

# 2013.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2013 - 2014

**En San Francisco con la Fuerza, el compromiso de impulsar el progreso iremos de la mano con la comunidad para mejorar la calidad de vida de todos "UNAMONOS PARA HACER DE SAN FRANCISCO UN MEJOR FUTURO"**



La Administración Municipal está comprometida en acercar la ciudadanía al Gobierno, implementando herramientas para visibilizar sus actuaciones y permitir la participación activa de los grupos de interés. En este documento

Se definen acciones para mitigar los riesgos de Corrupción y fortalecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para empoderarlo de lo público.

**LA FUERZA QUE IMPULSA EL PROGRESO  
2012 2015**

## **LA FUERZA QUE IMPULSA EL PROGRESO**

### **EQUIPO DE TRABAJO VIGENCIA 2013**

**ALFONSO BURBANO VIVAS**  
Alcalde Municipal

**RUBER ARVEYAN ORTIZ SALCEDO**  
Secretario General y de Gobierno

**JAIRO EFRAIN ROJAS SOLARTE**  
Secretario de Planeación

**FABIAN ROSERO CHAMORRO**  
Secretario Financiero

**MILTON EMILIO ORTIZ GOMEZ**  
Almacenista Municipal

**LILIANA JIMENA GARCIA NAVARRO**  
Tesorera

**ANA LUCIA GOMEZ JUAJIBIOY**  
Técnica Administrativa en salud

**ANA JHENCY DELGADO BOLAÑOZ**  
Auxiliar de Tesorería

**MIGUEL ANGEL ESCOBAR VALLEJO**  
Administrador de Servicios Públicos

# TABLA DE CONTENIDO

- PRESENTACIÓN.....3**
- 1. OBJETIVO.....4**
- 2. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO..... 4**
- 3. COMPONENTES DEL PLAN..... 5**
  - 3.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS.....5**
  - 3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITE..... 7**
  - 3.3. RENDICION DE CUENTA..... 10**
  - 3.4 MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO..... 11**

## PRESENTACION

El Municipio de San Francisco en su compromiso Ético y Político promueve al interior de la gestión administrativa el manejo pulcro de los asuntos públicos y de gobierno, que van desde la gestión, trámites, y atención a los ciudadanos y ciudadanas hasta un proceso contractual transparente que genere confianza entre la comunidad y su gobierno.

Por ello, desde el proceso de construcción participativa del Plan de Desarrollo “La fuerza que impulsa al progreso, se incentivó la formulación de estrategias para contrarrestar eventos u acciones que conduzcan al detrimento del patrimonio público e imagen que se debe mantener por el firme compromiso con nuestra querida comunidad San Franciscana

Como resultado de ello se consignó como visión: *“ Al año 2015, la Administración Municipal habrá pasado de ocupar uno de los lugares en los cuales se demuestra la alta corrupción administrativa y con los nuevos objetivos se busca estar entre los primeros 100 entes territoriales en el escalafón nacional de medición del Índice de Gobierno Abierto (IGA)”*, se definieron los principios, valores, objetivos, metas y programas orientados a una administración transparente basados en el principio de buen gobierno, los cuales se incorporan al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; haciendo énfasis en los principios de buen Gobierno a fin de generar las condiciones para la edificación de confianza; participación ciudadana para propiciar espacios de diálogo con todos los sectores y grupos poblacionales de la ciudad, con el fin de promover la incidencia ciudadana, el control social y el fomento de la corresponsabilidad en la gestión de desarrollo Distrital, basados en los valores institucionales de la honradez, el respeto por la vida y la equidad e inclusión social y participación de las diferentes veedurías para así demostrar la transparencia de la inversión pública.

Todos estos son fundamentos para implementar las acciones y estrategias que permitan a la Administración Pública ganar la confianza de los ciudadanos frente a las

Instituciones de gobierno y los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno del Municipio, la administración municipal de San Francisco ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco de direccionamiento del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presentará en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), en concordancia con el Decreto 2641 de 2012, buscará desarrollar los siguientes ejes centrales: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## INTRODUCCION

El fenómeno de la corrupción constituye una vulneración de los derechos humanos por cuanto que generalmente entraña una violación del derecho a la igualdad ante la ley, y en ocasiones, llega a suponer una vulneración de los principios democráticos, conduciendo a la sustitución del interés público por el interés privado de quienes se corrompen es aquí en donde comienza la verdadera corrupción y el detrimento de los recursos públicos y se puede observar cuanto se ha elevado la corrupción en los entes territoriales y es la hora que se deben buscar alternativas verdaderas con herramientas eficaces que de muestra que las inversiones son 100% necesarias y no elefantes blancos que se busca simplemente invertir donde no lo es necesario

La administración Municipal tiene un compromiso claro con el estado y con nuestros conciudadanos y quiere demostrar desde el primer día de gobierno y así que el plan de Desarrollo con sus objetivos de transparencia con la construcción de un Estado libre de corrupción; donde se implementen estrategias tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, el seguimiento la ejecución y vigilancia.

## OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

- Identificar los riesgos de corrupción en la Administración. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político Fundamental a controlar el poder.
- Realizar seguimiento con las veedurías Públicas a las diferentes dependencias de la administración.
- Hacer Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- 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.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- 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.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- 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.
- Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- 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.
- Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- **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. Derechos del control social.**
- **Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.**
- **Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo, conjunto con los diferentes órganos de control.**

## **LÍNEAS ESTRATÉGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

Las medidas que adoptara El Municipio para mitigar los riesgos existentes, son:

- Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.
- Se actualizara el mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga el Municipio San Francisco Putumayo, del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Se divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Municipio de San Francisco Putumayo, el sector privado y la comunidad en general.
- Se dinamizara y hará efectiva los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web del Municipio con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Se publicara contantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
- Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP-
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Municipio con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se evaluara constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones del Municipio ante terceros y se defenderá los intereses de la entidad ante las instancias judiciales con presencia permanente de su oficina jurídica.



## MAPA DE RIESGO CONTRATACIÓN

ENTIDAD: ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN FRANCISCO

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO	
Proceso	RIESGO			Probabilidad de materialización	VALORACIÓN Tipo de control	Acciones	Responsable
	Nombre	Descripción	Causas				
Contratación	Inexactitud	En la elaboración de los pliegos de condiciones y estudios de conveniencia y oportunidad, para adelantar las diferentes modalidades de contratación	1. Falta de articulación y coordinación entre la sectorial que justifica y genera la satisfacción de la necesidad y la oficina de contratación.	Posible	Acompañamiento y asesoría permanente de la Oficina de contratación con la sectorial que elabora los pliegos de condiciones y estudios de conveniencia y oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>para el cumplimiento de Sensibilización y entrenamiento sobre la contratación desarrollada por la entidad su misión.</li> <li>Ajustar la estructura establecida de los pliegos de condiciones y estudios de conveniencia y oportunidad a la normatividad vigente.</li> </ul>	Oficina de Contratación
Contratación	Falsedad	Los contratistas adjuntan documentos falsos o adulterados en las propuestas,	1. Los contratistas no tienen la totalidad de los requisitos exigidos para la presentación de	Posible	Revisión de documentos por el equipo evaluador o por la Oficina Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la revisión de los documentos de las propuestas, contratos y</li> </ul>	1. Oficina de Contratación 2. Profesionales del área de pago.

		contratos o cuentas de cobro (afiliación y pago de la seguridad social	la propuesta, suscripción del contrato o presentación de la cuenta de cobro.			cuentas de cobro para poder avisar con oportunidad a las autoridades de investigación competente.	
Contratación	Modificación	En los requisitos mediante aclaraciones, precisiones con los fines distintos de los previstos en la ley.	1. Falta de acompañamiento y asesoría Jurídica para aclarar, precisar o modificar de acuerdo a los fines previstos en la ley.	Posible	Acompañamiento y asesoría permanente de la Oficina Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurarse antes de cualquier modificación la verificación y revisión jurídica de los requisitos legales y contractuales.</li> </ul>	1. Oficina de Contratación
Contratación	Demora	Los contratistas no adjuntan los documentos necesarios para suscribir el contrato en el tiempo establecido.	1. Los contratistas no tienen la totalidad de los requisitos exigidos para la presentación de la propuesta, suscripción del contrato o presentación de la cuenta de cobro.	Posible	Cumplir a cabalidad con el cronograma señalado en los pliegos de condiciones y estudios de oportunidad y conveniencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoptar las medidas legales por el incumplimiento de los contratistas.</li> </ul>	1. Oficina de Contratación

Contratación	Carencia	En la estipulación de reglas y procedimientos para la recepción, registro y custodia de ofertas.	1. Falta de procedimientos claros y específicos para la recepción, registro y custodia de ofertas.	Posible	Expedir reglas y procedimientos para la recepción, registro y custodia de ofertas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y/o actualizar el manual de contratación de la entidad.</li> </ul>	1. Despacho del Alcalde. 2. Oficina de Contratación.
Contratación	Inconsistencia	Al Señalar requisitos de participación o requerimientos técnicos para las adjudicaciones de los contratos.	1. Falta de coordinación entre la sectorial donde se genera la necesidad y la oficina jurídica..	Posible	Elaborar pliegos de condiciones ajustados a las necesidades específicas del contratante con requerimientos técnicos y financieros objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y ajustar jurídica y técnicamente el pliego de condiciones de acuerdo a la necesidad a contratar.</li> </ul>	1. Oficina de Contratación
Contratación	Incumplimiento	Incumplimientos a las estipulaciones legales contenidas en la ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios.	1. Evadir procesos licitatorios. 2. Estipulaciones contractuales confusas.	Posible	Aplicar los modelos de actos de adjudicación que incluyan en los considerandos las referencias necesarias dependiendo de los factores de selección y los criterios de adjudicación incorporados en los pliegos de condiciones estandarizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar los modelos de actos de declaratoria de procedimiento s desiertos dependiendo de los criterios señalados en los pliegos estandarizados.</li> </ul>	1. Oficina de Contratación.

Contratación	Inexactitud	El texto del contrato contiene estipulaciones confusas, vagas, imprecisas o contradictorias.	1. Ausencia de control para la elaboración de los contratos estatales.	Posible	Revisión de elaboración del borrador del contrato por el área jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizar las minutas de los contratos que usualmente celebra la entidad.</li> <li>• Establecer y/o actualizar el manual de contratación</li> </ul>	1. Oficina de contratación
Contratación	Idoneidad	La entidad designa interventores o supervisores que no son idóneos para controlar la ejecución del contrato.	1. Falta de seguimiento y control a la ejecución del contrato.	Posible	Designar o delegar interventores con idoneidad sobre el objeto contractual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer requisitos de competencia para la ejecución de interventorías conforme al tipo de contrato.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de competencias de los interventores que supervisan la ejecución de los contratos.</li> </ul>	1. Oficina de Contratación.
Contratación	Incumplimiento	El interventor o supervisor acepta obras, bienes y servicios que no se ajustan a lo pactado en el contrato.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de idoneidad en la designación de los interventores o supervisores.</li> <li>2. Sobrecarga de funciones o tareas que</li> </ol>	Posible	Verificación y revisión de los interventores o los supervisores de las obras, bienes y servicios relacionados con el objeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia por parte de control interno sobre el cumplimiento de las cláusulas contractuales</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina de Contratación.</li> <li>2. Control Interno.</li> </ol>

			impidan realizar un adecuado control.		contractual.	y las reglas de interventoría.	
Contratación	Incumplimiento	Liquidación o pagos ejecutados sin la entrega total de productos del objeto contractual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de idoneidad en la designación de los interventores o supervisores.</li> <li>2. Incumplimientos permitidos por la administración y otorgamiento de prórrogas sucesivas para el cumplimiento del objeto contractual.</li> </ol>	Posible	Asesoría del área jurídica al personal técnico durante el proceso de liquidación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento del objeto contractual en las condiciones establecidas.</li> </ul>	1. Oficina de Contratación.
Contratación	Incumplimiento	Seguimiento y medición tardía del proceso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de metodología para la medición de indicadores de gestión por proceso.</li> </ol>	Posible	Definir políticas, objetivos, metas, planes y programas de la entidad para el seguimiento y medición del desempeño de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer metodologías para la medición de indicadores de gestión por procesos.</li> <li>• Realizar auditorías a los procesos para verificar el cumplimiento en la medición de los mismos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina de Contratación.</li> <li>2. Control Interno.</li> </ol>

La Administración Municipal en este componente solo abordó el mapa de riesgo en materia de contratación por ser la actividad más vulnerable de la entidad, adquiriendo el compromiso de estructurar los riesgos medios y bajos de la entidad.

## **2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.**

El Municipio de San Francisco se une al interés nacional de lograr la racionalización y simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública; pretendiendo fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, empresarios y servidores públicos.

Es así, que mediante la página web institucional los ciudadanos podrán obtener la liquidación en línea del impuesto de industria y comercio, realizar el pago electrónico y descargar el paz y salvo, sin tener que hacer filas interminables y en la comodidad de su casa.

De igual modo, mediante Decreto No.019 de de 2012 El Gobierno Nacional dio vigencia a la ley antitrámites que es una herramienta esencial para la sociedad para eliminar las grandes colas para sacar documentación que se puede realizar a través de internet y otras que fueron abolidas en dicho decreto , se creó el comité antitrámites con el fin de diseñar estrategias para facilitar las relaciones de los particulares con la Administración, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 233 de la ley 962 de 2005.

Así mismo, la Administración Municipal facilitará sin ningún costo a los peticionarios hasta treinta (10) copias fotostáticas cuando éstos requieran documentos públicos que reposen en la entidad.

En la actualidad la Administración Municipal se encuentra en proceso de contratación del Manual de Procesos y Procedimientos de la entidad, herramienta que servirá para hacer un inventario general de los trámites internos de la entidad para proceder a ser evaluados para racionalizarlos y simplificarlos de acuerdo a las políticas antitrámites del Estado.

## **3. RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La Rendición de Cuentas de la Administración Pública Ciudadana es un mecanismo que esta cobijado por la Ley 489 de 1998 y el Decreto 3622 de 2005, como instrumento se adopta dentro de las Políticas del Plan Institucional de Desarrollo Administrativo – Política de Democratización de la Administración Pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas.

La rendición de cuentas de la administración pública es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Razón por la cual el Municipio de San Francisco Putumayo, garantiza los espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, convocando a audiencias públicas con la intervención de los presidentes de Junta de Acción Comunal,

Organismo de Control y comunidad en general, donde de manera previa y con antelación se les comunica para garantizarles el ejercicio del control social.

Los principales objetivos que logra la Administración Municipal en la rendición de cuentas son:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

La difusión de resultados de la gestión de la administración se publica en la página institucional y en los medios de comunicación regional, cumpliendo el objetivo de rendir cuentas, dando transparencia a la gestión del gobierno y activar el control social como estímulo a una mejor gestión pública.

La Administración Municipal cumplirá con todas las formalidades legales y la periodicidad exigida para el cumplimiento de este componente.

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO.

De conformidad al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la página WEB del Municipio de en el cual los ciudadanos pueden acceder fácilmente a realizar sus comentarios, al igual pueden presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los servidores públicos con que cuenta la administración municipal, de la misma forma se reciben toda clase de sugerencias en busca de la mejora de la prestación del servicio público.

Las instalaciones de la Alcaldía Municipal fueron adecuadas, donde se acondicionó una oficina de quejas y reclamos para brindarle atención a los ciudadanos en aras de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentadas por éstos, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

. Tabla 1. Mecanismos de Atención Ciudadana

MECANISMO	OBJETIVO
<b>Proceso de contratación (Audiencias Públicas)</b>	Permitir a los interesados conocer y discutir los Resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
<b>Proceso de gestión (Acciones de tutela)</b>	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.
<b>Proceso de gestión (Derechos de petición)</b>	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna Inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
<b>Proceso de toma de decisiones</b>	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.

<p align="center"><b>Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)</b></p>	<p>Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.</p>
<p align="center"><b>Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)</b></p>	<p>Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento del alcalde sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la alcaldía. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la administración.</p>

### **ACCIONES DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION:**

La alcaldía Municipal de San Francisco en aras de fortalecer un buen gobierno con equidad y transparencia implementara las siguientes acciones de lucha contra la corrupción:

- Rendición de cuentas, esto se basa en una evaluación periódica de políticas, programas y proyectos para integrar la adopción, la aplicación y evaluación de las políticas y cumplimiento efectivo.
- Fortalecer la Contraloría General de la República para que pueda realizar de mejor manera sus obligaciones legales.
- Claridad administrativa esto facilitar la información al administrado para que exista transparencia en las relaciones entre ambas partes.
- Fortalecimiento de los gobiernos locales, incluyendo la creación de Contralorías de Servicios en los municipios para que los ciudadanos puedan hacer uso de estos mecanismos.
- Fortalecimiento de los controles internos en las instituciones, ya que muchas veces lo que existe es un trato diferenciado entre los usuarios de los servicios públicos.
- Transparencia y publicidad sobre contrataciones de servicios.
- Obligatoriedad de mecanismos de evaluación, verificación, rendimiento de cuentas, medición de la calidad, información ciudadana dentro de las instituciones públicas, para garantizar la transparencia del quehacer público.
- Programas preventivos y educativos en todos los niveles de la administración pública para fomentar el compromiso de transparencia y responsabilidad en todos los funcionarios públicos y los usuarios o administrados.
- Promover sistemas integrados de gestión financiera.
- Reformas legales que incluyan la sanción de conductas delictivas no tipificadas actualmente.