



REPÚBLICA DE COLOMBIA

DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO

MUNICIPIO DE PUERTO COLOMBIA

ALCALDIA DE PUERTO COLOMBIA

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y

ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2013



INDICE

	<i>Pág.</i>
1 MARCO NORMATIVO	3
2 INTRODUCCIÓN	4
3 OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO 2012 - 2015 "UNIDOS POR EL CAMBIO Y LA PROSPERIDAD"	6
4 OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
5 VISIÓN - MISIÓN (PLAN DE DESARROLLO 2012 - 2015 "UNIDOS POR EL CAMBIO Y LA PROSPERIDAD")	7
6 METODOLOGÍA Y ACTORES INVOLUCRADOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
I CAPITULO	
7 MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS	10
II CAPITULO	
8 MEDIDAS ANTITRAMITES	15
III CAPITULO	
9 RENDICIÓN DE CUENTAS	16
IV CAPITULO	
10 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
V CAPITULO	
11 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	20
12 BIBLIOGRAFÍA	21



MARCO NORMATIVO

- ❖ ***Constitución Política de Colombia.***
- ❖ ***Código Contencioso Administrativo.***
- ❖ ***Decreto N° 019 de 2012.***
- ❖ ***Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”.***
- ❖ ***Decreto Nacional 2145 de 1999.***
- ❖ ***Decreto Reglamentario 1599 Adopción MECI 1000:2005.***
- ❖ ***Decreto Municipal N° 117 de 2012 Código de Ética.***
- ❖ ***Plan de Desarrollo 2012-2015 “UNIDOS POR EL CAMBIO Y LA PROSPERIDAD”.***



INTRODUCCION

La corrupción o los hechos de corrupción se han asociado constantemente a la prácticas políticas en Colombia, de esta manera se ha vuelto común señalar “ollas podridas” por aquí y por allá, sin embargo es alentador conocer que no sólo existe una normativa legal que pueda sancionar el hecho de corrupción una vez cometido, sino que también existe la posibilidad legal, técnica y política de considerar una serie de herramientas metodológicas que puedan prever los riesgos de corrupción institucionales que puedan derivar en un ejercicio negligente del poder público.

Este nuevo cariz de prevención que toma el tema de la lucha anticorrupción, es vital para entender la nueva conceptualización que se le da a la Gestión pública y con ello de cualquier interés por implementar, adecuar y fortalecer la relación entre el Estado (Instituciones Públicas) y la Ciudadanía (Personas naturales o Grupos Organizados) en todos los niveles de la administración pública y que debe ser acogido por los municipios y departamentos.

*Es por esto que la Alcaldía de Puerto Colombia Lanza el **Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano**. En una primera instancia por la responsabilidad legal contemplada en la constitución de 1991 donde se establece la obligatoriedad de un sistema de control y evaluación de la gestión pública, y ratificada en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” donde establece que “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.*

Igualmente teniendo en cuenta que los procesos administrativos están sujetos a la intervención de múltiples actores, a la influencia de diversos factores tanto internos como externos se hace necesario la revisión de este plan de forma trimestral especialmente e n el área de riesgos, porque lo que se debe actualizar el Mapa de Riesgo de Corrupción y Medidas para controlarlos y evitarlos.

En segundo lugar este plan se proyecta con el objeto de adecuar los planes del municipio a las políticas emitidas desde la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del

Cra 4ª N° 2- 18 Tels :3096917- 3096021

[@alcptocolombia](#) [alcaldiadepuertocolombia](#)

www.puertocolombia-atlantico.gov.co

Puerto Colombia - Atlántico



Servicio al Ciudadano y la Dirección de seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

*Y finalmente el **Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano** expresa la voluntad política de la Alcaldía Municipal de Puerto Colombia, en cabeza del señor Alcalde **CARLOS ALBERTO ALTAHONA ARRAUT**, comprometida con el desarrollo social, económico, cultural y político del municipio y con las políticas nacionales para la construcción de un Estado Comunitario transparente y justo.*

*Con el objeto de promover los principios y valores institucionales, contenidos dentro del Plan de Desarrollo 2012-2015 **“UNIDOS POR EL CAMBIO Y LA PROSPERIDAD”**. Y el Código de Ética de la Alcaldía Municipal de Puerto Colombia según Decreto 2012-06-29-001de 2012.*

Así mismo, generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos porteños frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando un mejor control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades en la comunidad.

*El **“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y de ATENCIÓN AL CIUDADANO”** se rige por la metodología sugerida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Esta herramienta metodológica consta de cuatro componentes: Mapa de Riesgo de Corrupción y medidas para evitarlos y controlarlos, Medidas Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*



OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO

*El Plan de Desarrollo del municipio de Puerto Colombia 2012-2015 “**UNIDOS POR EL CAMBIO Y LA PROSPERIDAD**”. Está encaminado a mejorar en forma sostenida la calidad de vida de todos los porteños; en el cual se plantea un gobierno que buscara que el municipio sea libre de aquellos factores que tienen sujetos sus recursos y amarran su soberanía, por lo cual se establecerán lazos, puentes y vínculos que permitirán estrechar en medio de la diferencia la construcción de una nueva empresa municipal que soportada en modernas, creativas, eficientes y transparentes acciones de gobierno, propiciaran el consenso, la complementariedad y la unidad municipal y consecuentemente lograra garantizar oportunidades con la participación activa de toda la población en los pilares programáticos, de esta forma se lograrán adecuadas condiciones de salud, seguridad y prosperidad sostenible, con equidad que permitirá mejorar y defender lo más valioso que se posee: **LA VIDA DE LOS PORTEÑOS**.*

OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

*El **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**, tiene por objetivo garantizar y devolver a toda la comunidad porteña la confianza en las actuaciones de la administración municipal, promover el Ejercicio de vigilancia y Control Ciudadano, y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.*



VISIÓN

Que en la próxima década, Puerto Colombia sea para el ámbito local y regional, un espacio físico donde sus gentes se encuentren unidas a propósitos solidarios, comunes al beneficio social, ecológico y productivo, caracterizados por su don de ser, confiadas plenamente de su administración, gracias al ejercicio honesto y planificado de sus autoridades, donde además existan múltiples acciones dignas, imitables y destacables en el ámbito Nacional; agradable a la expectativa visual, paisajística, turística y cultural como resultado de una gestión de gobierno transparente, organizada, dinámica, participativa y que ofrezca oportunidades incluyentes que faciliten una vida digna para todos.

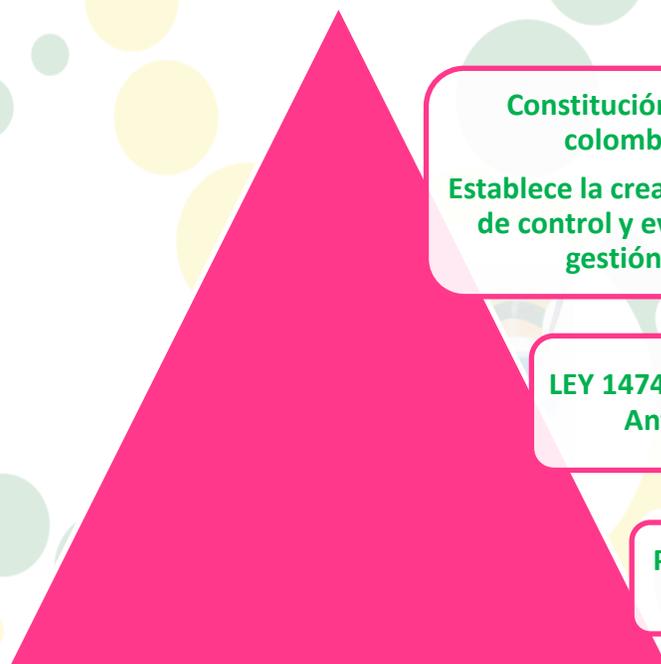
MISIÓN

Recuperar la conciencia, credibilidad y confianza ciudadana, a través del fortalecimiento institucional en el ámbito público, privado y social, implementando políticas integrales concernientes al desarrollo de los valores y principios inmersos en el Plan de Desarrollo.



**DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL
CIUDADADANO**

ACTORES INVOLUCRADOS



**Constitución política de
colombia 1991:**

**Establece la creación de sistemas
de control y evaluación de la
gestión pública**

**LEY 1474 DE 2011 Estatuto
Anticorrupción**

**Plan Anticorrupción y de
Atención al ciudadano**

Pirámide del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano



Organismos de la Administración Pública nacional que intervienen en el proceso de formulación, promoción y ejecución del plan:

El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Dirección de Control Interno y racionalización de trámites del departamento administrativo de la función pública

Dirección de seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento nacional de Planeación

Organismos de la Administración pública departamental que intervienen en el proceso de formulación, promoción y ejecución del plan:

Secretaría de Control Interno de la Gobernación del Atlántico

Organismos de la Administración Pública municipal que intervienen en el proceso de formulación, promoción y ejecución del plan:

Oficina de Control Interno

Secretaría de Desarrollo Territorial



I CAPITULO

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLOS

DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE RIESGO	EVENTO	CAUSAS	EFFECTOS / CONSECUENCIAS	NIVEL DEL RIESGO	CONTROLES A DESARROLLAR	
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL	FORMULACION A LA PLANEACION INSTITUCIONAL	ELABORAR PLAN DE ACCION Y PLANES ASOCIADOS	INCUMPLIENTO DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES	EN LA PRESENTACION DE LOS PLANES DE ACCION	1) Prioridad baja en la formulación y presentación de los planes en la diferente dependencia de la administración.	1) Sanción por el incumplimiento en la presentación de los planes		1) Recordar la entrega de planes en forma oportuna usando medios diferentes medios de información y comunicación.	
					2) Acumulación de tareas en la fecha indicada para la formulación y presentación de planes.	2) La no Planificación de las actividades a desarrollar durante el año por parte de los funcionarios			
					3) Desconocimiento del marco legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.	3) Atraso Administrativo debido a las múltiples solicitudes reiteradas para que las áreas cumplan con la presentación del plan			2) Capacitar al recurso humano en la elaboración de planes y proyectos requeridos por los entes de control y seguimiento
					4) Poco recurso humano especializado en la elaboración y formulación de los planes solicitados.				
	CONTROL URBANO Y ESPACIO PUBLICO	ENTREGA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION, ALINEAMIENTOS Y DESENGLOBES	VERIFICACION DE LOS REQUISITOS LEGALES PARA LA ENTREGA DE ESTOS PERMISOS	EN LA ENTREGA DE LOS PERMISOS Y/O CERTIFICADOS	1) La no verificación minuciosa de los documentos presentados para la solicitud de estas licencias	1)Crecimiento desigual del casco municipal			
					2) Poco recurso humano especializado en la elaboración y formulación de los planes solicitados.	2)Falencias en el urbanismo por ausencia de planificación			
					3) Desconocimiento del marco legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes	3)Aumento de cordones subnormales bien sea residenciales o comerciales			
						4) Prestación deficiente de servicios públicos y evasión fiscal.			
DEPARTAMENTO JURIDICO	GESTION JUDICIAL	CONSOLIDAR CONTESTACION DE LA DEMANDA	INCUMPLIENTO DENTRO DE LOS TERMINOS	EN LA CONTESTACION DE LAS DEMANDAS	1) Notificación inoportuna de las demandas	1) No se proponen los recursos en oportunidad		1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales	



DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE RIESGO	EVENTO	CAUSAS	EFFECTOS / CONSECUENCIAS	NIVEL DEL RIESGO	CONTROLES A DESARROLLAR
			LEGALES		2) Falta de Vigilancia Judicial	2) Acciones pertinentes a que haya lugar, en contra del Abogado.		ubicados en el Circuito de Puerto Colombia, así como en el Tribunal por parte del apoderado.
					3) Descuido del apoderado (factor humano)	3) Pérdida de credibilidad 4) Detrimento patrimonial		
		ELABORAR ESCRITOS DE ALEGATOS		EN PRESENTAR ALEGATOS	1) Descuido del apoderado (factor humano)	1) No se proponen los recursos en oportunidad		1 Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en Puerto Colombia por el apoderado
					2) Falta de Vigilancia Judicial	2) No se realiza la defensa adecuada del municipio 3) La decisión dentro del proceso puede ser desfavorable para el municipio		
		ELABORAR RECURSOS DE APELACION O IMPUGNACION		AL PRESENTAR RECURSOS DE APELACION	1) Descuido del apoderado (factor humano)	1) No se proponen los recursos en oportunidad		1) Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en Puerto Colombia
					2) Falta de Vigilancia Judicial	2) No se realiza la defensa adecuada del municipio 3) La decisión dentro del proceso puede ser desfavorable para el municipio		
OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	REVISAR Y AJUSTAR EL INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	INCUMPLIMIENTO DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES	ANTE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA LA ENTREGA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN EN LOS CASOS EN QUE LA NORMATIVA ESTABLEZCA TERMINO	1) Ausencia o retraso en la entrega de la información soporte.	1) Perjuicio de la imagen		1) Programación de la revisión de los informes, resultados de las evaluaciones o seguimientos. (Plan Operativo de la OCI)
				2) Tiempo insuficiente.	2) Pérdida de credibilidad y confianza.	2) Revisión previa de la normativa vigente y aplicable (nomograma) LEY 1474 DE 2011 etc.		
				3) Olvido.	3) Sanciones legales	3) Registro de compromisos en medios electrónicos, utilizando los correos institucionales		



DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE RIESGO	EVENTO	CAUSAS	EFFECTOS / CONSECUENCIAS	NIVEL DEL RIESGO	CONTROLES A DESARROLLAR
					4) Desconocimiento de la normativa aplicable	4) Pérdidas económicas representadas en multas		4 Revisiones del desarrollo del plan operativo de la OCI por parte del Jefe de la OCI (Plan Operativo de la OCI)
					5) Información errada (criterios).	5) Desgaste administrativo		
SECRETARIA DE HACIENDA	ADMINISTRACIÓN DE BIENES	RECIBIR, REVISAR Y ALMACENAR BIENES	HURTO	EN ALMACENAMIENTO DE BIENES	1) Fallas en los sistemas de Vigilancia y Seguridad	1) Perdidas de bienes		1. tomas físicas de inventario. (acta de inventario)
						2) Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes		2. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia
					2) Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias	3. Deterioro de la imagen, pérdida de la imagen.		3. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén. Comprobante de Movimiento
						4. Pérdidas económicas representadas en multas.		4. Acceso restringido al almacén
							5. Pólizas de seguro	
OFICINA DE RELACIONES LABORALES	QUEJAS , RECLAMOS O SUGERENCIAS	ATENCIÓN, PREPARACIÓN, REMISIÓN Y RESPUESTA DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES Art. 76 de la Ley 1474 de 2011	DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA ATENDER LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	1. Desconocimiento e los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento	1. Investigación disciplinaria por violación del derecho de petición		1 Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta
					2. Desorganización y falta de criterio para atender las peticiones	2. Sanción legales por violación del derecho de petición.		2 Llamada preventiva alertando el vencimiento



DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE RIESGO	EVENTO	CAUSAS	EFFECTOS / CONSECUENCIAS	NIVEL DEL RIESGO	CONTROLES A DESARROLLAR
					3. No trasladar las queja, reclamos o sugerencia en caso de que se haya asignado equivocadamente			3. Disposición de Buzones de Sugerencias
					4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la queja, reclamo o sugerencia asignada	3. Perdida de la credibilidad e imagen institucional e insatisfacción por parte del quejoso		4. Planilla de Seguimiento y Control PQRS
					5. Exceso en la carga laboral.			5. Acta de Apertura de Buzón.
INSPECCIONES Y COMISARIAS	SOLICITUD DE PROCESO POLICIVOS	QUERELLAS POR AMPAROS POLICIVOS	VIOLACIÓN DEL CÓDIGO DE POLICÍA	CUANDO LA COMUNIDAD REQUIERE EL SERVICIO	1.Desconocimiento de los términos legales por los inspectores	1 Conflictos o proceso jurídicos 2, Falta de credibilidad.		1.Libros radicadores 2.Mejoramiento en la recepción de archivos 3.Control semanal de actividades de los inspectores
					2. La alta rentabilidad de la tierra			
OFICINA ARCHIVO CENTRAL	RECEPCIÓN Y ARCHIVACIÓN DE DOCUMENTOS	MANEJO DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	PÉRDIDA, DESVÍO DE INFORMACIÓN, DETERIORO ETC.	CUANDO SE REQUIERA DE DOCUMENTACIÓN	1)falta de flujo gramas de procedimientos administrativos	1)Retraso en la contestación de peticiones y quejas 2)Desorganización, deterioro de la imagen y falta d credibilidad		1.Establecer procedimientos estandarizados en la recepción de documentos 2. Centralizar la recepción de información, comunicación y archivo. Digitalización y documentación de archivos.
					2)La dispersión organizativa en la recepción de documentos.			
SECRETARIA DE GOBIERNO, SALUD Y DESARROLLO TERRITORIAL	ENTREGA DE PERMISO FUNCIONAMIENTO Y DE EVENTOS		INCUMPLIMIENTO DEL LLENO DE REQUISITOS LEGALES	ANTE LOS PERMISOS Y SOLICITUDES QUE SE PRESENTEN PARA LA ENTREGA DE PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO Y DE EVENTOS	1) Poca Información para presentar estas solicitudes 2) Poco conocimiento de los requisitos legales y documentos que se deben aportar para estas solicitudes	1) Desgaste administrativo debido a las múltiples solicitudes devueltas y que nuevamente las presentan sin el lleno de requisitos debido a la desinformación		1.Establecer un formato único para poder acceder a este servicio 2.Socilizarlo a través de diferentes medios de comunicación impresos,



DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DE RIESGO	EVENTO	CAUSAS	EFFECTOS / CONSECUENCIAS	NIVEL DEL RIESGO	CONTROLES A DESARROLLAR
					3) Falta de Coordinación y Comunicación entre las secretarías que intervienen cuando se presentan estas solicitudes (Des- Territorial, Gobierno y Transito) 3) Falta de apoyo jurídico al 100% cada vez que se requiera	2) Atraso en las labores diarias en la secretaría debido a la atención reiterativa de estos casos		



II CAPITULO

MEDIDAS ANTITRAMITES

La administración pública en general funciona con diversos procesos administrativos que se sustentan materialmente en la realización de diversos trámites que funcionan como puentes o conectores entre el Estado y la ciudadanía, en muchas ocasiones el procedimiento de dichos trámites se vuelve dispendioso para ambos lados, por una parte para la ciudadanía pues la recolección de diversos requisitos dilata a veces la prontitud con que necesitan sus requerimientos. Del lado de las instituciones también se presentan inconvenientes pues el exceso de documentos para trámites en ocasiones no cuenta con un canal de recepción, archivo, ubicación y seguimiento correcto. Por lo que en la actualidad hay un auge de posturas a favor de la modernización del Estado implementando procesos de automatización en las instituciones y con ello la cada vez más simplificación de los trámites administrativos.

La Alcaldía de Puerto Colombia se suma a esta dinámica y por lo tanto cuenta dentro de sus estrategias en este plano, el análisis sistemático de los trámites realizados por el municipio de tal forma que un abordaje consensuado e interrelacionado entre las múltiples dependencias que lo conforman pueden determinar cuáles pueden ser objeto de una revisión o ajuste, por supuesto esta revisión con soporte técnico y jurídico ajustado a la norma (SUIT).

Otra estrategia en este sentido es la meta de unificar y centralizar el flujo de información y comunicación de la Alcaldía, así como digitalizarlos de forma de manejar eficientemente la documentación que llega, su posterior entrega a las dependencias que sean de su competencia y el seguimiento adecuado de tales procedimientos.



III CAPITULO

RENDICION DE CUENTAS

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.

Este mecanismo se viene desarrollando en el municipio anualmente con carácter formal, donde se especifica los diferentes avances concretizados en obras, actividades etc., que denotan el alcance de los logros propuestos, este ejercicio de control de gestión permite medir la factibilidad de la estrategia de gobierno adoptada y mejorar la planificación.

Igualmente fortalece la relación con la comunidad, que puede participar y sugerir el curso y evolución de las políticas.

Otro de los mecanismos que asume la administración municipal en cabeza del señor alcalde, es la estrategia adoptada por cada uno de los líderes comunales que consiste en realizar concejos comunales trimestrales en los cuales se involucran a los presidentes de las acciones comunales de cada barrio, líderes de cada barrio del municipio, secretarios de despacho de la administración municipal, la personería municipal y la presencia del señor alcalde. En estos concejos comunales se tratan diferentes temas relacionados con la administración y el seguimiento de las labores por cada de pendencia y las necesidades expresadas por la comunidad.

*Así mismo la administración realiza consejos de gobierno bimestrales en el cual también se hacen seguimiento de cada una de las actividades a desarrollar en la administración por cada secretaria, valoración de las actividades que se encuentran pendientes y una revisión de cada una de los proyectos y metas establecidas dentro del **Plan De Desarrollo 2012- 2015 “Unidos Por El Cambio Y La Prosperidad”**.*



IV CAPITULO

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 76. De la Ley 1474 de 2011, la cual establece; **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS;** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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

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

La Alcaldía Municipal de Puerto Colombia, consta de con una Oficina de Archivo central Municipal. Que dispone de una ventanilla única de recepción de toda la documentación entrante a la Alcaldía, quien remitirá a su vez las Quejas, Sugerencias y Reclamos al despacho del alcalde municipal. Esta dependencia se encarga de distribuir estos documentos a las diferentes secretarías del municipio y que le corresponda darle respuesta a la solicitud de Petición, Queja, Sugerencia o Reclamo, esto conforme a los términos establecidos en la ley colombiana.

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

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: 3096917

Fax: 3096021

TERMINO: 01-01-2013 A 31-12-2013 ALCALDÍA DE PUERTO COLOMBIA

Resp: Oficina De Control Interno Secretarios Y Jefes De Despacho.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

De conformidad a lo establecido en el Comité Operativo **MECI**, se adoptó colocar en la recepción principal de la Alcaldía municipal un **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, así como **FORMATOS ESTABLECIDOS** para la presentación de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencia.

El Buzón se abrirá cada diez (10) días hábiles, mediante un Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias. Donde se contabilizara el N° de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, labor que será coordinada por la Oficina De Relaciones Laborales Y La Oficina De Control Interno.

PERIODICIDAD: CADA (10) DÍAS HÁBILES.

Resp: Oficina De Relaciones Laborales Y La Oficina De Control Interno

DERECHOS DE PETICIÓN

De conformidad a lo consagrado en el artículo N° 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, el cual expresa que “ Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Por lo tanto la alcaldía Municipal de Puerto Colombia, articula acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía porteña, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo del Departamento Jurídico.

El Seguimiento y control de la pronta, oportuna y clara respuesta de los derechos de petición será ejercido por la oficina de relaciones laborales y control interno, verificando forma, contenido y tiempo de respuesta

PERIODICIDAD: 01-01-2013 A 31-12-2013

Resp: Oficina De Control Interno, Departamento Jurídico, Secretarios Y Jefes De Despacho De La Alcaldía Municipal De Puerto Colombia.



HABILITACIÓN DE ESPACIOS WEB.

Portal web institucional www.puertocolombia-atlantico.gov.co .La cual tiene a disposición una pestaña para la recepción de **QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS**. El cual consta con un formulario único con algunos campos obligatorios tales como la identificación, nombres, teléfono, correo electrónico, dirección y un espacio donde podrán redactar sus **QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS**.

También contamos con la disposición de correos institucionales de todas las dependencias de la administración municipal, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, por parte de la ciudadanía porteña.

SECRETARIAS / DEPENDENCIAS	EMAIL- INSTITUCIONAL
ALCALDIA	contactenos@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - GOBIERNO	gobierno@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - HACIENDA	hacienda@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - CULTURA	cultura@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - DESARROLLO - SOCIAL	desarrollosocial@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - TURISMO	turismo@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - EDUCACION	educacion@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - MEDIO AMBIENTE	medioambiente@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - DESARROLLO - TERRITORIAL	secretariadedesarrolloterritorial@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - DE SALUD	salud@puertocolombia-atlantico.gov.co
SECRETARIA - DE TRANSITO Y TRANSPORTE	transito@puertocolombia-atlantico.gov.co
OFICINA DE RELACIONES LABORALES	personal@puertocolombia-atlantico.gov.co
OFICINA DE CONTROL INTERNO	controlinterno@puertocolombia-atlantico.gov.co
DEPARTAMENTO JURIDICO	juridica@puertocolombia-atlantico.gov.co
JEFE DE PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	presupuesto@puertocolombia-atlantico.gov.co
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Y TIC	sistemas@puertocolombia-atlantico.gov.co

PERIODICIDAD: ANUAL

Resp: Departamento de Sistemas – Secretarios Y Jefes de Despacho.



V CAPITULO

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

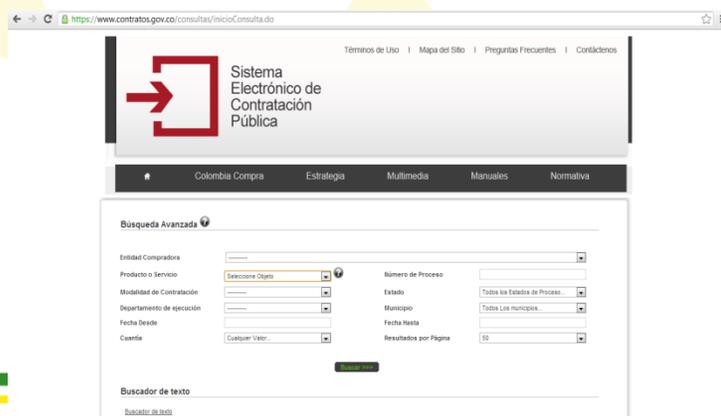
Será quien Ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía, al respecto esta dependencia emitirá un informe SEMESTRAL al despacho del Alcalde, donde se encuentre relacionado todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.

PERIODICIDAD: SEMESTRAL

Resp: Oficina De Control Interno Del Municipio De Puerto Colombia.

VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Con el objetivo de promover y garantizar en los procesos de contratación que realice el municipio. La transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Alcaldía Municipal de Puerto Colombia, publica en su página web, todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad, así mismo en la plataforma nacional del **Sistema Electrónico De Contratación Pública (SECOP)**.





BIBLIOGRAFÍA

- *Constitución Política de Colombia.*
- *Código Contencioso Administrativo.*
- *Decreto N° 019 de 2012.*
- *Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción".*
- *Decreto Nacional 2145 de 1999.*
- *Decreto Reglamentario 1599 Adopción MECI 1000:2005.*
- *Decreto Municipal N° 117 de 2012 Código de Ética.*
- *Plan de Desarrollo 2012-2015 "UNIDOS POR EL CAMBIO Y LA PROSPERIDAD".*
- *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*
- *Guía de Riesgo del Departamento administrativo de la Función Pública.*