

 MUNICIPIO DE GONZALEZ	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD  PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

# “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014”

Decreto 011  
24 de Enero de 2014.

“UN COMPROMISO INTEGRAL  
CON LA TRANSPARENCIA Y LA  
CIUDADANIA”

**KATHERINE MORA ROSADO**  
**ALCALDESA MUNICIPAL**  
**2013-2015**



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**TABLA DE CONTENIDO  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

<b>TABLA DE CONENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	
<b>REFERENCIACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
<b>1. CONTEXTO GENERAL MUNICIPIO DE GONZALEZ CESAR</b>	
<b>1.1 RESEÑA HISTORICA</b>	
<b>1.2 LIMITES</b>	
<b>1.3 NATURALEZA JURIDICA MUNICIPAL</b>	
<b>1.4 PLAN DE DESARROLLO</b>	
<b>1.5 MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1.6. MISIÓN MUNICIPAL</b>	
<b>1.7. VISIÓN MUNICIPAL</b>	
<b>1.8. PRINCIPIOS CORPORATIVOS</b>	
<b>2. MODELO ESTADANDAR DE CONTROL INTERNO MECI</b>	
<b>3. MARCO LEGAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADNO 2014</b>	
<b>4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS</b>	
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL</b>	
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	
<b>5. LINEAMIENTOS DE LA LUCHA ANTICURRUPCIÓNY ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

<b>6. COMPONENTES Y ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>6.1 MAPA DE RIESGOS</b>	
<b>6.2 ESTATUTO ANTITRAMITES</b>	
<b>6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	
<b>6.4 MECANISMOS DE BRINDAR MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>7. EL CIUDADANO NUESTRO COMPROMISO</b>	
<b>7.1 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS</b>	
<b>8. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	
<b>9. CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	
<b>10. PLAN DE ACCIÓN 2014</b>	
<b>11. TABLAS Y ANEXOS</b>	



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

## PRESENTACIÓN

La Constitución de 1991 señala en sus artículos 209 y 269 la obligación de los Administradores Públicos en el diseño y aplicación de normas de Control Interno buscando cumplir con intereses generales, aplicando principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad partiendo de la descentralización, la delegación y desconcentración de funciones, es decir los mismos organismos públicos se ven obligados a implementar medidas internas para ejecutar las actividades propias del ente público.

La Alcaldía Municipal de González Cesar, además de cumplir con los principios constitucionales, también lo hace con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, y para ello con el presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” pretende fortalecer el trabajo institucional y a la vez proporcionar y generar la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones o actividades que la Entidad Territorial se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rige a la entidad en materia de control Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Comprometido con la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, en este documento dejamos contemplado las estrategias que la Administración Municipal desarrollará como elemento preventivo que garantice el éxito de las operaciones y que brinde la posibilidad permanente de retroalimentar, enriquecer y fortalecer los Sistemas de Gestión, así como garantizar en medida razonable la salvaguarda de los activos y bienes de la Entidad dando estricta aplicación a la ley 1474 de 2011, artículos 73 y 74 del estatuto Anticorrupción.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de González Cesar, está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los Ciudadanos en el Marco del Plan de Desarrollo “GONZALEZ UN COMPROMISO INTEGRAL” se lideran esfuerzos, acciones y estrategias para generar espacios de participación, Transparencia y atención especial a los ciudadanos, con el fin de generar confianza en las intuiciones Publicas, la cual se vea reflejada en la participación activa y dinámica de la ciudadanía en general; teniendo en cuenta que es deber de la entidades Territoriales el cumplimiento efectivos de los Derechos de los Ciudadanos. Por lo tanto, la Alcaldía Municipal de González Cesar presenta la siguiente herramienta para el fortalecimiento de la estructura Administrativa Municipal “ UN COMPROMISO INTEGRAL POR LA TRANSPARENCIA Y LA CIUDADANIA” con el cual se busca la Transparencia y una atención eficaz y eficiente al Ciudadano.

*Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Decreto 2641 del 27 de Diciembre de 2012.

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de “RIESGOS” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción es ajustada con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – D.A.F.P., puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República –DAPRE.

Posteriormente se aborda la *Estrategia Anti trámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda la Alcaldía Municipal de GONZALEZ CESAR, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la *Rendición de cuentas*, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno y la intervención de la ciudadanía en el marco del control y seguimiento a los planes, acciones y estrategias contemplada en el Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015.

Al Finalizar este Plan se hará claridad con los mecanismos de atención al Ciudadano y su participación en la Administración Pública, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el Territorio

 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b></p>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

Nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**REFERENCIA INSTITUCIONAL**

A continuación se describen datos generales de la Entidad al igual que su marco Estratégico:

NOMBRE DEL MUNICIPIO:	GONZALEZ
DEPARTAMENTO:	CESAR
NIT:	800096597-9
CODIGO DANE:	20310
TELEFONO:	(097)5636588
Página Web:	www.gonzalez-cesar.gov.co
Dirección:	PARQUE PRINCIPAL
Nombre del Representante Legal:	KATHERINE MORA ROSADO
Plan de Desarrollo 2013-2015:	GONZALEZ MI COMPROMISO

La Alcaldía Municipal de GONZALEZ CESAR como Entidad Territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes (Art 311CP de C).



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**FINES DEL GOBIERNO (Art. 2 de la C.N.)**

La alcaldesa del Municipio de González tiene como principal responsabilidad la de ser gestor y promotor del desarrollo integral. Así mismo, está encargado de orientar el gasto público social para asegurar la consolidación progresiva del bienestar general en el territorio.

El alcalde municipal es responsable de velar por el cumplimiento de los fines esenciales del Estado establecidos en la Constitución. Tales fines están orientados a servir a la comunidad; promover la prosperidad general; garantizar la efectividad de los principios, deberes y derechos consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos los grupos poblacionales en las decisiones que los afectan en la vida social, cultural, económica y política; defender la independencia nacional mantener la integridad territorial y, asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo; proteger a todas las personas residentes en su jurisdicción en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades y, finalmente, asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Los fines esenciales del Estado establecidos en el artículo 2 de la Constitución Política de 1991 son responsabilidad del alcalde municipal y la base para la gestión de lo público, y se pueden sintetizar en tres pilares, los cuales son indivisibles e interdependientes:

- Promover el Desarrollo Integral.
- Garantizar los Derechos Humanos.
- Fortalecer la Democracia participativa y pluralista.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**MISION:**

El municipio de González es una entidad del orden territorial que está comprometido con la satisfacción de las necesidades sociales y económicas de la población, en especial de los niños y niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres, discapacitados, víctimas del conflicto armado interno, desplazados, reintegrados y población vulnerable; mediante el aprovechamiento de sus capacidades institucionales y humanas, el uso adecuado y racional de sus recursos, el desarrollo integral de su talento humano, la modernización tecnológica y administrativa, la participación ciudadana y la aplicación de la normatividad vigente.<sup>2</sup>

**VISION:**

González en el año 2032 será un municipio competitivo, con desarrollo económico, social y ambiental sostenible; reconocido como despensa de productos agrícolas orgánicos de la región y generador de empleo; líder en la oferta de turismo verde y cultural; en donde impera la paz, la tolerancia y la convivencia entre sus habitantes bajo principios de solidaridad, respeto por los derechos humanos y cooperación comunitaria e institucional.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> TOMADO DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2013-2015

<sup>3</sup> TOMADO DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2013-2015



## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES

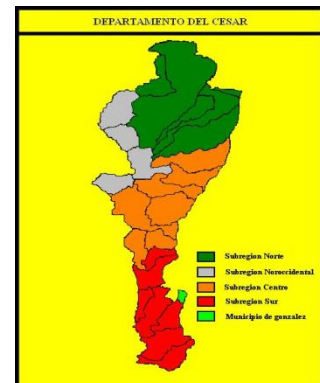
Código: R-O-58

Versión: 01

Actualización: 14-11-08  
Página \_\_\_ de \_\_\_

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

## CONTEXTO GENERAL DEL MUNICIPIO DE GONZALEZ CESAR



### CONTEXTO GEOGRAFICO:

El Municipio de González denominado “RINCON FRESCO DEL ARDIENTE CESAR” está ubicado en el Sur del Departamento del Cesar, sobre la Serranía del Perijá, en



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

límites con el departamento de Norte de Santander. Sus coordenadas geográficas son 8° 23' latitud norte y 73°19' de longitud oeste de Greenwich de Greenwich, la altura promedio de su cabecera sobre el nivel del mar es de 1240 Metros aproximadamente, la temperatura promedio anual es de 22 grados centígrados, el clima es Templado ligeramente húmedo en la parte alta y semihúmedo en la parte baja. Su extensión territorial es de 7.284,89 hectáreas con una topografía de montaña y de lomerío.

**RESEÑA HISTORICA:**

Los orígenes del municipio de González son ancestrales, en 1578 el territorio conocido por la Gobernación de Santa Marta como jurisdicción de la ciudad de Ocaña se encontraba habitado por 28 asentamientos o parcialidades naturales, estos se encontraban a unas siete (7) leguas de distancia hacia el norte de la recién fundada ciudad de Ocaña, entre ellos ASCURIAMA, BURGAMA, BUXERIAMA, BUGURA Y CEQUERAMA. Medio siglo después la gobernación de Santa Marta con el visto bueno de la Real Audiencia de Santa Fe de Bogotá dispone el reordenamiento territorial de la jurisdicción de Ocaña, mediante el poblamiento de sus parcialidades naturales en un número de pueblos que facilitase su administración y evangelización. No obstante, la población indígena bastante diezmada ya, había sido organizada para efectos de su adoctrinamiento por el obispado de Santa Marta, en dos escuelas o doctrinas, llamada una de los Clérigos y la otra de los Religiosos. Los asentamientos que ocupaban el territorio bañado por la quebrada “La Loma” y aledaños, conformaban la doctrina de los Clérigos o del “Valle de la Loma y sus anexos”, y de ellos se debería hacer solo dos (2) pueblos. Hacia 1650 se inicia dicho proceso de poblamiento, el cual concluye años más tarde con la organización de varios pueblos, entre los que se encuentra y destaca el de Burgama o la “Loma”, que surge de la fusión de las parcialidades de Ascuriama y Burgama, y a las que posteriormente se anexaría entre



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

otras, Buxeriana. Hacia el año 1700, el nuevo pueblo empieza a ser llamado “Loma de San Juan Crisóstomo” o “San Juan Crisóstomo de la Loma”, según registros eclesiásticos, seguramente por decisión e influencia del cura doctrinario o párroco de la iglesia de Ocaña, trasladando la veneración de este santo desde esa ciudad a nuestro pueblo; quedando así abolido el nombre autóctono de Burgama. Años después, colonos provenientes de Ocaña y de las nuevas provincias de Vélez, y Socorro (Santander), Pamplona (Norte de Santander), y Mompo (Bolívar); entre otras, empiezan a asentarse en los límites de las tierras del resguardo indígena, dando origen a un conflicto que sólo hasta el año 1800 será dirimido. En Agosto de 1822, la aldea o comunidad indígena de San Juan Crisóstomo de la Loma es erigida por el Obispado de Santa Marta en parroquia, llamándose la “Parroquia Loma de Indígenas”; aparece entonces la figura del Alcalde Parroquial y el cabildo indígena. Podría considerarse que es desde esa fecha cuando comienza la historia oficial del municipio, pues las leyes de la nueva República de Colombia reconocerán más tarde las parroquias existentes como Distritos Municipales. Con la creación del Estado Federal del Magdalena Grande en 1857, años después la Asamblea Legislativa en Ley de “División política del Estado” cambia al Distrito Municipal el nombre de Loma de Indígenas por el de González, al parecer en reconocimiento y homenaje a un destacado dirigente político de la época; nombre oficial que conserva hasta nuestros días, aunque en la provincia aun es llamado por muchos “La Loma”. A partir de 1967, el municipio de González, queda conformando la jurisdicción del nuevo departamento del Cesar, segregado del Magdalena.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> ANALISIS HISTORICO Y CULTURAL realizado por la Alcaldía Municipal de González Cesar y la Oficina de Cultura a través del Historiador Dr JESUS EDGARDO NAVARRO AÑO 2012.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**El municipio de González limita con:**

NORTE - Municipio de Convención (N de S)

NOR-OESTE - Corregimiento de Otaré – Municipio de Ocaña (N de S)

OESTE - Municipio de Río de Oro (Cesar)

ESTE Municipio de Teorama (N de S)

NORESTE - Municipio de Convención (N de S)

SUR - Municipio de Ocaña (N de S)

El Municipio de González se encuentra a 23 Km. del municipio de Río de Oro, a 74 Km. del municipio de Aguachica y a 360 Km. de la capital del departamento (Valledupar), y cuenta con una extensión aproximada de 77 Km<sup>2</sup>.

**División Política**

El municipio de González está conformado por nueve (9) corregimientos y once (11) veredas.

**DIVISION POLITCO ADMINISTRATIVA**

No.	CABECERA MPAL BARRIOS	CORREGIMIENTOS	VEREDAS
1	Caol I	San Isidro	Paramillo
2	El Carretero	La Floresta	El Chorrón
3	La Plaza	Búrbura	Cerro Azul
4	El Comercio	Montera	San Cayetano
5	El Palomar	Culebrita	Tequendama
6	Cementerio	Mata de Figue	Quebrada Estancia
7	La Villa	Bujaravita	El Oso
8	Caol II	Vijagual	El Chamizo
9	Cristo Rey	El Potrero	Bujuriama
10			cotorreras
			salobritos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

### 1.1.2 Población

De acuerdo al Censo DANE del año 2.005, la población de González es de 9.252 habitantes de los cuales 1.593 corresponden a la cabecera municipal y 7.659 al resto del Municipio (nueve corregimientos y once veredas). Estos datos dan la connotación de ser un Municipio predominantemente rural.

Los estimativos de población proyectados y certificados por el DANE para el año 2006 fue de 9.229 habitantes, para el año 2007 de 9.205 habitantes y para el 2008 de 8.737 habitantes. Y para el año 2012 se estima una población de 7.121 según Proyección del DANE

### PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PLAN

1. **Rescate de valores** (orden, autoridad, credibilidad, confianza, compromiso ciudadano), esta administración propenderá porque sus funcionarios sean personas honestas, comprometidas, con el desarrollo del Municipio de González Cesar, dispuestos a servir y ser ejemplo de buenos ciudadanos. Que nos permita que los Gonzalenses recuperen la confianza en las instituciones como garantes de Derechos y gestores de Desarrollo Social Integral.
2. **Autonomía:** Reconocer la dignidad de la condición humana para favorecer el ejercicio de la libertad y promover la autodeterminación individual y colectiva.
3. **Diversidad:** Reconocer y reasignar valor a las diferencias étnicas de géneros, generacionales y culturales.
4. **Equidad:** Promover la igualdad de oportunidades mediante políticas progresivas de redistribución, con prioridad en las poblaciones que están en mayores condiciones de pobreza y vulnerabilidad, donde participen las comunas del municipio.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**5. Buen gobierno** para la modernización y transformación administrativa, donde se ofrecerán las condiciones necesarias para un gobierno ordenado y una acción colectiva, que nos permita un gobierno eficientes, productivo y con capacidad de respuesta.

**6. Rendición de Cuentas Transparencia para el Buen Gobierno** Promover la rendición de cuentas en el municipio como mecanismo fundamental para que los ciudadanos conozcan la gestión y los resultados de los compromisos, planes y programas, desarrollados en la vigencia inmediatamente anterior, así como también el manejo de los recursos asignados para el cumplimiento de la misión de la entidad.

## NATURALEZA JURIDICA DEL MUNICIPIO DE GONZALEZ CESAR

González Cesar es una Entidad Territorial del Estado colombiano, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que le señale la Constitución y la Ley. El Municipio y sus autoridades locales se rigen principalmente por la Constitución Política y la Ley 136 de 1994 del Congreso de Colombia, que regula la Administración Pública Municipal y demás regulación pertinente para los entes territoriales.

La Entidad Territorial ejerce las competencias que le atribuye la Constitución y la ley, conforme a los principios señalados en la ley orgánica de ordenamiento Territorial y la ley de distribución de recursos y competencias que desarrolla el artículo 356 de la Constitución Política, y en especial con sujeción a los siguientes principios:

- a) **Coordinación.** Las autoridades municipales, al momento de ejercer sus competencias y sus responsabilidades, deberán conciliar su actuación con la de otras entidades estatales de diferentes niveles.

 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

b) **Concurrencia.** Los municipios y otras entidades estatales de diferentes niveles tienen competencias comunes sobre un mismo asunto, las cuales deben ejercer en aras de conseguir el fin para el cual surgieron las mismas.

Las competencias de los diferentes órganos de las entidades territoriales y del orden nacional no son excluyentes sino que coexisten y son dependientes entre sí para alcanzar el fin estatal.

Las entidades competentes para el cumplimiento de la función o la prestación del servicio deberán realizar convenios o usar cualquiera de las formas asociativas previstas en la ley orgánica de ordenamiento territorial para evitar duplicidades y hacer más eficiente y económica la actividad administrativa. Los municipios de categoría especial y primera podrán asumir la competencia si demuestran la capacidad institucional que para el efecto defina la entidad correspondiente. Las entidades nacionales podrán transferir las competencias regulatorias, las de inspección y vigilancia a las entidades territoriales.

c) **Subsidiariedad.** La Nación, las entidades territoriales y los esquemas de integración territorial apoyarán en forma transitoria y parcial a las entidades de menor desarrollo económico y social, en el ejercicio de sus competencias cuando se demuestre su imposibilidad de ejercerlas debidamente.

d) **Complementariedad.** Para complementar o perfeccionar la prestación de los servicios a su cargo y el desarrollo de proyectos locales, los municipios podrán hacer uso de mecanismos de asociación, cofinanciación y/o convenios.

e) **Eficiencia.** Los municipios garantizarán que el uso de los recursos públicos y las inversiones que se realicen en su territorio produzcan los mayores beneficios sociales, económicos y ambientales.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

f) **Responsabilidad y Transparencia.** Los municipios asumirán las competencias a su cargo, previendo los recursos necesarios sin comprometer la sostenibilidad financiera de su entidad territorial, garantizando su manejo transparente.

En desarrollo de este principio, las autoridades municipales promoverán el control de las actuaciones de la Administración, por parte de los ciudadanos, a través de ejercicios que los involucren en la planeación, ejecución y rendición final de cuentas, como principio de responsabilidad política y administrativa de los asuntos oficiales, a fin de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción relacionados con la ejecución del presupuesto y la contratación estatal, en cumplimiento de la legislación especial que se expida en la materia.

h. **Participación.** Las autoridades municipales garantizarán el acceso de los ciudadanos a lo público a través de la concertación y cooperación para que tomen parte activa en las decisiones que inciden en el ejercicio de sus derechos y libertades políticas, con arreglo a los postulados de la democracia participativa, vinculando activamente en estos procesos a particulares, organizaciones civiles, asociaciones residentes del sector y grupos de acción comunal.

**Código de Ética.** La Ética para el Servidor Público, tiene un significado mayor, sus actuaciones deben estar fundamentadas en principios y valores, desarrollando sus funciones de acuerdo a directrices enmarcadas en estos.

Al hablar de Ética entendemos la forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, facilitando la convivencia en el marco de la dignidad humana.



## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES

Código: R-O-58

Versión: 01

Actualización: 14-11-08  
Página \_\_\_ de \_\_\_

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Los valores éticos que inspiran y soportan la Gestión de los funcionarios de la Administración de la Alcaldía de González – Cesar, están definidos en el Código de Ética Municipal como se enuncian:

- **COMPROMISO**
- **SERVICIO**
- **LEALTAD**
- **DEDICACION**
- **SOLIDARIDAD**
- **DIALOGO**
- **RESPONSABILIDAD**
- **TRANSPARENCIA**
- **IMPARCIALIDAD**
- **PROFESIONALISMO**
- **RESPECTO**
- **TOLERANCIA**

**Artículo 6. Valores Institucionales.** La Alcaldía del Municipio de González, como una entidad pública, debe contar con un marco común de los valores que la orienten hacia un horizonte ético compartido y que promueva el "vivir bien" y el "habitar bien" de los integrantes al interior de la organización y en la sociedad a la que pertenecen.

La Alcaldía del Municipio de González debe orientar su actuar basándose en los siguientes valores institucionales que promueven el interés general de la Administración sobre el interés particular de sus funcionarios:

- **PARTICIPACION DE LA SOCIEDAD**
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL**
- **LIDERAZGO**
- **OBJETIVIDAD**
- **INFORMACION OPORTUNA**
- **TRANSPARENCIA**
- **GESTION POR RESULTADOS**
- **ECONOMIA**
- **CALIDAD**
- **MEJORAMIENTO CONTINUO**
- **TRABAJO EN EQUIPO**
- **CONFIANZA**



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Artículo 7. Grupo de interés de los Funcionarios de la Entidad.** La Alcaldía del Municipio de González-Cesar, reconoce como grupos de interés de los funcionarios de la Entidad a la SOCIEDAD CIVIL, LOS DIRECTIVOS, LOS COMPAÑEROS, LAS ASOCIACIONES, LOS ORGANISMOS DEL ESTADO Y LOS PROVEEDORES.

**Artículo 8. Grupo de interés de la Entidad.** La Alcaldía del Municipio de González-Cesar, reconoce como sus grupos de interés a la SOCIEDAD CIVIL, LA CLASE POLITICA, LOS EMPLEADOS, LOS ORGANISMOS DEL ESTADO, LOS PROVEEDORES Y LOS MEDIOS DE COMUNICACION.

**Artículo 9. Estilo de Dirección.** El Estilo de Dirección define la filosofía y el modo de administrar del Gobernante y su Equipo de Gobierno, ese estilo se debe distinguir por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública. A su vez, el Estilo de Dirección constituye la forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado.

El Estilo de Dirección tendrá como fundamento actuaciones transparentes, los principios y valores establecidos en nuestro Código de Ética y Valores Institucionales, y se caracterizará por ser participativo con los servidores públicos a través de la socialización de la información por el Nivel Directivo, propiciando a su vez, un mayor grado de conocimiento sobre los diferentes tópicos de la Administración Municipal y



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

la interacción de los servidores en la discusión sobre diversos temas que permitan la toma de decisiones más acertadas en beneficio de la Comunidad Gonzalense.

La Alcaldía del Municipio de González-Cesar, reconoce como principios básicos a seguir por todo el nivel directivo como Estilo de Dirección, los siguientes:

- **Compartir la misión y visión institucional**
- **Motivación permanente del personal**
- **Trabajar en equipo**
- **Convencer con el ejemplo y actitudes, facilitar la comunicación**
- **Generar autoridad, responsabilidad y confianza**
- **Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios**
- **Asumir el compromiso con el control, la comunicación y la transparencia**
- **Orientar a la prestación de servicios con altos estándares de calidad**
- **Evaluarse mediante rendición pública de cuentas**
- **Facilitar la retroalimentación que fomente el mejoramiento continuo**



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD**

**<sup>5</sup>Artículo 10. Compromiso con la Formulación de Políticas de Buen Gobierno.**

La Alcaldía del Municipio de González - Cesar, bajo la responsabilidad directa del Alcalde, formula en el presente Código de Buen Gobierno las políticas que considera necesarias para el ejercicio integro, transparente y eficiente de la función pública que le es inherente, con base en las normas contempladas en la Constitución, la normatividad legal y reglamentaria, la Misión y la Visión de la Alcaldía y su Plan de Desarrollo, se compromete solemnemente, junto con su Equipo de Gobierno, a darles efectiva aplicación y cumplimiento en el desarrollo de su gestión.

**Artículo 11. Política de Calidad Institucional.** Al ciudadano, se le considera el eje principal de la Misión Municipal para la prestación de los bienes, obras y servicios. Nuestros Procesos están encaminados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios y a acrecentar su nivel de satisfacción. Para su logro en la Administración Municipal, estamos comprometidos a:

- a. La prestación del servicio a los usuarios oportunamente, de manera rápida, eficaz y confiable.
- b. Proporcionar a la comunidad información clara, veraz y pertinente.
- c. Fomentar los espacios de participación social en la toma de decisiones.

---

<sup>5</sup> Tomado del Código de Buen Gobierno Alcaldía Municipal de González Cesar



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- d. Incluir en la implementación de la gestión del Talento Humano las acciones que favorezcan al desarrollo integral de los servidores públicos, con altos niveles de calidad, desempeño y compromiso con los principios éticos, la preservación ecológica y el Mejoramiento Continuo.
- e. Mantener canales de comunicación efectivos para el suministro y manejo de la información.
- f. Mejoramiento continuo de los procesos cumpliendo con los estándares de calidad.

#### POLITICAS PARA LA DIRECCION EN LA ENTIDAD

**6Articulo12. Compromiso con los Fines del Estado.** La Alcaldía del Municipio de González, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades generales de los habitantes del Municipio, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en La Constitución Política, en las Leyes, y reglamentos correspondientes. Para cumplir con tal cometido, el Alcalde y su Equipo de Gobierno se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos responder efectivamente a:

---

<sup>6</sup> Tomado de Código de Buen Gobierno Alcaldía Municipal de González Cesar





	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales
- Asegurarse que las políticas trazadas se cumplan
- Cumplir las disposiciones constitucionales y legales
- Ejecutar eficientemente su plan de desarrollo
- Realizar su acción Administrativa, de acuerdo a lo preceptuado en su Código de Ética

**Artículo 13. Perfiles y Obligaciones de los Directivos de la Entidad.** El Alcalde del Municipio de González – Cesar, y su Equipo de Gobierno se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Alcaldía hacia el cumplimiento de su Misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución.

Para ello, se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Alcaldía, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Para cumplir con tal cometido, la Alcaldía se compromete a gestionar eficientemente el talento humano, observando la Constitución y la Ley; administrar el Municipio,



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

asegurándose que se cumplen las normas, procedimientos y políticas trazadas, estableciendo un manejo adecuado de los propios recursos y fijando políticas sobre la gestión al interior de la Alcaldía y sobre las relaciones con los demás entes públicos y grupos de interés.

**Artículo 14. Evaluación de Cumplimiento de la Actividades Públicas.** La Alcaldía del Municipio de González, con ayuda de los Comités señalados en el MECI de acuerdo a su función, con las normas legales y técnicas respectivas y la consideración de las veedurías ciudadanas, realizará una autoevaluación periódica y transparente de las actividades públicas llevadas a cabo con el fin, de medir el desempeño el impacto y los resultados de la gestión.

La Administración Municipal de González – Cesar desarrolla las siguientes políticas en beneficio de la Comunidad como objeto de su función pública:

- *Prestar servicios con justicia, equidad y eficiencia, implementando y difundiendo un sistema de Control que le permita a la Comunidad ser veedora de su gestión y transparencia.*
- *Suministrar a la Comunidad información veraz y oportuna sobre los planes y proyectos que desarrolla la Administración Municipal.*



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- *Capacitar a la Comunidad para la organización y el ejercicio de una participación ciudadana en los procesos y decisiones en beneficio del Municipio.*

## MARCO LEGAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.

### Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

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

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

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

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

**“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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

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

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

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocerlas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

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

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



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- **Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.**

**Considerandos:**

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "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." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y El monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
  2. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
  3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
  4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
  5. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
  6. Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual.
  7. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
  8. No es suficiente con detectar el riesgo una vez se haya concretado y tomar medidas para contrarrestarlo posteriormente, sino que por el contrario, debe prevenirse antes que se concrete.
- Por tanto, el municipio medirá no solamente sus riesgos sino las actuaciones que desarrollan para evitarlo en cada uno de sus procesos contractuales. Es una



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

medición en tiempo real tanto de los riesgos como de las medidas implementadas para evitarlo.

9. Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.

10. Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.

11. Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo en conjunto con los diferentes órganos de control.

12. Crear planes de choque en pro de abatir desde su inicio cualquier acto que permita generar hechos de corrupción en el Municipio.

#### FACTORES INTERNOS QUE DEBILITAN EL PLAN.

- Cambio de personal frecuentemente.
- Equipos y sistemas de trabajo desactualizados
- Desconocimiento de las normas que regulan la administración Municipal.
- Falencias en la gestión de control interno disciplinario y/o inoperatividad de la oficina encargada del cumplimiento de estas funciones.

#### FACTORES INTERNOS QUE FORTALECEN EL PLAN

- Capacitación del personal y la experiencia del mismo en el cumplimiento de sus funciones





 MUNICIPIO DE GONZALEZ	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD  PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- contar con profesionales idóneos (jurídicos, ingenieros civiles, administradores de empresas), que asesores al despacho del alcaldes, a la secretaría de planeación y demás dependencias que conozcan y adelanten procedimientos contractuales.
- Funcionamiento de la página Web de la entidad.
- Existencia de una oficina de control interno funcional.
- Generar la cultura de la transparencia y de la legalidad.

#### FACTORES EXTERNOS QUE DEBILITAN EL PLAN

- La constancia variación en la legislación colombiana.
- Cambios en el gobierno departamental y nacional.
- Existencia de condenas en contra del Municipio de González que afectan las arcas del ente.
- Presiones políticas.
- El riesgo en que el gobierno Nacional recorte las transferencias que efectúa al Municipio por intermedio del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

#### FACTORES EXTERNOS QUE FORTALECEN EL PLAN.

- Implementación de un sistema de alertas tempranas en materia de corrupción.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Vincular a los entes de control, ministerio público, contraloría General de la República, en la vigilancia de la conducta desarrollada por los servidores públicos y particulares que de una u otra forma mantienes vínculos con la <sup>7</sup>administración Municipal.

En el Código de Buen Gobierno de la Administración Municipal se encuentran plasmados los compromisos que la administración Municipal desarrollara en la búsqueda de la transparencia en la Administración, con el fin de desarraigar la corrupción que afecta las esferas de lo *publico* en todo el territorio colombiano.

**Artículo 18. Compromiso en la Lucha Anticorrupción.** La Alcaldía del Municipio de González - Cesar, se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

En aras del cumplimiento de este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Alcaldía firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con el Estado.

---

<sup>7</sup> TOMADO DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO DE LA ALCADI MUNICIPAL DE GONZALEZ CESAR



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Igualmente la Alcaldía se compromete a capacitar a sus altos directivos y restante equipo humano y cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Alcaldía vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

**Artículo 19. Acciones en la Lucha Anticorrupción.** La Alcaldía del Municipio de González - Cesar, está en contra de toda práctica corrupta, para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiará sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética.
- b. Hará visible la promulgación del Código de Ética y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en todas sus actividades.
- c. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- d. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- e. Denunciará las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- f. Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles, como parte de un gran esfuerzo pedagógico.
- g. Articulará con los programas presidenciales y gubernamentales las acciones de control social.
- h. Efectuará la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial del Municipio.

**Artículo 20. Colaboración Interinstitucional en la Lucha Anticorrupción.** La Alcaldía del Municipio de González - Cesar, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información través de la Secretaría de Gobierno del Municipio, sosteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y elaborando su propia información, teniendo también en cuenta la proporcionada por las entidades mencionadas, la cual deberá verificarse adecuadamente.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

DESPACHO ALCALDIA

**MAPA DE RIESGOS – ÁREA DE CONTRATACIÓN**

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES RESULTADO	VALORACION DE 1-5
<b>Aclaraciones, adiciones, y adendas a los contratos</b>	El ente público mediante pronunciamiento y decisiones favorece intereses particulares y puede perfilar a un futuro contratista	Quebranta el principio de igualdad y genera sobrecosto Desconoce principios de transparencia y objetividad. Incumplimiento en la ejecución del contrato. Obras mal ejecutadas.	RIESGO BAJO
<b>FRACCIONAMIENTO DE CONTRATOS</b>	Con el fin de evadir los procesos licitatorios o de selección abreviada el objeto contractual es fraccionado o dividido artificialmente para facilitar en esta forma la escogencia a dedo de los contratistas.	Desgaste administrativo injustificado y se incurre en sobrecostos. Dificultad en los controles por parte de los organismos de control. Ausencia de pluralidad de ofertas, a fin de favorecer un proponente. Implica mayor número de interventoría. Violación al principio de igualdad y transparencia.	RIESGO BAJO
<b>Monopolio en la contratación</b>	Se han conformado grupos de contratistas considerados como los únicos capaces de ofrecer determinados productos y bienes al Estado, estableciendo una posición dominante en el mercado contractual estatal, violando de esta forma los preceptos legales de la contratación y la pluralidad de oferentes.	Manipulación del mercado en cuanto a precios, condiciones, calidad. No permite el ingreso de otros oferentes desconociendo el principio de la libre competencia. Violación al principio de igualdad. No se permite una selección objetiva. Impiden la adquisición de bienes o servicios en mejores condiciones de calidad y precios.	RIESGO BAJO
<b>Interventoría</b>	El estrecho vínculo que generalmente une al contratista con el interventor distorsiona el control de verificación que le es propio de su función, avalando y aprobando las decisiones del contratista aún en perjuicio de la administración	En ocasiones firman actas de recibo sin verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones. Altos costos de este tipo de contrato sin resultados que reflejen su inversión. Avalan incumplimientos, ejecuciones, irregularidades, y mala calidad de materiales. Autorizan modificaciones técnicas, cambios de especificaciones de materiales, originando mayores costos a la administración. Los acuerdos entre contratista e interventor son conocidos en ocasiones con posterioridad a la ejecución del contrato por parte de la administración.	RIESGO BAJO
<b>Ausencia de reglamentación para fijar precios</b>	Al no existir límites para el Estado en cuanto a la determinación de precios y calidades, el contratista y el posible "Funcionario	Alto costo de productos y servicios que adquiere el Estado. Detrimento patrimonial del erario público.	RIESGO BAJO



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	corrupto" fijan estas condiciones a su libre albedrío, desconociendo los precios de mercado y las pautas fijadas por las leyes de contratación para tal fin	Práctica tolerada y aceptada por todos que repercute en la credibilidad del ciudadano en sus instituciones. Adquisición de bienes y servicios no indispensables y en mayores cantidades.	
<b>Aplicación errónea de tipología y modalidad contractual</b>	Adelantar de manera voluntaria e involuntaria los procesos contractuales dentro de una modalidad de contratación no conveniente.	Incumplimiento en las normas y hallazgos de auditoría y posibles sanciones disciplinaria, administrativas y fiscales	<b>RIESGO BAJO</b>

**DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL  
SECRETARIA DE HACIENDA Y TESORERIA  
(Tesorería, presupuesto y Rentas)**

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES RESULTADO	VALORACION
<b>Falta de Planeación Presupuestal por parte del funcionarios encargados</b>	Desconocimiento de principios básicos en la elaboración y ejecución del presupuesto y la gestión financiera.	-Incumplimiento de términos. -Ordenar gastos sin facultad legal. -Retardar el pago de obligaciones legales. -Traslado irregular de fondos. -Prolongar la vigencia fiscal. -Compra de bienes innecesarios.	<b>RIESGO BAJO</b>
<b>Mora en el registro de fondos</b>	Los dineros recaudados no se registran ni se consignan oportunamente	Apropiación de dineros públicos. Negligencia en los recursos de rentas. Cambiar la destinación de los recursos	<b>RIESGO BAJO</b>
<b>Atraso en la información contable y financiera</b>	La falta de coordinación, la mala calidad de la información y la ausencia en algunos casos, hacen que el proceso contable sea dispendioso, poco confiable y los estados financieros se presenten tardíamente y no sean tenidos en cuenta para la toma de decisiones.	Información inoportuna e incompleta. Carencia de registros auxiliares que permitan el análisis y depuración de saldos especialmente en cuentas por cobrar o por pagar. Inexactitud en la información transmitida. Falta de control y conocimiento real de los bienes o activos fijos de la entidad. Falta de conciliaciones bancarias y por ende desconocimiento de los recursos disponibles.	<b>RIESGO BAJO</b>



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>Falta de control sobre los bienes del estado y especialmente del municipio</b>	La falta de control y las pocas medidas de seguridad para su protección hacen frecuente la pérdida de bienes	Pérdida de Inventarios. Utilización de bienes del Estado para actividades particulares. Inventarios obsoletos	RIESGO BAJO
<b>Recursos tecnológicos inapropiados</b>	Los equipos de sistemas así como el software utilizado no corresponden a las necesidades requeridas por la entidad.	Sobrecostos por alquiler o compra de equipos no acordes con los requerimientos. Generación de informes imprecisos y poco confiables que no revelan la verdadera situación financiera de la entidad.	RIESGO MEDIO
<b>Congelamiento De Fondos</b>	Altas sumas de dinero son mantenidas en cuentas corrientes o en caja sin generar ningún rendimiento.	-Favorecimiento a entidades bancarias con el propósito de obtener beneficios personales (préstamos, comisiones, etc.).	RIESGO BAJO
<b>Trámites excesivos y dispendiosos</b>	El exceso de procedimientos y papeleos diluyen la responsabilidad de los funcionarios y fomentan el cobro de "davidas" para acelerar el pago de cuentas.	Pagos dobles. Demora en el pago de obligaciones legalmente contraídas por favorecer aquellas previamente acordadas. Pérdida de credibilidad en las entidades.	RIESGO BAJO
<b>Inversiones sin Respaldo</b>	La falta discrecionalidad de ciertos funcionarios permite hacer grandes inversiones en entidades que no ofrecen sólido respaldo	Acuerdos con ciertas entidades a cambio de beneficios indebidos para funcionarios. Pérdida de recursos del Estado.	RIESGO BAJO
<b>Error Voluntario e involuntario en la realización de las transacciones Financieras</b>	Transferencias Bancarias realizadas a un beneficiario con valores diferentes	Sanciones administrativas, disciplinarias. Fiscales, detrimento patrimonial, daño de la imagen institucional y posibles actos de corrupción	RIESGO BAJO
<b>Estado financieros no veraces</b>	Información contables no real y fidedigna de los registros contables y presupuestales de la entidad.	Sanciones disciplinarias, fiscales y posibles índices de corrupción, de la imagen institucional.	RIESGO BAJO
<b>Uso inadecuado de la información</b>	Uso de la información para beneficiarios particulares y daños a la institucionalidad	Vulnerabilidad al robo y a la pérdida de información, sabotajes institucionales y daño a la imagen pública.	RIESGO BAJO



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DEPENDENCIAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE GONZÁLEZ CESAR**

DEPENDENCIA	FACTOR DE RIESGO	POSIBLES RESULTADO	CONTROLES	VALORACION
<b>ASESOR JURIDICO GESTIÓN JUDICIAL (CONTRATISTA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-fallos en contra de la alcaldía por Falta de vigilancia a los procesos.</li> <li>-Descuido del apoderado en las notificaciones, presentación de alegatos y la interposición de recursos.</li> <li>-no existir continuidad de la defensa técnica por el cambio de apoderados.</li> <li>Perdida de documentos y soportes requeridos en los procedimientos jurídicos.</li> <li>Actos Administrativos aprobados con vicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fallos condenatorios cuantiosos</li> <li>-Detrimentos patrimonial</li> <li>-Embargos a los bienes del municipio (cuentas bancarias-bienes inmuebles)</li> <li>- Desbalance en las finanzas del municipio</li> <li>Extravió voluntario o involuntario de los documentos presentados y requeridos dentro de las actividades de los procedimientos jurídicos.</li> <li>Error voluntario e involuntario en la aprobación de actos administrativos Municipales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-se requiere aumentar la revisión de los proceso judiciales que se adelantan en contra del municipio</li> <li>-preparar defesas con el apoyo de los funcionarios que son responsables en la diferentes materias.</li> <li>-coordinar y elaborar listas de chequeo de los estados de los proceso a fin de hacer un seguimiento mas expedito.</li> <li>-solicitar informes de actuaciones de manera mensual a los apoderados que actúan en nombre del municipio.</li> <li>Incumplimientos normativos, hallazgos, y sanciones disciplinarias</li> <li>Sanciones de tipo disciplinarios y otras a que tenga lugar</li> </ul>	<b>RIESGO BAJO</b>
<b>SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta formulación y de seguimiento a la planeación institucional.</li> <li>-incumplimiento en la elaboración y puesta en marcha de los planes de acción</li> <li>- Falta de seguimiento y ejecución de los planes a cargo de la secretaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desconocimiento del marco legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes de acción, causando la imposición de sanciones al municipio.</li> <li>-acumulación de tareas y retrasos en el desarrollo de los planes del municipio</li> <li>-Desagaste administrativo injustificado debido a las demoras de las diferentes de áreas en la presentación del plan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-reiterar la entrega oportuna de los planes en debida forma</li> <li>-aumentar la divulgación de las actividades y los requerimientos aprovechando las herramientas tecnológicas, via correo electrónico</li> <li>-verificación por parte de los superiores funcionales de las diferentes dependencias a fin de lograr una mayor armonía institucional</li> <li>-realización de reuniones de trabajo de manera mensual a fin de debatir labores realizadas.</li> </ul>	<b>RIESGO MEDIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omisión a la evaluación y seguimiento al sistema de control interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ausencia o retraso en la entrega de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-aumentar los controles en la revisión de los informes resultado de las evaluaciones y seguimientos.</li> </ul>	<b>RIESGO BAJO</b>





	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desconocimiento de la normatividad aplicable</li> <li>-información errada en el envío de los informes a la contraloría y otras entidades</li> <li>-Tiempo insuficiente</li> <li>-Perdida de credibilidad confianza</li> <li>-detrimento patrimonial al ser susceptible de multas y sanciones</li> <li>-desgaste de al administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-revisión previa de la normatividad y aplicable en cada materia-</li> <li>-registro de compromisos en medios electrónicos para que se generen las alertas.</li> <li>-revisión del desarrollo del plan operativo de la oficina de Control Interno por parte de su jefe.</li> </ul>	
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Falta de ATENCIÓN cuidado y vigilancia en la Administración de los bienes de la alcaldía	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Perdida por Hurto</li> <li>-Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad.</li> <li>-deshonestidad por parte de quien entrega o recibe un bien.</li> <li>-Descuido del funcionario responsable</li> <li>- Falta personal de apoyo en la secretaria para la atención al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-revisión física de los bienes durante la toma de inventarios.</li> <li>-adoptar un sistema de inventario individual</li> <li>-mantenimiento del sistema de vigilancia de la alcaldía.</li> <li>-Requerir a los terceros y funcionarios comprobantes de traslados</li> </ul>	<b>RIESGO BAJO</b>
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO, CON FUNCIONES DE JEFE DE RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO COMUNITARIO</b>	<p>Ausencia de la participación ciudadana</p> <p>Perdida de documentos de la gestión Documental</p> <p>Manipulación indebida parcial o total de la información de la Historia Laboral del los funcionarios activo y retirados de la entidad</p>	<p>Exclusión de la participación ciudadana en los procesos de la administración Municipal</p> <p>Deterior en el acervo documental</p> <p>Actuar de manera voluntaria e involuntaria en la alteración de los documentos que hacen parte de la historia laboral de funcionarios activos, retirados y pensionados de la entidad territorial.</p>	<p>Incumplimiento de la normatividad aplicable y sanciones administrativas, disciplinarias.</p> <p>A</p> <p>Sanciones aplicables por no cumplir la normatividad vigente en o que ley e archivos se refiere</p> <p>Hallazgo e incumpliendo de informes, insatisfacción del cliente y estado critico de la información y las sanciones a la que halla lugar.</p>	<b>RIESGO BAJO</b>



 <b>MUNICIPIO DE</b> <b>GONZALEZ</b>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>DEMÁS DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</b>	<p>a no respuesta satisfactoria en el término de ley a los derechos de Petición formulados</p> <p>El trámite inadecuado a las Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas a las diferentes dependencias de la administración</p> <p>La falta de compromiso y liderazgo en el cumplimiento de las funciones por parte de los funcionarios</p> <p>Falta de acompañamiento y control en la supervisión de la contratación</p>	<p>-Por desconocimiento de los términos legales</p> <p>-Por no trasladar las peticiones al funcionario competente dentro de los términos de ley.</p> <p>-Desorganización al interior de cada dependencia.</p> <p>-Falta de idoneidad del funcionario al cual le correspondía absolver la petición elevada.</p> <p>-Elevado volumen de trabajo.</p> <p>-Falta de delegación por parte del jefe de oficina</p> <p>-Investigaciones de tipo disciplinario por la violación al derecho de petición (falta gravísima).</p> <p>-Sanciones por la vulneración a este derecho fundamental</p> <p>-posibles acciones de Tutela por el incumplimiento de las peticiones.</p> <p>-imagen negativa de la institución por la no respuesta oportuna por parte de la administración</p> <p>-falta de idoneidad en aspectos jurídicos, técnicos y financieros por parte del supervisor designado.</p> <p>Concentración de supervisiones de contratos en un solo funcionario.</p> <p>Posibles sanciones de tipo legal y disciplinarias</p>	<p>-Crear alarmas preventivas de vencimiento de términos.</p> <p>Utilizando correos electrónicos o de llamadas preventivas con copia a los jefes inmediatos para alertarlo del vencimiento.</p> <p>-Mayor organización operativa en cada dependencia, a fin de poder ir evacuando las peticiones de acuerdo al orden de recibido de las mismas.</p> <p>-cuando sea del caso remitir inmediatamente al funcionario competente la petición recibida.</p> <p>-discutir en cada dependencia cada semana el cronograma de actividades a desarrollar y la asignación de competencias en el mismo.</p> <p>-Revisar la manera como se designa supervisor en los contratos.</p> <p>-Aumentar la revisión de las actividades desarrolladas y ejecutadas, confrontando los documentos soporte y los formatos de recibido a satisfacción</p>	<b>RIESGO MEDIO</b>
---	---	---	--	---------------------



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES:

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

El funcionamiento de la Administración Municipal de González Cesar, amerita prioritariamente la creación de mecanismos que optimicen la prestación del servicio público, por lo cual se aplicaran las siguientes medidas acordadas en la norma relacionada

1. Creación de un mapa ubicado en lugar visible de la Alcaldía Municipal que enseñe a la comunidad la ubicación de cada una de las dependencias de la entidad.
2. Supresión de trámites innecesarios que solo retarden la prestación del servicio.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. La indicación a la comunidad sobre la innecesaria utilización de intermediarios para obtener los servicios del Estado.
4. Cada despacho municipal deberá mantener vigente una agenda de actividades que se deberán cumplir a cabalidad.
5. Conformación de un horario de atención al público en el despacho del Alcalde.
6. Estructuración de canales de información entre las diversas dependencias de la administración municipal para atender óptimamente y responder los derechos de petición que sean presentados en oficinas no competentes para ello.
7. Capacitación de los funcionarios públicos en el conocimiento de las normas anti trámites para evitar la exigencia de requisitos adicionales e inoficiosos en la atención de solicitudes de la comunidad.
8. Las demás que el alcalde Municipal considere necesarias y que deberán adoptarse mediante acto administrativo debidamente publicado en lugar visible de la Alcaldía.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 3. TECER COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

En este sentido la alcaldía Municipal de González Cesar lidera unas acciones de las líneas estrategias, actividades y tareas que se pretenden desarrollar en aras de implantar o mejorar las condiciones institucionales para la Atención al Ciudadano.

El Plan comprende las Líneas, Actividades, tareas, responsables, tiempos estimados de ejecución para la implantación del mismo en la Alcaldía.

### CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos y se hacen conocer a la ciudadanía, así como los canales de que disponen para hacerlos efectivos, y a los cuales la Alcaldía Municipal de González Cesar se compromete tener en cuenta en el desarrollo de sus funciones:



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

#### **COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DERECHO A:**

- a. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- c. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- d. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- e. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- f. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- g. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- h. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

i. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

**COMO CIUDADANO/A USTED TIENE DEBER DE:**

- a. Acatar la Constitución y las leyes.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras Conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**COMO ENTIDAD PÚBLICA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE GONZÁLEZ CESAR TIENE EL DEBER DE:**

- a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b. Garantizar atención personal al público, según directrices de la Administración Municipal las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, Denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- e. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizar los efectivamente.
- f. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
- g. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- h. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- i. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- j. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

#### **COMO ENTIDAD PÚBLICA A LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE GONZÁLEZ CESRA LE ESTÁ PROHIBIDO:**

- a. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- b. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas Necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.





	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- c. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- d. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- e. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o Formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- f. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- g. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- h. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- i. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- j. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- k. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- l. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- m. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- n. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- o. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- p. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

**COMO CIUDADANO/A USTED TIENE EL DERECHO A SER INFORMADO SOBRE:**

- a. Las normas básicas que determinan las competencias.
- b. Las funciones de las distintas dependencias y los servicios que prestan.
- c. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- d. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- e. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- f. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- g. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- h. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**

La administración de las quejas, reclamos y sugerencias en la Alcaldía, se Desarrolla en la secretaria de Gobierno, pero a la fecha nos encontramos adelantando estudio Administrativo para la Puesta en marcha de la Oficina de Atención al Ciudadano la cual cumpla con la funciones conferidas por la ley, el manual de funciones; con el firme propósito del fomento a la prestación del servicio de excelencia y de fortalecer los mecanismos de participación y control ciudadano. Sin embargo con la Implementación del Componente de Servicios de Atención al Ciudadano, se espera fortalecer los procesos y canales involucrados en estos, en aras del mejor la prestación de los servicios al Ciudadano en términos de satisfacción.

**1. RECEPCIÓN**

Entre tanto, cabe señalar que en lo que refiere a la recepción Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, se espera mejorar los mecanismos en aras de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, y la disposición de mecanismos para facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Por otro lado, es preciso mencionar que en la actualidad en la Alcaldía Municipal de González Cesar, las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se están realizando en cada dependencia y la que viene de otra entidades Se radican en el despacho de la Alcaldía, en lo que refiere a los medios idóneos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, en cada dependencia de realiza el trámite para atender oportunamente las peticiones quejas y reclamos.



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Así mismo, cabe puntualizar que todas las áreas asistenciales están en la obligación de recepcionar las peticiones en dicho formato; y todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional de las diferentes áreas de la entidad serán atendidas por quien corresponda y son sujetas a seguimiento de parte de la Oficina de Recepción.

Se implementara un Buzón de Sugerencias, el cual se ubicara en el Primer en la entrada Principal de la Administración Central ubicada en el parque principal de este Municipio.

## 2. PROCEDIMIENTO

Entendiendo el procedimiento como una serie de pasos definidos concadenados que describen el método para realizar un trabajo o ejecutar algunas actividades; la recepción, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias está definida por un procedimiento documentado denominado “PQRS, Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias”, el cual está asociado al componente de control del proceso de la secretaria de Gobiernos con funciones de jefe de persona y Control Disciplinario.

Allí se encuentran descritos tácitamente cuáles son las actividades que se Deben realizar, los responsables de su ejecución, el fundamento legal que se tiene y los puntos de control diseñados para asegurar que se conserve este flujo con la sinergia que se requiere.

Finalmente, es preciso apuntar que este procedimiento estará sujeto a ajustes en la medida en que se vayan implementado las acciones del Plan de Atención al Ciudadano.



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 3. TIEMPOS PARA LA ATENCIÓN

En el momento en que sea implementado la Oficina de Atención al Ciudadano, la secretaria de Gobierno con funciones jefe de Recursos Humanos y Control Disciplinario ejercerá vigilancia en los procesos y tramites que se requieran e la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias Y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales así; mientras tanto, en cada oficina se deben tomar acciones con el fin de dar respuesta a cada queja, reclamos o peticiones, las cuales deberá informar mensualmente a la Secretaria de Gobierno con Funciones de Jefe de Personas y de Control interno Disciplinario; así las cosas se podrá levantar un consolidado de mensual y cuál ha sido el manejo que se le ha brindado a cada proceso.

**3.1 Peticiones de interés general y particular:** es el derecho que tiene toda Persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, según lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con el contenido del Artículo 5° del Código Contencioso Administrativo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta (Art. 6° del C.C.A.). Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

**3.2 Peticiones de información:** Petición para que el funcionario dé a conocer cómo Ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Se resolverán en 10 días (Art. 22 y 23 C.C.A.).



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**3.3 Peticiones de consulta:** Formulación de consultas escritas o verbales a las Autoridades, en relación con las materias a su cargo. Se resolverán en 30 días, (Arts. 25 ÍDEM).

**3.4 Información al Defensor del Pueblo:** Las peticiones dirigidas por el Defensor del Pueblo para el efectivo ejercicio de las funciones, sin que sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga, se resuelven en 5 días (Arts. 15y 17 Ley 24 de 1992).

La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en el Artículo 3º del Código Contencioso Administrativo y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes (Art. 7º). Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el Artículo 23 de la Constitución Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades (Art. 31 C.C.A.).

Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso, el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente ,y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días (Art 1º33 C C A ).

Los documentos que por mandato de la Constitución o de la Ley se autoriza su Tratamiento como reservados, no podrán ser accedidos por los ciudadanos ni



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

podrán Obtener copias de ellos La decisión que disponga tal negativa deberá ser debidamente motivada (Art 1° 19 C CA ).

Estas excepciones no podrán ser invocadas para debilitar o limitar el ejercicio de Las facultades que la Constitución Política o la Ley confieren a los órganos del poder público, cuando obran según las normas de procedimiento aplicable (Art 1° 20 C C A ).

**NOTA:** las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### CONCEPTOS CLAVES

#### A. DEFINICIONES.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.  
Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.
- **Servicio, un Modelo para vivirlo en la Entidad:** Entender las necesidades de los ciudadanos-clientes e ir tras la búsqueda de superar sus expectativas. Un enfoque en el que la dirección de la entidad tiene un gran papel, se requiere de su liderazgo y compromiso para que lo convierta en la estrategia de vida institucional, especialmente buscando la aceptación y apropiación interna de todos los servidores públicos para que vuelquen sus esfuerzos a dar un excelente servicio.  
Un modelo institucional que posicione el servicio como una estrategia en la que los servidores públicos se constituyan el recurso más importante, manteniéndolos en constante capacitación y actualización que los habilite para administrar con éxito los verdaderos momentos de verdad con el ciudadano-cliente.
- **Momento de verdad:** *Toda interacción entre el ciudadano-usuario y la Administración Pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una*





	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

impresión positiva o negativa en el ciudadano sobre la calidad del servicio.

Es la sensación o experiencia positiva o negativa que le queda a un ciudadano usuario después de haber entrado en contacto con algún elemento de la entidad.

Contactos que pueden darse en términos de ciudadanos-usuarios con servidores públicos de la entidad, ciudadanos-usuario con ambientes de la institución, o la fusión de los dos anteriores en lo que se llama ambiente organizacional.

Como consecuencia de lo anterior, son los momentos de verdad la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad del estado, para el cual es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada una y, con base en ellos, el desarrollo de actividades que transformen el lugar, los servidores públicos y la cultura de la entidad.

**Ciclo de Servicio:** Un ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al realizar un trámite, servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad de la Administración Pública, a través del canal de atención que estos decidan utilizar.

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

**Nivel de Satisfacción del Cliente:** Sentir y necesidad institucional en cuanto a conocer el impacto del servicio prestado por una entidad a una comunidad, representado en la satisfacción de sus requerimientos.

La satisfacción del cliente se puede definir como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus necesidades y expectativas. Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los clientes, se busca conocer los logros alcanzados desde las tres aristas como son:



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Efectividad:** se debe evaluar con el cliente si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento.
- **Eficacia:** determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas).
- **Eficiencia:** desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos ineficaces para los usuarios).

En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable de toda organización para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en la sociedad.

#### **Beneficios de lograr la satisfacción del cliente:**

- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a requerir los servicios de la entidad en preferencia de otras instituciones, se obtiene como beneficio su confianza y lealtad.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio de la Policía Nacional, se obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos, lo que a su vez incrementa la credibilidad institucional.
- El cliente satisfecho deja de lado sus prejuicios o paradigmas y desarrolla la iniciativa de vincularse activamente en las acciones institucionales para la solución de sus necesidades.

**Buzón de Sugerencias:** Es un método sencillo, bastante económico y de rápida



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Implementación que consiste en colocar un buzón de correo en un lugar estratégico de la Administración, con una identificación y formularios donde los clientes puedan anotar sus comentarios, sugerencias y quejas.

Las ventajas de este método son los bajos costos que demanda, la rapidez con el que puede ser implementado y la sencillez de su manejo. La principal desventaja radica en la baja tasa de participación que alcanza. Por lo general, son los clientes muy insatisfechos o muy satisfechos quienes acuden a un buzón de sugerencias, los cuales representan un pequeño porcentaje del total de clientes.

**Encuestas:** Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de clientes para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron. Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los clientes. Su principal desventaja es el tiempo que requiere para la obtención y tabulación de dato y su elevado costo.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### 4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (*Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”*. Artículo 48).

¿Qué es la rendición de Cuentas?

“La Rendición de Cuentas es una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública.

La administración pública debe garantizar la información, los espacios de interlocución y los mecanismos, para que la ciudadanía y sus organizaciones puedan evaluar, vigilar la gestión pública, construir opinión y hacer propuestas para mejorar el desempeño integral de la administración.

Para las autoridades públicas, la rendición de cuentas implica responsabilidad del poder y debe entenderse como un proceso político mediante el cual los gobernantes informan, explican, responden y están dispuestos a recibir sanciones con el fin de generar gobernabilidad.

La rendición de cuentas es importante porque:



 MUNICIPIO DE GONZALEZ	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD  PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Fortalece la democracia y el sentido de lo público como responsabilidad de todos.
- Recupera la legitimidad de las instituciones del Estado y aumenta su gobernabilidad.
- Contribuye al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituye espacios de interlocución para acercar el gobierno y sus instituciones a la ciudadanía y sus organizaciones para generar confianza.
- Facilita el ejercicio del control social.
- Se mejora el proceso de comunicación de doble vía.

### ¿QUÉACTORES PARTICIPAN EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS LOCAL?

En una sociedad democrática existen responsabilidades de diferentes actores en el proceso de rendición de cuentas. Por un lado, la **Administración y su equipo de gobierno** deben: i) garantizar información oportuna y veraz, ii) promover mecanismos de participación ciudadana, y iii) abrir los espacios suficientes para que la población pueda expresar sus intereses y participe en lo público.

**A su vez, la ciudadanía y sus organizaciones** deben apropiarse de los espacios abiertos por el Estado y participar no sólo informándose, consultando, fiscalizando y ejerciendo control social sobre las decisiones tomadas, sino también opinando, proponiendo ideas y proyectos, y participando en las deliberaciones y sus decisiones.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de la participación deliberativa y de toma de decisiones se encuentran los Concejos Municipales de manera que los concejales tienen expresas competencias en el seguimiento y control de la gestión local, como instancia de control político, las cuales representan a los ciudadanos electores.

Para ello, los concejales pueden, en uso de sus facultades constitucionales y legales, convocar a Cabildo Abierto, invitar al Alcalde Municipal (Ley 136/1994)<sup>3</sup>, citar a funcionarios de la Administración<sup>4</sup>, y participar en los informes de veedurías, comités o consejos sectoriales.<sup>5</sup>

Adicionalmente, es muy importante el papel que desempeñan los **medios de comunicación**, tanto en la divulgación de la información sobre la gestión del gobernante de manera oportuna y veraz a la ciudadanía, como en la convocatoria para asistir a los eventos de rendición de cuentas que se realicen. Por esta razón, es necesario que las administraciones municipales inviertan tiempo en documentar e informar de manera adecuada a los comunicadores, para que éstos, a su vez, puedan transmitir mensajes claros, oportunos y veraces a los ciudadanos.

### A QUIEN LE RINDE CUENTAS LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL?

La Administración le rinde cuentas a los organismos de control y de fiscalización, a sus respectivas Corporaciones Administrativas (Concejos), a otras entidades Estatales, pero fundamentalmente le debe rendir cuentas a los ciudadanos y a la sociedad civil. De hecho, si no existe esta contraparte no hay rendición de cuentas efectiva, por eso es muy importante que la comunidad tenga conocimientos



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

generales sobre los asuntos públicos, pues así tendrá criterios para exigir y participar proactivamente en la rendición de cuentas.

Cada uno de estos actores tiene distintos intereses y, por lo tanto, genera inquietudes diferentes en los momentos de la rendición de cuentas. Por ejemplo, el Concejo Municipal realiza el control político a la Administración; los organismos de control se encargan de vigilar que los recursos públicos sean utilizados eficaz y eficientemente, mientras que la comunidad está interesada en el mejoramiento del bienestar general –cumplimiento de compromisos de gobierno-.

### REQUISITOS PARA LA RENDICION DE CUENTAS

**Administración comprometida con la comunidad y facilitadora de los procesos de rendición de cuentas:** esto implica organizarse internamente y desarrollar actividades, como las siguientes:

Conformar un equipo de trabajo interno responsable del proceso • de Rendición de Cuentas. Dicho equipo se encargará de seis (6) responsabilidades básicas así: a) Determinar qué tipo de información se requiere, de acuerdo con la estrategia concertada con la ciudadanía y sus organizaciones. b) Garantizar la existencia de información disponible para la consulta de la ciudadanía y sus organizaciones en relación con los requerimientos establecidos. c) Coordinar la organización de los eventos de rendición de cuentas. d) Coordinar la sistematización, organización y demás actividades requeridas para los informes de rendición de cuentas a entregar a la ciudadanía y sus organizaciones. e) Consolidar los informes de rendición de cuentas verificando que contengan como mínimo los aspectos solicitados por la sociedad civil en los temas previamente concertados. f) Evaluar y hacer seguimiento a los compromisos de la



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

administración y propuestas de la ciudadanía y sus organizaciones resultantes en los eventos de rendición de cuentas.

- Establecer formatos estandarizados para el reporte de la información establecer los procesos que aseguren la captura y el flujo de información requeridos para alimentar las bases de datos o indicadores, y mantener actualizada la información de la gestión, sus resultados y los procesos más relevantes de la Administración.

- Mantener actualizado el registro de organizaciones y actores clave.

una estrategia de sociabilización sobre los avances de la • gestión y sus resultados al interior de la Administración, con el propósito que cada uno de los servidores y empleados públicos tenga conocimiento y pueda brindar información adecuada.”

**Participación de la ciudadanía y sus organizaciones:** la Administración debe promover la participación en todo el proceso de rendición de cuentas. Para ello, es fundamental que la Administración tenga conocimiento de cuáles son las organizaciones civiles y los principales actores del municipio, que defina conjuntamente con ellos una estrategia de rendición de cuentas, y que realice convocatorias adecuadas que respondan a los temas que se van a tratar.

**Divulgación de información oportuna, confiable, suficiente, de fácil comprensión y disponible** para que la ciudadanía pueda conocer, discutir, opinar y proponer sobre el asunto para el cual se rinde cuentas.

La Administración debe presentar a la ciudadanía información adecuada sobre cómo se ejecutaron los recursos, qué objetivos alcanzó y en qué condiciones se prestaron los servicios, con los siguientes principios:





	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Pluralidad:** acceso a la información pública de manera clara, comprensible y suficiente a toda la ciudadanía.

**Honestidad:** conducta ética, recta y justa de los administradores con privilegio del interés común sobre el interés particular.

**Confianza:** seguridad mutua entre gobernados y gobernantes.

**Responsabilidad:** cumplimiento oportuno de las competencias y funciones encomendadas al cargo desempeñado.

**Cumplimiento:** efectuar lo prometido en el programa de gobierno, las competencias asignadas y el Plan de Desarrollo con eficiencia y efectividad.

Algunas de las opciones que se utilizan para hacer la difusión masiva de la información son:

Emisoras locales y comunitarias.

Televisión.

Cartelera pública.

Afiches.

Volantes y/o plegables.

Perifoneo.

Periódico local.

Capacitaciones virtuales.

Cartillas didácticas.

Servicios Web (Chats, listas de distribución, etc.).



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ENQUE MOMENTO HACER LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y SOBRE QUE?

La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, ya que todo gobernante tiene la responsabilidad de mantener un diálogo continuo con la comunidad acerca del cumplimiento de sus competencias y de los compromisos adquiridos democráticamente. En este sentido, como se mencionó, es necesario que durante todo el período de gobierno el mandatario utilice medios y canales masivos de comunicación, tanto para informar como para dialogar con la población.

No obstante, es necesario abrir espacios de interacción entre gobernantes y gobernados. Por ello, se recomienda realizar como mínimo dos eventos al año; el primero, al iniciar la vigencia, con el fin de: i) informar y explicar a la comunidad las acciones realizadas en la vigencia anterior, y ii) presentar las propuestas a ejecutar durante el año en curso. Algunos aspectos a considerar son:

- Los objetivos y programas estratégicos de la Administración.
- Las metas en materia de desarrollo que pretende alcanzar el gobierno.
- Los recursos financieros disponibles para la implementación de los programas de inversión.
- Los procedimientos para la contratación de los principales programas de inversión.
- Las estrategias contempladas por la Administración para hacer seguimiento y control a las actividades programadas.
- El segundo, entre los meses de agosto y septiembre, para presentar los avances alcanzados frente a los compromisos establecidos y los resultados de las evaluaciones realizadas por entidades de otros organismos y niveles de gobierno, y proponer actividades para mejorar la gestión.



 <p>MUNICIPIO DE GONZALEZ</p>	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b></p>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- También se recomienda hacer eventos de rendición de cuentas con grupos de interés específicos, por ejemplo con indígenas, afrocolombianos, desplazados, población de una zona determinada, sectoriales, entre otros.
- En todos los casos, es necesario **establecer compromisos** entre la Administración y la ciudadanía para abordar en el siguiente evento de rendición de cuentas.

#### QUE INFORMACIÓN ENTREGAR A LA CIUDADANIA?

Con base en los elementos descritos anteriormente, a continuación se presenta una guía que permite analizar y mostrar a la ciudadanía los resultados del desempeño integral municipal, determinando objetivamente cuáles son los avances y las áreas en las cuales debemos estar pendientes para hacer seguimiento a los compromisos de mejoramiento que la Administración adquiera.

#### INFORME DE LOS PRINCIPALES PROGRAMAS EJECUTADOS

El siguiente formato puede tomarse como un modelo para presentar los principales programas establecidos como prioridad de la Administración en el año que se está evaluando. Para ello, se sugiere dividir el formato en dos: uno para presentar los sectores básicos que corresponden a las competencias sociales básicas de estricto cumplimiento y otro, para el resto de sectores que han sido priorizados por la Administración.



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
FECHA DE FORMULACIÓN				RESPONSABLE DEL COMPONENTE	
COMPONENTE	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	REQUERIMIENTOS
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.	Adecuar un espacio Físico para la Atención al Ciudadano. (oficina)	Despacho Alcaldesa	Mes de enero – febrero Año 2014	Dotación de Oficina (equipo de Cómputo, Impresora, Escritorio, sillas de atención, y lo demás necesario para el buen funcionamiento.
	2.	Adoptar una política organizacional de atención al ciudadano	Secretarios de Despacho y alcaldesa	Febrero del año 2014	Recursos Financieros y equipo Humano
	3.	Conformar un Comité Operativo de Atención al Ciudadano (Secretarias de Cada Dependencia) en el cual el cual se evalúen las acciones encaminadas a mejorar la atención al Ciudadano	Secretario de despacho en cabeza de la alcaldesa	Febrero año 2014	Equipo Humano.
	4.	Realizar 4 Campañas de sensibilización del servicio en atención al ciudadano	Secretarias de Despecho	Marzo-mayo-septiembre y noviembre del año 2014	Recursos Financieros y Humanos
	5.	Entrega de Volantes con los Derechos y Deberes de los Ciudadanos.	Secretaria de Gobierno	En cualquier fecha del año	Recursos Financieros y Humanos

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	6.	Capacitar a los funcionarios y Contratistas de la Administración Pública en la Atención al Ciudadano	Secretaria de Gobierno	En cualquier fecha del año	Recursos Financieros y Humanos
	7.	Creación de un mapa ubicado en lugar visible de la Alcaldía Municipal que enseñe a la comunidad la ubicación de cada una de las dependencias de la entidad.	Despachos de la Alcaldía y Alcaldesa Municipal	Mes de enero y Febrero de 2013	Recursos Financieros y Humanos
	8	Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiestas su quejas, inquietudes y reclamos	Gobierno el Linea, despacho alcaldesa y secretaria de Gobierno	Año 2014	Recursos Financieros y Humanos
	9	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Despacho Alcaldesa		



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

FECHA DE FORMULACIÓN				RESPONSABLE DEL COMPONENTE	
COMPONENTE	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	REQUERIMIENTOS
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	1.	Reglamentar el Comité Operativo Gobierno en Línea - GEL y anti trámites	Coordinador del Programa Gobierno en Línea	2014	Recursos humanos y financieros
	2.	Identificar los trámites en cada proceso y la duración de Conformidad a la norma.	Servicio Único de Información de Tramites SUIIT	Febrero de 2014	Recursos humanos y financieros
	3.	Racionalizar y simplificar los trámites y servicios	Servicio Único de Información de Tramites SUIIT, Programa de Gobierno en Línea	Año 2014	Recursos humanos y financieros
	4.	Publicación de Trámites y Servicios en la página Web del Municipio.	EQUIPO DE GOBIERNO MUNICIPAL	AÑO 2014	Recursos humanos y financieros
	5.	Socializar ante la comunidad los trámites que se pueden realizar por la página web del Municipio.	Equipo de Gobierno Municipal	Año 2014	Recursos humanos y financieros



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

**PLAN ANTICURRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	6.	Supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano.	Equipo de Gobierno Municipal	Año 2014	Recursos humanos y financieros
	7.				



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ___ de ___

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA DE FORMULACIÓN				RESPONSABLE DEL COMPONENTE	
COMPONENTE	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	REQUERIMIENTOS
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	1.	Realización de encuestas de percepción sobre la ejecución del PD y la rendición de cuentas.	Equipo de Gobierno Municipal.		Recursos humanos y financieros
	2.	Realizar la primera rendición de Cuenta a la comunidad en General, con la participación de los líderes y todas la población	EQUIPO de Gobierno MUNICIPAL	Enero y Febrero de 2014	Recursos humanos y financieros
	3.	Cada dependencia realizara entrega de informe detallado de las actividades realizadas en los encuentros ciudadanos.			Recursos humanos y financieros
	4.	Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.			Recursos humanos y financieros
	5.	Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas.			Recursos humanos y financieros
	6.	Publicar por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación la Oferta de información			Recursos humanos y financieros





	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PLANES SECTORIALES</b>	Código: R-O-58
		Versión: 01
		Actualización: 14-11-08 Página ____ de ____

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

		estadística del Municipio, Boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo, las evaluaciones realizadas para medir la gestión adelantada por las dependencias que hacen parte del Municipio.			
	7.	Elaboración y socialización de un Manual de Rendición de Cuentas que determine toda la información que debe ser publicada, los plazos, términos y la calidad que convenga a la ciudadanía y satisfaga sus necesidades de información.			
	8	Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas.			

