



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL GUACAMAYO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FERNANDO ANDRÉS BALAGUERA DIAZ

ALCALDE MUNICIPAL 2012 - 2015

Juntos
Para Adelante

El Guacamayo, Enero de 2014

Calle 5 No 5-62
Telefonos: (097) 78003513, 78003511, 78003545
www.elguacamayo-santander.gov.co
alcaldia@elguacamayo-santander.gov.co



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



1. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de El Guacamayo dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 se permite establecer El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

En el presente documento se hace 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 lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 que establece que Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se basa en la Prevención, Control y Seguimiento de los eventos de corrupción que se puedan presentar, en donde se vincula de manera activa a la ciudadanía con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley Colombiana, de igual forma presentamos las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere de 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 “**Juntos Para Adelante**”.

La alcaldía Municipal de El Guacamayo adoptará El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano acogiéndose a la metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



2. MISION

Ser Un Gobierno Que Administra El Municipio Con Honestidad, Transparencia, Equidad, Eficiencia, Eficacia, Y Efectividad En El Que La Responsabilidad Social, La Integridad Y El Servicio A La Comunidad Sean Los Pilares Fundamentales De Nuestros Actos.

3. VISION

El guacamayo será un municipio modelo de desarrollo agropecuario - turístico, social y de convivencia ciudadana; un municipio donde se pueda vivir con dignidad y seguridad, donde se brinden oportunidades para desarrollar plenamente las capacidades latentes en sus habitantes y se tengan como prioridades de gobierno: infraestructura vial, inversión en el sector agropecuario, turismo, la educación, la salud, la vivienda. Será un municipio competitivo y sostenible abierto al desarrollo integral de sus gentes.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la administración municipal de El Guacamayo Santander, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

Identificar las causas que provocan las debilidades en los procesos administrativos

Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción

Identificación de los riesgos de corrupción en los procesos Vigentes.

Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción

Promover la activa participación de los Medios de Comunicación en la Lucha contra la Corrupción.

Implementación de la Estrategias Antitramites

Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



5. GENERALIDADES

Corrupción

No existe una visión única acerca de las causas y al alcance del término corrupción administrativa en el sector público. Sin embargo, es posible identificar aspectos esenciales contenidos en diversos estudios sobre el tema.

A grandes líneas la corrupción administrativa se puede tipificar bajo los siguientes elementos, leídos en conjunto e interacción:

- Es un tipo de comportamiento activo o pasivo de un servidor público.
- Es emanada del ejercicio de la función pública en cuanto configura un abuso de ésta o de la legitimidad que inspira el Estado.
- Se aparta de los deberes normales de la función pública.
- Atiende a lo privado, a ganancias pecuniarias o de estatus favoreciendo demandas contrarias al interés colectivo.
- Genera trato desigual y privilegiado a ciertos usuarios que bajo similares demandas y condiciones son excluidos.
- Contraría el ordenamiento jurídico o los principios de honestidad, ética o moralidad.
- Es ante todo un problema cultural.

En la administración central las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación

Modalidades De Corrupción

Peculado, que el Código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante". En principio parecería que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

Cohecho, delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, obviamente



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.

Concusión. En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no participe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

Riesgo de corrupción

El riesgo de corrupción es la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta. El enfoque de riesgo es preventivo, no reparativo, mediante su identificación es posible evitar la exposición al mismo y la presencia de los efectos indeseables que genera la corrupción.

Una entidad es vulnerable a riesgos de corrupción cuando los factores que los configuran están presentes, su posibilidad de ocurrencia es alta y el daño que se puede causar con su presencia es elevado.

Mapa de Riesgos

El mapa de riesgos es un instrumento metodológico mediante la cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a hechos de corrupción, se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños.

Igualmente, el mapa de riesgos es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos de quienes deseen utilizarlo. Observando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente en cada entidad es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de tales riesgos.



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

6.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

DEBILIDADES DE LA ENTIDAD (FACTORES INTERNOS)

- 1 Falta de operatividad de los Comités y Consejos.
2. Manuales de procesos, procedimientos, funciones y planta de cargos desactualizados
3. falencias en el auto control Interno.

AMENAZAS (FACTORES EXTERNOS)

1. Cambios constantes de legislación.
2. Falta de compromiso de la comunidad con la administración pública

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Riesgo de Corrupción
Abuso de autoridad
Oficinas y funcionarios sin control permanente de su gestión
Vulnerabilidad de los funcionarios originados en el desconocimiento de las normas
hechos irregulares sin posibilidades de identificación y control
Desviación de recursos
Institucionalización de comportamientos corruptos
Aceptación social de la corrupción
Detrimiento del patrimonio publico
Pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



6.2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROPABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Riesgo de Corrupción	Probabilidad de Materialización	
	Casi Seguro	Posible
Abuso de autoridad		X
Oficinas y funcionarios sin control permanente de su gestión		X
Vulnerabilidad de los funcionarios originados en el desconocimiento de las normas	X	
hechos irregulares sin posibilidades de identificación y control		X
Desviación de recursos		X
Institucionalización de comportamientos corruptos		X
Aceptación social de la corrupción		X
Detrimiento del patrimonio publico		X
Pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones	X	

6.3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						
Controles			Criterios		Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición		Si	No
Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del plan de desarrollo	X		Existe(n) herramienta(s) de control.		X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X	
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X	
Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la administración municipal	X		Existe(n) herramienta(s) de control.		X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.			X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X	



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Controles		Criterios		Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
Capacitaciones periódicas del personal de la administración en asuntos propios de la Gestión Pública	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Implementación del MECI como política de la administración	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Contratación de consultoría especializada permanente para el perfeccionamiento de los procesos contables del municipio			Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Definición de los procesos de control interno para la investigación y sanción de los funcionarios que incurran en actos de corrupción		X	Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.	X	
Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas	X		Existe(n) herramienta(s) de control.	X	
			Existen manuales y/o procedimientos que		X

Calle 5 No 5-62

Telefonos: (097) 78003513, 78003511, 78003545
www.elguacamayo-santander.gov.co
alcaldia@elguacamayo-santander.gov.co



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios		Cumplimiento
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición		Si No
			expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
Estructuración del banco de proyectos de inversión municipal	X		Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X
Publicación de tarifas, procedimientos, requisitos y mecanismos para acceder a los servicios de la administración	X		Existe(n) herramienta(s) de control.		X
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		X
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		X

6.4. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad: Alcaldía Municipal de El Guacamayo									
Misión: Ser Un Gobierno Que Administra El Municipio Con Honestidad, Transparencia, Equidad, Eficiencia, Eficacia, Y Efectividad En El Que La Responsabilidad Social, La Integridad Y El Servicio A La Comunidad Sean Los Pilares Fundamentales De Nuestros Actos									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGACIÓN	DESEGUIMIENTO				
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Alcaldía Municipal de El Guacamayo

Misión: Ser Un Gobierno Que Administra El Municipio Con Honestidad, Transparencia, Equidad, Eficiencia, Eficacia, Y Efectividad En El Que La Responsabilidad Social, La Integridad Y El Servicio A La Comunidad Sean Los Pilares Fundamentales De Nuestros Actos

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGACIÓN	DESEGUIMIENTO			
Proceso y	Causas	Riesgo	Probabilidad de	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	Marco jurídico que centraliza la toma de decisiones	1 Abuso de	Media	Preventivo	Definición objetiva de la toma de decisiones de la administración fundamentado en los lineamientos del plan de desarrollo	Seguimiento de semestral cumplimiento del plan de desarrollo	Alcalde	2 reuniones de seguimiento al año
	Ineficientes mecanismos de comunicación y articulación interna de la administración	2 Oficinas y funcionarios sin control permanente de su gestión	Alta	Preventivo	Creación de espacios mensuales para la coordinación interna de la administración municipal	Sesiones mensuales de coordinación interinstitucional	Secretaría de Gobierno	12 reuniones al año
	Vacios conceptuales de los funcionarios sobre el desarrollo de sus funciones	3 Vulnerabilidad de los funcionarios originados en el desconocimiento de las normas	Alta	Preventivo	Capacitaciones periódicas del personal de la administración en asuntos propios de la gestión pública	Seminarios de talleres sobre aspectos pertinentes de la gestión pública	Secretaría de Gobierno	4 talleres al año
	Desorden administrativo	4 hechos irregulares sin posibilidades de identificación y control	Alta	Preventivo	Implementación del MECI como política de la administración	Incorporación en la cotidianidad de la administración del MECI cuyo estudio reposa en el archivo de la alcaldía	Secretaría de Gobierno	4 talleres anual de entrenamiento 1 evaluación anual de verificación de avances
	Ligerezas en el control	5 Desviación de recursos	Media	Preventivo	Contratación de consultoría especializada	Desarrollo de todas las	Secretaría de Hacienda	100% de continuidad del



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad: Alcaldía Municipal de El Guacamayo									
Misión: Ser Un Gobierno Que Administra El Municipio Con Honestidad, Transparencia, Equidad, Eficiencia, Eficacia, Y Efectividad En El Que La Responsabilidad Social, La Integridad Y El Servicio A La Comunidad Sean Los Pilares Fundamentales De Nuestros Actos									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGACIÓN	DESEGUIMIENTO				
Proceso y	Causas	Riesgo	Probabilidad de	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	
	de los procesos contables y de contratación de la alcaldía				permanente para el perfeccionamiento de los procesos contables del municipio	funciones técnicas de manejo del presupuesto y rendición de cuentas		acompañamiento especializado	
	Impunidad	6	Institucionalización de comportamientos corruptos	Alta	Correctivo	Definición de los procesos de control interno para la investigación y sanción de los funcionarios que incurran en actos de corrupción	Investigaciones internas y juntas o comités laborales para sanción o absolución de los trabajadores	Secretaría de Gobierno	100% de casos con debido proceso
	La falta de control social	7	Aceptación social de la corrupción	Alta	Preventivo	Fortalecimiento de las veedurías ciudadanas	Convocatoria y capacitación de las veedurías ciudadanas	Personería	4 veedurías ciudadanas acompañadas integralmente
	Improvvisación en la inversión	8	Detrimento del patrimonio publico	Alta	Preventivo	Estructuración del banco de proyectos de inversión municipal	Definición de los procedimientos para el funcionamiento del BPIM	Secretaría de Planeación	100% de la contratación respaldada con proyectos matriculados en el banco de proyectos
	Desconocimiento de la comunidad	9	Pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones	Alta	Preventivo	Publicación de tarifas, procedimientos, requisitos y mecanismos para acceder a los servicios de la administración	Fijar en lugares públicos la información de los tramites	Secretaría de Gobierno	100% de oficinas con publicación de los tramites y tarifas



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



6.5 MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Alcaldía Municipal de El Guacamayo, en aras de mitigar los posibles riesgos de corrupción, adelantará las siguientes actividades:

- a) Campañas pedagógicas al interior de la Alcaldía Municipal en la cual se resaltarán el cumplimiento de los principios y valores del Código de Ética en el desarrollo de las funciones laborales.
- b) Se realizará sensibilización frente a los temas relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades, sus responsables y tiempos
- c) La Alcaldía Municipal no adelantará ningún proceso de contratación sin contar con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con la documentación establecida en el Manual de Contratación.
- d) La Alcaldía Municipal de El Guacamayo durante el proceso precontractual y contractual verificará que los procedimientos se realicen con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.
- e) En las actuaciones propias de los procesos contractuales, se harán públicas en los portales de contratación como lo es el "SECOP" y en la página del Municipio <http://www.elguacamayo-santander.gov.co>
- f) La Publicidad de todos los actos públicos se hará en la página web del municipio <http://www.elguacamayo-santander.gov.co>
- g) Se establecerá y adecuará el Reglamento Interno de trabajo con las medidas anticorrupción



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



7. COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La Alcaldía Municipal de El Guacamayo se enfocará básicamente en cuatro estrategias para evitar los trámites innecesarios:

1. IDENTIFICACION DE TRÁMITES: La Alcaldía Municipal iniciará el análisis de los trámites y servicios teniendo como punto de partida sus procedimientos. El análisis permitirá encontrar pasos o requisitos que son eximidos por la ley, de tal forma que procederá a realizar una actualización de cada uno de ellos a la luz de la ley 1474 de 2012.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: La Alcaldía Municipal de El Guacamayo realizará la optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente.

3. ATENCIÓN AL CIUDADANO : En la alcaldía Municipal se establecerá un punto de contacto para la atención del Ciudadano. Las peticiones se recibirán de manera presencial lo que garantiza una mejora en la prestación del servicio.

4. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Con los adelantos tecnológicos y de la Información, La Alcaldía Municipal de El Guacamayo utilizará canales de comunicación idóneos tales como:

La página WEB Institucional: <http://www.elguacamayo-santander.gov.co>

El Correo Electrónico Institucional: contactenos@elguacamayo-santander.gov.co

Atención presencial en el Palacio Municipal ubicado en la Calle 5 No 5 – 62 de El Municipio de El Guacamayo.

Medidas Específicas

OBJETIVO. Facilitar el acceso a los productos y servicios de la administración publica

Estrategia 1.Ofrecer trámites y servicios en línea

Acciones



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



La Administración Municipal debe aumentar en tres (3) trámites en línea
La Administración Municipal en tres (3) los servicios en línea

Estrategia 2. Implementar la cultura de cero papel y mejorar los tiempos de respuesta en la comunicación interna.

Acciones

La Administración Municipal adoptará las políticas de Cero Papel



Juntos
Para Adelante



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



8. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública, de responder públicamente a la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones de la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Los gobiernos locales tienen, dentro de otras responsabilidades propias de sus cargos, la de responder directamente ante el ciudadano por las acciones u omisiones a las que haya a lugar. Es así como esta forma de control se extiende de los funcionarios electos a miembros no electos de las entidades estatales. Cuando el jefe del organismo público es designado para dirigir dicho organismo, comparte la responsabilidad política con el gobernante electo por los compromisos definidos en el programa de gobierno y comparte además, la responsabilidad de dar cumplimiento a la Constitución Política, las leyes y a garantizar los derechos y libertades de los ciudadanos. La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la administración de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que esta obligación, "es de suma importancia puesto que es una concreción de derechos constitucionales fundamentales y de principios que rigen la función pública.

En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20 C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el control del poder político" (artículo 40 C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.), así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa" (artículo 209 C.P.)

Desde el punto de vista jurídico:

Con fundamento en los mandatos constitucionales hay normas que ordenan a las entidades a responder ante los ciudadanos por las obligaciones asignadas:

1. Sobre Audiencias Públicas la ley 489 de 1998, en el artículo 33, capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública se establece que la administración podrá convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

2. En desarrollo de la Ley 489 de 1998, se expidió el decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, "la 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 y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad".

Como parte de esta política, el DAFP formuló orientaciones para que las entidades realicen por lo menos una vez al año audiencias.

3) Complementariamente hay disposiciones generales para la administración pública sobre el Sistema de Gestión de Calidad, sobre el cual en el literal d) artículo 5, de Ley 872 de 2003 y el artículo 3 del decreto 4110 de 2004, obliga a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



Asimismo en el decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.

Acciones específicas:

ACCIÓN	INDICADOR
Formulación del informe de gestión de cada vigencia	1 informe anual
Audiencias públicas de rendición de cuentas	1 consejo comunitario al año
Presentación de informes periódicos de los funcionarios de la alcaldía ante el concejo municipal	4 ponencias al año
Reuniones comunitarias de seguimiento a la gestión por sectores del municipio	2 reuniones al año

Juntos
Para Adelante



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



9. COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La administración Municipal de El Guacamayo, tiene como objetivo fundamental el satisfacer las necesidades de la población y por lo tanto trabajará con miras a que los usuarios se sientan satisfechos con los servicios ofrecidos.

Es por esto que La gestión institucional se hará siempre pensando en la satisfacción de las necesidades de los habitantes del municipio. El desempeño institucional por esta razón se realizará en términos de calidad y que genere confianza en la ciudadanía

Para tal fin, ha definido estrategias que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo a sus planes, programas y proyectos, para lo cual contamos con diferentes links en la página web <http://www.elguacamayo-santander.gov.co> para que la ciudadanía tenga fácil acceso a la información.

Se recomienda revisar los siguientes Links:

Contáctenos y selecciona la opción deseada:

- [Enviar un comentario](#)
- [Realizar una solicitud](#)
- [Seguimiento a una solicitud realizada](#)

Quejas y reclamos: Selecciona la opción deseada

- [Enviar una queja o reclamo](#)
- [Hacer seguimiento a una queja o reclamo enviado](#)
- [Estadísticas de Quejas y Reclamos](#)

Este link es una herramienta gerencial y de control social que permite recepcionar los requerimientos, quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias que interponen los ciudadanos, evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional y así adoptar las medidas para mejorar el desempeño de la entidad.

Servicios de Información: Selecciona la opción deseada

- [Preguntas frecuentes](#)
- [Glosario](#)



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



- [Ayudas para navegar en el sitio](#)
- [Peticiónes, Quejas y reclamos](#)
- [Oferta de empleos](#)
- [Buzón de Contáctenos](#)
- [Servicios de información](#)
- [Servicios de atención en línea](#)

Encuestas. Permite al ciudadano pronunciarse sobre su percepción de los servicios prestados.

Audiencias Públicas. Permite a los ciudadanos conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos

Acciones de Tutela. Permite al ciudadano reconocimiento de sus derechos

Derechos de petición. Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado o interesado

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de El Guacamayo, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de la Asesoría Jurídica.

El responsable de Control Interno verificará la forma, contenido y tiempo de respuesta

Buzón de sugerencias. Permite al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad

El Buzón de Sugerencias se abrirá cada cinco (05) días hábiles, mediante Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias, donde se contabilizará el N° de PQRS, labor coordinada por el Secretario de Gobierno y el responsable de Control Interno.

Veedurías ciudadanas. Permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.

Pedagogías veedurías ciudadanas. La administración municipal, iniciará programas de capacitación, foros temáticos y medios de comunicación las cuales se desarrollaran en el área urbana y veredas con el propósito de brindar a la ciudadanía herramientas para efectuar el control social a través de las diferentes organizaciones comunales.

Ventanilla Única. Le permite al ciudadano direccionar correctamente todas sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, evitando su extravío en las dependencias.

La Entidad con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el Acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de la Nación, establecerá de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción,



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía Municipal El Guacamayo
Nit No. 890205439-1



radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Proyecto de Creación Área de Atención al Ciudadano. Para esta vigencia presupuestal se ha contemplado la apertura del área de atención al ciudadano, con miras a prestar un mejor servicio a la comunidad.

