	<p>Informes Rendidos</p> <p>.Seguimientos trimestrales a cumplimientos de los diferentes planes</p>
---	---	---	---	---------	--------------------	------------------	--	---	---



	<p>Escasa importancia al proceso de planeación al interior de cada dependencia. Predominio de realización de tareas urgentes, sobre las importantes. Incumplimiento legal. Investigaciones y sanciones. Bajo nivel de eficacia y eficiencia en la ejecución del Plan de Desarrollo</p>	3	<p>Improvisación en la ejecución de los planes, programas y proyectos</p>	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>1. Capacitación al personal responsable de elaborar proyectos y estudios previos al interior de cada dependencia. 2.Consolidación y socialización de planes de acción al interior de cada dependencia. 3.Verificación de la correcta articulación de los proyectos y estudios previos con el Plan de Desarrollo Municipal vigente.</p>	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	<p>Formatos Diligenciados de seguimiento .Evaluaciones semestrales de cumplimiento a indicadores del Plan de Desarrollo</p>
--	--	---	---	---------	--------------------	------------------	---	---	---

	Incumplimiento de lo programado en el Plan de Desarrollo.	4	<p>1. Ausencia de un sistema de seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo Municipal, con instrumentos de gestión efectivos.</p> <p>2. Infraestructura organizacional débil para adelantar el proceso con calidad y oportunidad.</p> <p>3. Diseño de formatos que no aportan la información necesaria para seguimiento y evaluación.</p> <p>4. No hay cultura de seguimiento, evaluación y autoevaluación; no hay programación de evaluaciones</p>	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>1. Diseño e implementación de un sistema de seguimiento que permita evidenciar en forma concreta los avances y debilidades en la ejecución del Plan de Desarrollo.</p> <p>2. Establecer alertas tempranas para corregir las debilidades a tiempo.</p> <p>3. Diseño y socialización de formatos que permitan recoger información de calidad.</p>	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	<p>Formatos Diligenciados de seguimiento .Evaluaciones semestrales de cumplimiento a indicadores del Plan de Desarrollo Rendición de 2 informes anuales ante entes y la comunidad en general</p>
--	---	---	--	---------	--------------------	------------------	--	---	--

Gestión Documental	Afectación de la imagen y afectación de la operatividad institucional. Por la vulnerabilidad de la documentación expedida relacionada con conceptos de uso de suelos y normas urbanísticas.	5	Incumplimiento de normas de archivo.	Posible	Control Correctivo	Reducir el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro consecutivo en libros y medio físico de los conceptos de normas urbanísticas y uso de suelos.</li> <li>2. Diseño y aplicación de nuevos formatos</li> <li>3. Reparto entre los profesionales para estudio de las solicitudes</li> </ol>	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	Libro de radicados con copias de certificaciones
	Carencia de organización del archivo documental y sistemático lo que conlleva a respuestas ambiguas o información incompleta y no confiable a la	6	Falencias en la gestión documental	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar trabajo anual con el objeto de lograr la reconstrucción y reorganización de espacios y archivo de planeación a fin de presentarlo ante</li> </ol>	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	.Oficio de entrega al Archivo Central Tabla de retenciones

	comunidad y las instituciones de control					<p>la secretaria general para su aprobación.</p> <p>2. Una vez organizado el archivo se delegara la custodia y manejo de los diferentes documentos a personal (preferiblemente de carrera administrativa).</p> <p>3. Inclusión el plan de compras los elementos de oficina para la organización de archivos (carpetas, cajas).</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Débil control y verificación de la información que sale de la dependencia. Rotación de personal. Sistemas de información sin restricción de uso y acceso.	7	Manipulación de la información para favorecimiento a terceros.	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	1.Verficiación y control de información 2.Establecer puntos de control para cada proceso	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	.Seguimiento por parte del Jefe de la secretaria .Registro y radicación de la documentación en la Secretaria General
	Descuido que genera la omisión en la contestación de las comunicaciones oficiales	8	1. Retraso o incumplimiento en la entrega de correspondencia 2.Vencimiento en la contestación y tramite de requerimientos	Posible	Control Correctivo	Evitar el Riesgo	1 Contestar en el menor tiempo posible los requerimientos solicitados 2. Designación de persona responsable	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	Realizar seguimiento periódico a los plazos exigidos
	Descuido que genera la omisión en la contestación de las comunicaciones de los entes de control.	9	1. Retraso para la contestación de oficios y establecido para la contestación de oficios y envió de informes a entes de control	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	1.Realizar el acompañamiento necesario a los diferentes responsables de área para la entrega de los informes a los órganos de control	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	Realizar seguimiento periódico a los plazos exigidos

	<p>1. Carencia de un sistema de información que identifique claramente las Quejas y Reclamos y el seguimiento respectivo.</p> <p>3.. Insatisfacción del ciudadano.</p> <p>4 Mala imagen institucional.</p>	10	<p>Manejo inadecuado a quejas y reclamos presentados en la dependencia por inconformismos en la prestación del servicio.</p>	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>1. Hacer el seguimiento respectivo a las quejas y reclamos</p> <p>2. Que en el sistema de gestión documental se identifique claramente las Quejas y Reclamos, para realizar el seguimiento respectivo.</p>	<p>Secretaria de Planeación y Obras Publicas, Control Interno</p>	<p>Realizar seguimiento periódico a los plazos exigidos</p>
Reconocimiento de Derechos	<p>Falta de conocimiento de la normatividad, documentación incompleta ofrecimiento, de beneficios por celeridad del proceso, Tráfico de influencias Coacción de la alta dirección</p> <p>6. Incumplimiento de la normatividad del</p>	11	<p>Expedición irregular de licencias de loteo o segregación</p>	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>1 Establecimiento general de requisitos para el diligenciamiento de las licencias</p> <p>2. Retroalimentación continua de la normatividad vigente.</p>	<p>Secretaria de Planeación y Obras Publicas</p>	<p>.Carpeta con copias de Licencias y sus soportes</p>

	Ministerio de Cultura y el EOT								
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--



	Amiguismo	12	Expedición inadecuada de licencias Urbanísticas y/o de Construcción	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	<p>1. Consolidar normas con el Ministerio de Cultura</p> <p>2. Establecimiento general de requisitos para el diligenciamiento de las licencias</p> <p>3. Retroalimentación continua de la normatividad vigente.</p>	Secretaría de Planeación y Obras Públicas	Carpeta con copias de Licencias y sus soportes
--	-----------	----	---	---------	--------------------	------------------	---	---	--



## SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N°	Descripción		Tipo de Control				
Direccionamiento estratégico	Talento humano sin idoneidad para el desempeño de sus funciones	1	Inadecuada prestación del servicio de asistencia técnica	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Evaluación de perfiles presentados de acuerdo a las necesidades del sector. Procesos de formación del talento humano.	Secretario de Despacho	Número de evaluaciones
Financiero	Disminución de recursos provenientes del estado y/o empresas energéticas	2	Falta de asignación de recursos económicos para la prestación oportuna y eficiente de la asesoría	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Gestión de recursos interinstitucionales. Firma de Convenios de cooperación	Secretario de Despacho	Recursos gestionados
Direccionamiento estratégico	Cambios constantes en la legislación	3	Procesos y procedimientos con bases legales erróneas	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización continua y búsqueda de asesoría jurídica	Secretario de Despacho	Jornadas de actualización

Direccionamiento estratégico	Falta de seguimiento y control	4	Inadecuado uso de los insumos y materiales	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Diligenciamiento de actas de entrega, registros de visitas de campo, análisis de resultados.	Secretario de Despacho	Actas diligenciadas
Financiero	Ausencia de identificación de fuentes de financiamiento	5	Menor número de proyectos cofinanciados en ejecución	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Listado de posibles cofinanciadores indagar páginas web	Secretario de Despacho	Cofinanciador Identificado
Direccionamiento estratégico	Falta de capacitación en la formulación de proyectos	6	Proyectos elaborados sin la totalidad de su estructura.	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación y actualización de metodologías al talento humano involucrado	Secretario de Despacho	Jornadas de actualización
Direccionamiento estratégico	Rotación de personal por periodos de gobierno	7	Procesos de planificación del desarrollo interrumpidos	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Documentar procesos y ejecutar sobre los planes y programas establecidos (PAM,PGAM)	Secretario de Despacho	Procesos, planes y programas documentados

Direccionamiento estratégico	Baja capacidad tecnológica	8	Baja operatividad y/o productividad	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Adopción de tecnologías apropiadas, adquisición de equipos	Secretarios de Despacho	Tecnologías adoptadas y apropiadas
Direccionamiento estratégico	Falta de conocimiento y agilidad	9	Inadecuada ejecución de trámites y procedimientos	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Instalación de software, capacitación y actualización	Secretarios de Despacho	Software instalado y operando
Direccionamiento estratégico	Falta de ética profesional	10	Carencia Veracidad de información	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Escogencia objetiva de personal idóneo, seguimiento y capacitación	Secretarios de Despacho	Personal capacitado

SECRETARÍA DE GENERAL Y DE GOBIERNO									
IDENTIFICACIÓN			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N°	Descripción		Tipo de Control				
Contratación Obra Publica	1.Elaboración de contratos ordenes directas	1	1. Los contratistas no tienen la totalidad de requisitos exigidos para la presentación de la propuesta, suscripción del	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Realizar la gestión necesaria para colgar en la página web del municipio los requisitos para la legalización	Secretaria de gobierno	Disminución de tiempo requerido para adelantar diferentes tramite Carpetas con soportes

			contrato o presentación de la cuenta de cobro. 2. Los contratistas no adjuntan los documentos necesarios para suscribir el contrato a tiempo				de un contrato, 2. Reforzar el seguimiento del contrato por parte del supervisor del contrato para que los documentos necesarios		requeridos. Soportes de proceso en las páginas de control
	2. Contratación Inadecuada en las diferentes modalidades (licitación pública, contratación directa, prestación de servicios etc.)	2	1. Estudios Previos o de factibilidad superficiales y/o manipulados para favorecimiento 2. Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular 3. Restricción de participaciones 4. Contratar con Compañías inexistentes	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Sensibilización a la dependencia sobre la normatividad en contratación para el buen desarrollo de los procesos 2. Fortalecer el acompañamiento por parte de la oficina de contratación en procura de evitar errores	Secretaria de Planeación y Obras Publicas, secretaria de Gobierno	Carpetas con soportes requeridos. Soportes de proceso en Las páginas de control
	Premura en la elaboración y radicación de órdenes y contratos	3	1. Retraso en la elaboración y radicación de Órdenes de Trabajo 2. No entrega de la	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Continuar y reforzar la revisión de los documentos	Secretaria de gobierno	Carpeta con copias de los soportes

			totalidad de documentos que se requieren para la elaboración de los contratos						
	Presencia de errores en la elaboración de liquidaciones de los contratos.	4	Liquidación de Contratos sin cumplimiento de los requisitos para tal fin	Posible	Control Preventivo	Evitar el Riesgo	1.Continuar y reforzar la revisión de los documentos	Secretaria de Planeación y Obras Publicas	Carpeta con copias de los soportes de proceso en las páginas de los órganos de control
Direccionamiento estratégico	Existencia de intereses particulares.	5	Pliegos de condiciones hechos a la media de una firma en particular	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Hacer uso de los medios de publicidad establecidos por la ley, consolidar veedurías ciudadanas, aplicar las normas contractuales con todo su vigor.	Secretaría de Gobierno	Veedurías creadas, publicidad de la actuación contractual
Direccionamiento estratégico	Poca planeación por parte de la dependencia interesada.	6	Estudios previos o de factibilidad superficiales.	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Ajustar los estudios y documentos previos a la normatividad contractual	Secretaría de Gobierno	Estudios y documentos previos ajustados a la ley contractual
De Información y	Desconocimiento	7	Deficiencias en el	Posible	Control	Evitar el riesgo	Aplicar en	Secretaría de	Aplicación al

Documentación	de las normas de gestión documental y Carencia de una persona que se encargue del manejo del archivo municipal.		manejo documental y de archivo		Preventivo		todos sus aspectos la Ley de archivos, asesorar a las dependencias sobre el manejo de la documentación	Gobierno	100% la ley general de Archivos
De Información y Documentación	Omisión por parte de otros servidores públicos	8	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Desconcentrar número de tareas y de información con bases en el manual de funciones	Secretaría de Gobierno	Dependencias descongestionadas y eficientes en sus funciones.
Direccionamiento estratégico	Desconocimiento de competencias y del manual de funciones.	9	Asignación de funciones administrativas en cabeza de particulares	Posible	Control Preventivo	Evitar el riesgo	Retirar esa asignación de funciones en particulares	Secretaría de Gobierno	Cumplimiento pleno del manual de funciones

### DIRECCION LOCAL DE SALUD

DIRECCION LOCAL DE SALUD									
IDENTIFICACIÓN			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N°	Descripción		Tipo de Control				
Direccionamiento estratégico	Talento humano sin idoneidad para cumplir con las competencias de bases de datos	1	Inadecuada gestión y seguimiento en bases de datos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Proceso de formación y capacitación continua y/o evaluación de los perfiles para desempeñar estas funciones	Dirección Local de Salud	Procesos de capacitación realizados
Direccionamiento estratégico	Talento humano sin idoneidad para cumplir con las competencias de afiliaciones	2	Inadecuada gestión y afiliación SGSSSS	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Proceso de formación y capacitación continua y/o evaluación de los perfiles para desempeñar estas funciones	Dirección Local de Salud	Procesos de capacitación realizados

Direccionamiento estratégico	Talento humano sin idoneidad para cumplir con las competencias de afiliaciones	3	Focalización inadecuada de beneficiarios de programas sociales	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Proceso de formación y capacitación continua y/o evaluación de los perfiles para desempeñar estas funciones	Dirección Local de Salud	Procesos de capacitación realizados
Direccionamiento estratégico	Continuo cambio de normatividad	4	Ejecución o implementación inadecuada de los lineamientos nacionales	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Asistencia continúa a todas las asesorías y asistencias técnicas de los organismos de control y del nivel asesor, educación continua.	Dirección Local de Salud	Asesorías de los organismos de control recibidas.
Direccionamiento estratégico	Insuficiente personal para asumir las competencias del cargo	5	Falta de implementación de todos los aspectos de cada programa	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Nuevo personal idóneo y competente
Direccionamiento estratégico	Insuficiente personal para asumir las competencias del cargo	6	Reportes de información y sin veracidad	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Nuevo personal idóneo y competente



Direccionamiento estratégico	Controles y seguimientos inadecuados	7	Carencia de control y seguimiento a los procesos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Nuevo personal idóneo y competente
De Información y documentación	Herramientas tecnológicas insuficientes	8	Desarrollo menos eficiente de los procesos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación y adquisición de nuevas herramientas tecnológicas	Dirección Local de Salud	Nuevas tecnologías adquiridas
Financiero	Falta de continua asistencia técnica	9	Ejecución inadecuada de los recursos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Asistencia a las asesorías técnica convocadas por otros organismos	Dirección Local de Salud	Asistencia a por lo menos el 80% de las convocatorias de asesoría de los entes de control.
Direccionamiento estratégico	Falta de continua asistencia técnica	10	aplicación inadecuada de protocolos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Asistencia a las asesorías técnica convocadas por otros organismos	Dirección Local de Salud	Asistencia a por lo menos el 80% de las convocatorias de asesoría de los entes de control.
Direccionamiento estratégico	Falta de continua asistencia técnica	11	inadecuado seguimiento y control a protocolos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Asistencia a las asesorías técnica convocadas por otros organismos	Dirección Local de Salud	Asistencia a por lo menos el 80% de las convocatorias de asesoría de los entes de

									control.
Direccionamiento estratégico	Falta de colaboración interdisciplinaria	12	Realización de procesos fuera del tiempo que la norma específica	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Sociabilización sobre la gestión entre las dependencias.	Dirección Local de Salud	Jornadas e sociabilización
Direccionamiento estratégico	Falta de personal suficiente e idóneo	13	Baja calidad en la documentación de los procesos, actividades y competencias	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Nuevo personal idóneo y competente
Direccionamiento estratégico	Falta de personal suficiente e idóneo	14	déficit de información y análisis estadístico adecuado y actualizado	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Aplicación del personal idóneo
Direccionamiento estratégico	Falta de personal suficiente e idóneo	15	Seguimientos y vistas en campo insuficientes	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Aplicación del personal idóneo

De Información y documentación	Procesos no documentados	16	Insuficiente personal para recolectar información adecuada y suficiente de todos los procesos y acciones	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Aplicación del personal idóneo
Direccionamiento estratégico	Falta de organismo asesor en la dirección	17	Inadecuada ejecución y gestión de procesos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Contratar asesores en la dirección	Dirección Local de Salud	Aplicación del personal idóneo
Direccionamiento estratégico	Baja calidad en los procesos de planeación	18	Inadecuada ejecución y gestión de procesos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Aplicación del personal idóneo
Direccionamiento estratégico	No continuidad en los procesos de planeación	19	cambio de personal constante poco idóneo	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Selección adecuada del personal	Dirección Local de Salud	Personal idóneo a cargo
Direccionamiento estratégico	No continuidad en la implementación de políticas publicas	20	cambio de personal constante poco idóneo	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Procesos de empalme adecuados	Dirección Local de Salud	Actas de procesos de empalme

Direccionamiento estratégico	Bajos conocimientos para el desarrollo de los procesos	21	Procesos ejecutados inadecuadamente	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Ampliar personal en la dirección competente e idóneo	Dirección Local de Salud	Personal idóneo a cargo
Direccionamiento estratégico	Falta de profesionalismo	22	Manipulación y/o desarrollo inadecuado de tramites	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Selección adecuada del personal	Dirección Local de Salud	Personal idóneo a cargo
De Información y documentación	Poca veracidad en la información generada	23	Falta de conocimiento del personal que realiza seguimientos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Selección adecuada del personal	Dirección Local de Salud	Personal idóneo a cargo
De Información y documentación	Perdida de proceso y documentación	24	Falta de conocimiento del personal idóneo	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Selección adecuada del personal	Dirección Local de Salud	Personal idóneo a cargo
De Información y documentación	Mala calidad en atención al usuario	25	No Respuesta a derechos de petición, quejas y/o reclamos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Implementar proceso documentado de respuesta a solicitudes.	Dirección Local de Salud	Manual de atención al usuario implementado

De Información y documentación	Mala calidad en atención al usuario	26	Trato inadecuado al usuario	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Realizar capacitación al personal sobre atención al usuario	Dirección Local de Salud	Aplicación del personal idóneo
De Información y documentación	Falta de conocimiento de procesos gestionados	27	No respeto a los conductos regulares	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Sensibilización frente a conducto regular	Dirección Local de Salud	Cumplimiento al 100% del manual de funciones

## 7.2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La administración municipal de Cocorná cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.

Además se hará una valoración continua de los riesgos de corrupción determinando la eficacia de los controles preventivos – que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo- y los controles correctivos – que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse, dicha valoración continua se basará en los siguientes criterios:

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	CUMPLIMIENTO	
CRITERIOS		
CRITERIO DE MEDICIÓN	SI	NO
Existen herramientas de Control		
Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		
En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		

La administración municipal de Cocorná cuenta con los siguientes medios externos/informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos corporativos, acuerdos y resoluciones de la entidad:

- El sitio Web [www.cocorna-antioquia.gov.co](http://www.cocorna-antioquia.gov.co)
- La Emisora Comunitaria
- La Cartelera Municipal

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la Sitio Web principal del municipio de Cocorná en el enlace PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se cuenta con



un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad.

Para efecto de lo hasta aquí mencionado se dará aplicación la siguiente normatividad:

**Decreto 4085 de 2011**, “Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”. Para el diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, del daño antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación.

**Decreto 4170 de 2011**, “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas y herramientas públicas, orientadas a la organización y articulación, de los participantes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado”.

**Decreto 4632 de 2011**, “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”, en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.

**Decreto 4326 de 2011**, Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011”.

**Decreto 4567 de 2011**, Sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los candidatos.

Se tomarán las medidas preventivas y reactivas necesarias y pertinentes para que los sistemas tecnológicos permitan proteger y resguardar la información, en aras de mantener la confidencialidad e integridad en los mismos; establecimiento de mayor seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos. Para garantizar la seguridad de las bases de datos se deben asignar protocolos de seguridad y a los usuarios

finally create different access profiles, so that only the administrator can have control over them.

Internal disciplinary investigations will be advanced where necessary, and the results will be forwarded to the Procuraduría General de la Nación and other Control Bodies.

They will also be implemented with the following transparency mechanisms:

- In accordance with article 73 of Law 1474 of 2011, the methodology of this system will be validated with the instructions that will be issued by the Secretariat of Transparency of the Presidency of the Republic.
- Public Hearings in the contracting process to allow interested parties to know and discuss the results of the bidding and award of contracts.
- Public Hearings of Accountability in order for the citizen to be able to express their opinion on the management of the municipal administration of the Municipality of Cocorná.
- Citizen Oversight: Allow citizens or different community organizations to exercise oversight over the public management process, as well as the issuance of a call for proposals for an entity in charge of the execution of a program, project, contract or the provision of a service.
- Complaint and Reclamation Box: Allow citizens or different community organizations to bring to the attention of this entity the anomalies presented in the proper provision of the service by any of its employees or in the public contracting.
- Respond to Actions of Tutela within the legal and regulatory term to allow the citizen access to the recognition of their rights.
- Respond to the Right of Petition within the legal and regulatory term to allow the citizen to claim about any inconsistency in an administrative procedure that affects the general or particular interest.





- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción; para esto también se pondrá en conocimiento de los entes de control las anomalías que se presenten en el actuar administrativo y contractual de los empleados públicos al servicio del Municipio de Cocorná.
- Se establecerán acciones de monitoreo y seguimiento del cumplimiento de normas anticorrupción.
- Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la “estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible involucrados en la contratación estatal”.

### 7.3. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

El estado colombiano en busca de generar una interacción efectiva con los ciudadanos, para garantizar que las personas puedan cumplir con sus obligaciones, accedan a sus derechos y para que todas las entidades incrementen la satisfacción del usuario, ha reglamentado la aplicación de trámites, de la misma manera que ha determinado su racionalización, que no es otra cosa que hacer que los ciudadanos puedan realizar los trámites exigidos por el estado, de una manera rápida, sin traumatismos y con la seguridad de obtener un resultado final satisfactorio.

Se ha querido entonces, que el municipio de Cocorná optimice sus estrategias a la hora facilitar la atención al ciudadano, utilizando las herramientas que proporcionan las Tics, procurando la reducción de tiempos de respuesta, la simplificación de los pasos a seguir, la coherencia con la estrategia de cero papel, entre otras formas de garantizar efectividad (eficiencia y eficacia), y en el mejor de los casos la supresión de trámites innecesarios o los cuales la entidad puede realizar sin necesidad de que el ciudadano o usuario haga presencia física, se llene de papeles y tenga que esperar un tiempo infinito.

La administración municipal de Cocorná actuando conforme a las expectativas de lograr un gobierno eficiente, justo y transparente, se acoge a la medida de implementar una estrategia anti trámites, involucrando a todas las dependencias de la alcaldía que de una u otra forma tienen que ver con el desarrollo de uno o varios trámites.

### 7.3.1. ACCIONES O ACTIVIDADES

#### 7.3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

La primera medida es reactivar el comité anti-trámites, de manera que cuente con operatividad y que se puedan tomar decisiones concertadas en cuanto la estrategia a implementar y la ruta a seguir, de acuerdo con la reglamentación vigente (Decreto-Ley 019 de 2012)

El comité anti-trámites determinará el orden en el que los tramites que realiza la entidad, serán registrados en el SUIT.3, teniendo en cuenta la hoja de vida de cada uno de ellos, para lo cual se solicitará información y apoyo al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, quien es el ente encargado de aprobar cada tramite reportado, para que sea visible en el Portal del Estado Colombiano [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co). De esta manera se garantiza que los trámites registrados en el SUIT.3, cumplan con especificaciones estandarizadas, según los requerimientos técnicos y que cuenten con la reglamentación que los soporta.

Para poder determinar cuáles son los tramites que se intervendrán primero, se tendrá en cuenta un análisis estadístico de los tramites con más demanda, es decir, los que se realizan con mayor frecuencia. Para ello se establecerá un formato en el que se registre cada trámite realizado, durante un periodo determinado, de manera que el comité anti trámites pueda definir cuáles son las obligaciones o derechos que la ciudadanía cumple o ejerce constantemente, para priorizarlos.

#### 7.3.1.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La optimización en la atención a los usuarios y el aumento en su satisfacción, provendrán de la eficiencia en el trabajo interno de la alcaldía, para lo cual se harán ingentes esfuerzos por ajustar los trámites a la normatividad, de manera que el preciado tiempo del usuario, sus costos y el desgaste que en algunas ocasiones se genera, sean reducidos al máximo.

Para poder hacer un trabajo que realmente tenga impacto, el comité anti trámites, establecerá un periodo de evaluación, en el que además de registrar un consecutivo de trámites realizados, se compilara y evaluara el tiempo de respuesta, la cantidad de documentos exigidos, las obligaciones del usuario, los medios utilizados por los usuarios para comunicarse, entre otros factores determinantes a la hora de mejorar y simplificar los trámites priorizados. En este punto se tendrá en cuenta la capacidad operativa de la entidad, y los cambios que la legislación permita.



También establecerá un plan de atención al ciudadano, para que además de resolver todos los tramites eficientemente, se preste un trato cortés, amable y diligente a los solicitantes, lo que indudablemente representa un incremento en la satisfacción de quienes visitan la entidad para cumplir una obligación o ejercer un derecho.

El trabajo de racionalización debe ser coordinado con el DAFP, quienes tienen la autoridad en la materia y quienes pueden asesorar a la entidad en cuanto a aplicación normativa y sobre el proceso de estandarización, teniendo como referente y modelo, aquellos tramites que están registrados en el SUIT.3 y los que ya se aplican de forma eficiente en otras entidades, contribuyendo así a que los tramites se resuelvan de una manera similar en todas las entidades del estado, garantizando así mismo, que la información sea igual para todos los ciudadanos, sin importar la región del país donde se encuentre.

Solo cuando la legislación colombiana permita la eliminación de un trámite, se procederá a efectuar esta acción, informando debidamente a los ciudadanos para que se enteren de la medida. En este punto se debe contar con la asesoría y autorización del DAFP. Aparte de esto se evaluarán los pasos, documentos, requisitos y demás factores innecesarios en un trámite, para suprimirlos y acortar tiempos de respuesta, empapelamiento y malestar en los usuarios.

En este punto, la alcaldía en su compromiso de ser una administración abierta y comunicativa, hará la difusión por los medios virtuales, emisora local, cartelera, periódicos locales, entre otras formas de dar a conocer los horarios de atención, teléfonos, correos electrónicos de contacto, y toda la información de los directos responsables de realizar los diferentes trámites, para que los usuarios sepan hacia quien se dirigen cuando requieren realizar un trámite y tengan la información correcta sobre el lugar a donde deben acudir. Además de esto los ciudadanos podrán hacer seguimiento al desarrollo de su trámite por diferentes medios o canales.

## CONCLUSIÓN

Los ciudadanos todos los días se relacionan directamente con el estado, y para ello, el estado busca la manera de que esa interacción sea satisfactoria, tanto para quien presta los servicios, como para quien accede a ellos. La agilidad en el desarrollo de las actividades, los ajustes normativos y el compromiso de las entidades por prestar un mejor servicio, se derivan en satisfacción de los usuarios y en el impacto del buen gobierno. La alcaldía del municipio de Cocorná, responsable con esta causa, adquiere el compromiso de lograr los objetivos de eficiencia, transparencia y participación que el gobierno nacional quiere implementar en todo el territorio.

## **7.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **7.4.1. MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS**

#### **7.4.1.2. OBJETIVO**

Adoptar un sistema de información que facilite a la Administración Municipal, y al equipo que lo conforma, el conocimiento de las iniciativas, quejas, sugerencias y reconocimientos del usuario externo, para la posterior toma de decisiones, resolver problemas, así como la implementación de mejoras en los procesos de la Entidad.

El buzón de sugerencias quejas, y reconocimientos se presenta como una alternativa para que la comunidad interactúe con la administración, además de habilitar un canal de información que permita un camino hacia la mejora continua; una herramienta y espacio de participación que motive al personal a desarrollar sentido de pertenencia.

#### **7.4.1.3. DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Secretaría General y de Gobierno.

#### **7.4.1.4. DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO:**

- Secretaría de Planeación y Obras Públicas
- Secretaría de Desarrollo Rural
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de salud (Dirección local de Salud)

#### **7.4.1.5. DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS UTILIZADOS**

La Administración Municipal, implementará variedad de herramientas, métodos identificables y visibles tanto a la comunidad como a los funcionarios, para la recolección de la opinión pública así:

##### **a) PROGRAMA RADIAL**

“**AL DIA CON LA ALCALDIA**”, Es una interlocución abierta y en directo con el Alcalde Municipal, a través de la Emisora Comunitaria- CASCADA STEREO, con un cubrimiento radial de un 100% tanto en el área urbana como rural, los jueves de 6:00 a 7:00 pm. Este espacio tiene como objetivo dar a conocer toda la información de actividades, planes y proyectos que viene gestionando y ejecutando la Administración Municipal, además de escuchar sugerencias, recomendaciones y comentarios de parte de la comunidad y una respuesta directa e inmediata por parte del Alcalde.

## b) BUZÓN VIRTUAL

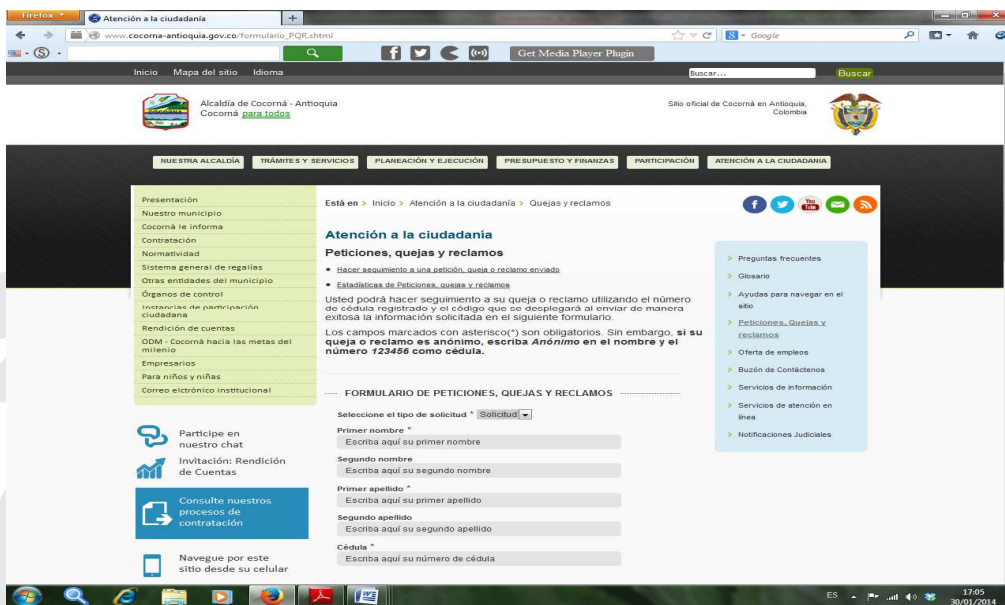
Para acceder a este Buzón es necesario hacerlo desde la página web del municipio [www.cocorna-antioquia.gov.co](http://www.cocorna-antioquia.gov.co)

En el sitio web del Municipio, se encuentra un canal para la recepción de peticiones quejas y reclamos, donde desde cualquier parte del mundo, las personas con una conexión a internet, pueden manifestar sus sugerencias, sus quejas y reconocimientos,, las cuales se pueden diligenciar de la siguiente manera:

Seguir el siguiente enlace.

<http://www.cocorna-antioquia.gov.co/quejas.shtml?apc=l-xx-1-&s=q&m=l>

Dar clic en la opción *enviar una queja o reclamo*.



The screenshot shows the website interface for 'Atención a la ciudadanía'. The main heading is 'Atención a la ciudadanía' and the sub-heading is 'Petición, queja y reclamo'. Below this, there is a form titled 'FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS'. The form includes fields for 'Primer nombre', 'Segundo nombre', 'Primer apellido', 'Segundo apellido', and 'Cédula'. There is also a dropdown menu for 'Selección del tipo de solicitud' with 'Solicitud' selected. The page also features a sidebar with navigation links and a search bar at the top.



### c) LÍNEA TELEFÓNICA

Comuníquese con nosotros en las líneas telefónicas oficiales: 8343404- EXT.101.

### d) BUZON INSTITUCIONAL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS

Se instaló un buzón de sugerencias, en un lugar visible y asequible, tanto para los funcionarios (clientes internos) como para los usuarios y la comunidad en general. Se diseñó un formato para la transmisión escrita de las sugerencias, quejas y reconocimientos, con los requerimientos básicos para el procedimiento de la información.

Cuando la solicitud sea dispuesta a través del buzón de sugerencias de la Administración Municipal, esta tendrá quince (15) días hábiles para su contestación, una vez se haya realizado la apertura del buzón de sugerencias, la cual será llevada a cabo los dos primeros días hábiles de cada mes, de esta apertura se dejara la respectiva acta.

Si el escrito es anónimo se contestará los días jueves en el programa radial “En contacto con el Alcalde”.

### e) ATENCIÓN PERSONAL

La persona natural y jurídica, puede presentar verbalmente una petición, queja, reclamo, solicitud, acudiendo a la oficina de la Recepción del Alcalde, donde si es posible se le resuelve la solicitud de manera inmediata, de lo contrario, registra en el formato diseñado los datos básicos del solicitante y la motivación de la petición, queja, reclamo solicitud de información, sugerencia o reconocimiento, la cual debe quedar expresada de forma clara e inequívoca. Una vez diligenciado el formato procede a leerla al solicitante para su aprobación

**NOTA:** El correo electrónico de funcionarios y contratistas, no son un medio admitido para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información, sugerencia o reconocimiento. Por lo tanto el funcionario y/o contratista informará de manera inmediata al usuario, el medio a través del cual puede formularlo (página web del municipio).

### PROCEDIMIENTO:

1. Se reciben las quejas, sugerencias y felicitaciones que formulen los ciudadanos y colaboradores de la Alcaldía Municipal, con referencia a la calidad en la prestación

---

Administración Municipal Cocorná - Antioquia, Plaza Principal. Tel. 834 34 04  
[www.cocorna-antioquia.gov.co](http://www.cocorna-antioquia.gov.co)

de los servicios, el compromiso y desempeño de los funcionarios en sus actividades laborales.

2. La funcionaria delegada será la responsable de recibir, agrupar, clasificar y consolidar y por ende reportar la participación de la comunidad frentes a estos mecanismos.
3. Será el Consejo de Gobierno, quien se encargará de analizar el reporte de quejas, sugerencias, felicitaciones, para que estos definan los planes de acción, y fechas para la mejora de los procedimientos, los cuales deberán realizarse semestralmente.

#### **f) ENCUESTAS PERIODICAS**

Se realizarán encuestas esporádicas en las diferentes oficinas al cliente interno como externo, efectuadas por el funcionario delegado por el señor Alcalde, con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios

En caso de que la información suministrada no sea suficiente, o no sea completamente clara, se deberá indicar por escrito al peticionario. De esta forma los términos para dar respuesta se suspenden hasta tanto el peticionario suministre la información adicional o aclare la petición.

Una vez la petición, consulta, solicitud de información, queja, reclamo o sugerencia, se entregada a las Dependencias encargadas de la acción correctiva y respuesta, se debe enviar con mínimo tres días de vencimiento a la fecha, con el fin de que el funcionario delegado revise y envíe la respuesta al peticionario.

Así mismo el funcionario delegado de esta labor administrativa, debe realizar seguimiento periódico a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y/o reconocimientos e informa al Alcalde Municipal.

#### **RESPONSABILIDADES DEL FUNCIONARIO DELEGADO:**

- Atender en primera instancia, las sugerencias, quejas, reclamos o solicitudes de información que se presentan en la Alcaldía Municipal.
- Direccionar las sugerencias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información a la Dependencia correspondiente.
- Hacer seguimiento a las respuestas de sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información de acuerdo con los términos legales.



- Elaborar y presentar al Consejo de Gobierno un informe mensual del estado de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias, para formular e implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora.
- Medir el grado de satisfacción de los usuarios, mediante la aplicación de encuestas periódicas tanto a usuarios internos como externos.
- Coordinar con los integrantes del Consejo de Gobierno actividades de planeación para lograr una mayor eficiencia y eficacia del Sistema.

#### 7.4.1.5.1. INDICADORES DE GESTIÓN

La oficina de la Secretaría General y de Gobierno será la encargada de determinar la información necesaria para la generación de indicadores, que permitan medir la respuesta de las diferentes Dependencias frente a las quejas y reclamos de los usuarios.

**NOMBRE:** Respuesta a quejas y reclamos Total de quejas y reclamos contestadas/total de quejas y reclamos recibidas X 100.

**EL NUMERADOR:** Se considera aquí todas las quejas y reclamos contestadas una vez son trasladadas a la Dependencias involucradas.

**EI DENOMINADOR:** Considerando que el total de quejas y reclamos recibidas, son todas aquellas que son radicadas por cualquiera de los medios antes descritos.

**PERIODO DE TIEMPO:** Mensual

**META:** 80%

#### 7.4.1.5.2. TERMINOS DE RESPUESTA

Cuando se trate de una solicitud con carácter de Derecho de Petición, se deberá seguir los términos máximos estipulados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2012 artículo 14.

El término para resolver las quejas y reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso la fecha que se ha establecido para dar dicha respuesta.

La respuesta debe cumplir con tres requisitos



1. Oportunidad
2. Debe resolverse de fondo claro, preciso y de manera congruente con lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario, si no cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del Derecho Constitucional fundamental de petición.

**QUEJAS Y RECLAMOS IMPROCEDENTES.** Los funcionarios públicos de servicio al cliente encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.** La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes según el Código Único Disciplinario.

#### **APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

El buzón como medio de disposición de las quejas, reclamos o solicitudes de la comunidad COCORNENSE será administrado por el Consejo de Gobierno, la apertura de dicho buzón se realizara los cinco primeros días hábiles de cada mes, dejando acta de la correspondiente apertura y distribuyendo los diferentes requerimientos a los funcionarios competentes, para generar la solución respectiva en los tiempos consignados en el presente manual.

### **7.4.2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INTERNO AL SISTEMA**

#### **7.4.2.1. SEGUIMIENTO**

No debemos olvidar que el este sistema es un canal de comunicación, y como tal, tiene un emisor y un receptor que cambian sus roles alternativamente. Las respuestas que se den a las sugerencias tanto interna como externamente van a ir marcando el alcance del proceso.

La respuesta a las sugerencias deben revestir inmediatez, indicando los datos necesarios sobre su aplicación o no y agradeciendo el interés en la mejora. Los comentarios de los empleados no deben quedar encapsuladas en el Consejo de Gobierno, sino que se debe involucrar y comprometer al cumplimiento de las acciones.

#### 7.4.2.2. EVALUACIÓN

La evaluación de la evolución del sistema nos provee de información cuantitativa y cualitativa sobre qué se recibe, quién interviene, qué se dice, cómo se dice, por qué se dice y cuál es la historia de las respuestas.

Es importante recordar que el sistema es un canal de comunicación, pero no es en sí misma la comunicación; la comunicación en la Administración es un proceso complejo, dinámico en el que intervienen personas en múltiples situaciones.

Su carácter de proceso nos habla de la necesidad de construcción conjunta. Su carácter dinámico nos habla de la imposibilidad de que un canal permanezca siempre igual, correcto ante los cambios. La intervención de personas nos habla del grado de complejidad, de una red de relaciones que le dan sentido a todos los canales de comunicación interna.

Cuando un sistema se obstruye o se dificulta su uso, debemos pensar más allá de las características técnicas del canal para pensar en estos tres elementos: proceso, dinamismo y personas.

El buzón de sugerencias puede hablar mucho de la empresa; es importante que las organizaciones puedan evaluar en un camino hacia la mejora, cómo es el proceso de comunicación ascendente con el personal a través del buzón de sugerencias y cómo nuestra Administración habla y escucha a través del sistema.

#### 7.4.3. PARAMETROS DE CALIDAD

**Amabilidad:** Todo usuario /ciudadano tiene derecho a ser tratado con máximo respeto, tanto por Secretarios de Despacho como por el personal administrativo y contratista.

**Celeridad en la atención:** Disposición y voluntad de ayudar al usuario/ciudadano, personalizando el servicio y prestándolo de una forma rápida, esperas cortas, y ausencia de interrupciones etc.

**Claridad en las explicaciones:** Todos los requerimientos que el usuario/ciudadano desconozca sobre el trámite a realizar (asertividad y consideración), deberá ser claramente explicado por el personal que lo atiende, el lenguaje debe ser comprensible y la información completa y correcta.



**Comunicación fluida:** Es la capacidad del personal de colocarse en el lugar del usuario /ciudadano (empatía), de entender sus necesidades y de comunicarse con él.

**Condiciones ambientales:** Tener buenas condiciones ambientales, tales como: una adecuada iluminación, limpieza, espacio, temperatura, silencio, etc.

**Confiabilidad:** Es el grado de confianza con que un servicio satisface las necesidades de los usuario /ciudadanos, transmitiendo credibilidad e inspirando confianza.

**Estado del trámite:** El usuario /ciudadano tiene derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos (asuntos pendientes) en que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos; debe haber una respuesta adecuada y suficiente a sus demandas.

**Fiabilidad en los trámites:** Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera precisa y sin errores (homogeneidad, exactitud, integridad, concreción, adecuación, actualización, orientación a la demanda en la información al usuario /ciudadano).

**Personal idóneo:** El personal deberá tener un nivel de preparación y eficiencia adecuado para poder cumplir bien su gestión y dar respuesta a la demanda de los clientes/ciudadanos.

**Resolución eficaz de las necesidades:** Todo usuario/ciudadano tiene derecho a que la Administración Pública realice una resolución eficaz de sus peticiones, solicitudes o denuncias.

#### 7.4.4. GLOSARIO DE TERMINOS

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es el conjunto de servicios que se prestan a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**BUZÓN:** Es un espacio virtual y físico, donde se depositan las sugerencias, quejas y felicitaciones, expresadas por los usuarios y empleados de la Administración Municipal.

**COMENTARIO POSITIVO O ELOGIO:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario, o con el proceso que genera en el servicio.



**CONSULTA:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica a la Administración, relacionada con los temas a cargo de la misma, cuya respuesta es un concepto que no compromete la responsabilidad de quien la atiende, ni es de obligatorio cumplimiento y ejecución.

**FELICITACIÓN:** Reconocimiento al personal, área o a la Entidad, por la satisfacción en la gestión o atención brindada.

**INQUIETUD:** Incertidumbre por conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.

**PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información, o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar ante la Administración Municipal.

**PUNTO DE INFORMACIÓN:** Medio de acercamiento con el usuario para recibir sus inquietudes y guiarlo en sus trámites.

**QUEJAS:** Acusación, desacuerdo o disconformidad de alguna actitud, actividad o incumplimiento hacia el personal o el Organismo manifestada en forma escrita u oral

**RECIBIR:** Registra las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones que cumplan con todos los requisitos establecidos en el formato.

**RECLAMOS:** Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

**RESOLVER:** Comunicar al quejoso el trámite o solución de

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

**SERVIDOR PÚBLICO:** Es la persona natural que presta un servicio en nombre del Estado para la comunidad

**SUGERENCIA:** Es idea o insinuación de algo que se quiere decir o hacer, como alternativa de solución, propuesta por cualquier persona.

**TRAMITAR:** Realizar un conjunto de acciones e interacciones, que han de llevarse a cabo para dar a las quejas, reclamos y sugerencias, el curso que corresponde hasta su conclusión.

**USUARIO:** Persona que formula una queja reclamo, sugerencia, o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

#### 7.4.5. CARACTERÍSTICAS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias debe tener un diseño adecuado al objetivo.

El planeamiento debe incluir el formato a utilizar (físico y/o digital), procesamiento de las sugerencias, e información al usuario. Como todo canal las personas deben ver la importancia de hacerlo propio. La campaña suele requerir ingenio y creatividad, aprovechar los eventos de la organización, juegos y campañas.

El seguimiento es crucial para optimizar el rendimiento. La respuesta debe ser rápida, indicando los datos necesarios para su aplicación y agradeciendo el interés. Cada organización debe escuchar las sugerencias positivas para convertirlas en acciones. La evaluación proporciona información cuantitativa y cualitativa sobre qué, quién, cómo, por qué y el valor. Es importante recordar que el buzón de sugerencias es un canal, pero la comunicación es un proceso complejo, dinámico en el que intervienen personas en situaciones cambiantes. Su carácter procesal implica interacción, cambio y complejidad, propios de una red de relaciones intersectada con la tecnología. El buzón de sugerencias muestra como una organización habla y escucha. Si la información funciona nacen círculos virtuosos que producen contagio, cuando los exploradores del cambio se deciden a expresarse, y desarrollan una mirada creativa, generan energía individual hacia el objetivo, y tornan irreversible el proceso de transformación.

**Buzón de sugerencias y Fábrica de ideas.** Se trata de un proceso de formulación de proyectos que enlazan la estrategia del individuo con el propósito de la organización.

Como ya no se puede asegurar empleo de por vida, el deber de las empresas es ofrecer un entrenamiento superior que permita lograr la empleabilidad orientada hacia el auto-emprendimiento y capacitando para saber llevar las ideas a la práctica.

La implementación se ejecuta con cursos, revistas, carteleras, reuniones, concursos, etc., reservando un espacio para la capacitación, la consultoría y control de gestión.

En la era tecnológica la importancia se desplazó del capital físico, siendo ahora capitales tanto la información como la inteligencia para aprovecharla donde el éxito se mide por la calidad y capacidad de la gente. Sin una gerencia inteligente, jefaturas idóneas y empleados competentes, los recursos no producen resultados favorables. El trabajo organizado a través de un liderazgo inteligente origina el "capital total" que dinamiza a la empresa. Hay que ubicar a capital humano como "capital" ya que los ingresos financieros no son más que traducción del trabajo a signo monetario.

El sistema propuesto puede despertar a líderes sociales que jueguen a ser socios en lugar de patrones y obreros, que participen alejados del asistencialismo, como un paso más en la afirmación de los derechos, que implican la redacción de un nuevo contrato entre la organización y su gente. Estamos hablando de la construcción del capital social. Un simple buzón de sugerencias puede reflejar el tránsito hacia una organización creativa.

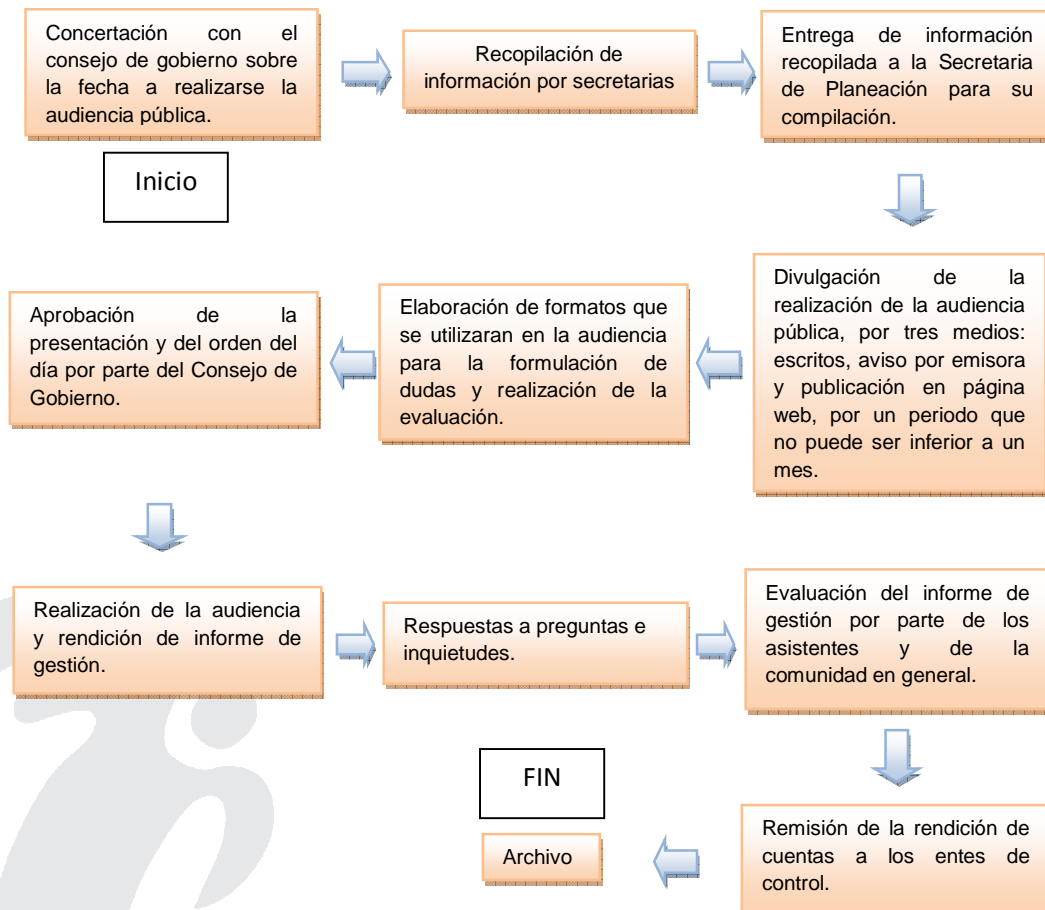
No obstante sus obvios beneficios, los buzones de sugerencia en las organizaciones suelen presentar dificultades en su implementación, obstrucciones en los procesos de comunicación y limitar de esta manera sus beneficios.

Las dificultades más comunes que suelen presentar los buzones de sugerencia pueden resumirse en los siguientes puntos:

- La implementación del buzón de sugerencias parte de la conceptualización de la comunicación como un producto y no como un proceso. Se instaura el buzón de sugerencias sin dar continuidad a las respuestas de los empleados generando desmotivación en futuras sugerencias.
- Los colaboradores sospechan del destino y uso de sus sugerencias al poner en riesgo sus fuentes de trabajo.
- La baja autoestima de los trabajadores que no permite reconocer que un hallazgo causal o su opinión sobre un proceso puedan ser importante para la organización. No se ejecutan estrategias para la implementación del buzón de sugerencias.

## 7.5. RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS MUNICIPIO DE COCORNÁ.

El municipio de Cocorná cumplirá con el siguiente mapa de pasos para una rendición de cuentas conforme a la normatividad.



## **8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN**

El Seguimiento y Evaluación estará a cargo del Secretario General y de Gobierno, quien verificará y evaluará la visibilización y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Cocorná.

**GUSTAVO ANDRES CASTAÑO CASTAÑO**

Secretario General y de Gobierno