



Alcaldía Municipal de  
San Gil  
*por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
ALCALDE  
2012 - 2015

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL  
SAN GIL - SANTANDER**

**AÑO 2014**





Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

**Dr. ALVARO JOSUE AGÓN MARTINEZ**  
Alcalde Municipal

**Dr. JAIME CHACÓN GOMEZ**  
Secretario del Interior

**Dr. PEDRO NEL RODRIGUEZ RAMIREZ**  
Secretario de Educación

**Dra. SONIA CONSUELO PILONIETA PILONIETA**  
Secretaria Privada

**Dra. MARIA NELVIA ACEVEDO ARENAS**  
Secretaria Despacho de Hacienda y del Tesoro

**Dr. NESTOR JOSE PEREIRA SANCHEZ**  
Secretario de Tránsito y Transporte

**Dr. GUSTAVO ADOLFO NAVARRO LUNA**  
Secretario Planeación Municipal

**Dr. IVAN MAURICIO VILLAMIL GARCIA**  
Secretaria de Salud

**Dr. ALEXANDER DIAZ LOPEZ**  
Secretario de Agricultura y Desarrollo Comunitario

**Dra. DORA PATRICIA PICO FLOREZ**  
Secretaría Jurídica

**Dr. CIRO ALFONSO GÓMEZ BELTRAN**  
Jefe Oficina Administrativa.

**Dra. NAYIBE FERNANDEZ MARTINEZ**  
Jefe de Control Interno

**Dra. LILIANA ANDREA MUÑOZ CALDERON**  
Jefe de Protocolo y Comunicaciones.

**Dra. PAOLA ANDREA ACOSTA FERNANDEZ**  
Directora Centro de Convivencia



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>5</b>
<b>3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>7</b>
3.2. MISION	7
3.3. VISIÓN	7
3.4. VALORES	8
<b>4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION</b>	<b>11</b>
4.1. OBJETIVO GENERAL	11
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
<b>5. METODOLOGIA</b>	<b>12</b>
<b>6. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	<b>13</b>
6.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
<b>7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES</b>	<b>15</b>
7.1. LINEAMIENTOS GENERALES	15
7.1.1. FASE 1 - IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	15
7.1.2. FASE 2 - PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	16
7.1.3. FASE 3 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	18
7.1.4. FASE 4 - INTEROPERABILIDAD	20
<b>8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.</b>	<b>21</b>
8.1. REDES SOCIALES	21
8.2. PROGRAMA INSTITUCIONAL: POR EL SAN GIL QUE MERECEMOS	22
8.3. REUNIONES CON LA COMUNIDAD	23



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

<b>8.4. RUEDAS DE PRENSA</b>	<b>23</b>
<b>8.5. INCIDENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>8.6. VIDEO CONFERENCIAS</b>	<b>24</b>
<b>8.7. INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>24</b>
<b><u>9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b>9.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.</b>	<b>26</b>



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

## 1. INTRODUCCIÓN

El propósito central de la administración municipal, es mejorar la calidad de vida de manera equitativa para toda la población. La vida digna, empieza con el reconocimiento y la garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de las personas. A mejor realización de los derechos fundamentales mejor calidad de vida.

“Por el San Gil que Merecemos,” es una propuesta para que con la colaboración de todos, se mejoren las condiciones de vida de los habitantes del Municipio. Esta meta se puede cumplir si articulamos todos los esfuerzos para lograrla, es por esto, que la administración municipal del municipio de San Gil se compromete a desarrollar el presente plan aplicando las técnicas modernas de gestión, organizando la activa participación de la ciudadanía, gestionando recursos para el Plan de Desarrollo en el contexto Departamental y Nacional, informando permanentemente a la ciudadanía sobre los avances del proceso, invitando a los empresarios locales, regionales y nacionales a invertir en proyectos conjuntos, convocando a las autoridades y líderes de la provincia de Guantánamo a crear organizaciones para resolver los problemas conjuntos, manteniendo una relación inter-institucional con todos los organismos y programas del estado y del gobierno, coordinando con los gremios y las organizaciones de la sociedad acciones conjuntas para el beneficio común, generando procesos de conectividad para que nuestro municipio sea ejemplo de desarrollo en el concierto nacional, y de esta manera luchar contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de gobierno.



## 2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

### **3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

#### **3.2. MISION**

Liderar la implementación y accionar democrático y participativo del proyecto social, económico y político Por el San Gil que Merecemos, como herramienta avalada por los ciudadanos y ciudadanas de San Gil, quienes se constituyen en agentes activos de los procesos y corresponsables del desarrollo del municipio, siempre, dentro de los límites que señalan la constitución y la ley, donde se establece como finalidades del municipio velar por el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población dentro de su territorio.

#### **3.3. VISIÓN**

San Gil será en el 2020 un municipio amable, autentico polo de desarrollo regional gracias a su alta competitividad, fuertemente comprometido, con el campo, la protección del medio ambiente y su vocación como capital turística del departamento, brindando iguales oportunidades sociales y productivas para todas y todos, fundado en una sólida cultura ciudadana que conduzca al fortalecimiento del tejido social, la democracia, a la construcción de ciudadanos y ciudadanas responsables de su futuro, con una administración municipal moderna, que posea una estructura acorde a los requerimientos de la población, propenda por el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, garantice sus derechos y asegure calidad, eficiencia, eficacia y transparencia en su gestión.





Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

### **3.4. VALORES**

#### **Honestidad**

El valor que me permite actuar asumiendo la verdad con seriedad y actuando de manera decente, decorosa y razonable, de cara al manejo de los bienes y recursos públicos que han sido confiados para su ejecución y custodia.

#### **Equidad**

Cada funcionario público de esta administración toma decisiones y procede de manera imparcial y objetiva, asumiendo una conducta exenta de intereses personales que generen conflicto, prejuicios y favoritismos.

#### **Responsabilidad**

La responsabilidad es la capacidad de responder por nuestros actos. La toma de decisiones tiene como base las acciones que mejor conviene a los intereses de los habitantes del municipio.

#### **Respeto**

El funcionario público al servicio de la Administración Municipal, actuará en función del reconocimiento y aceptación de las personas con las que se relaciona en el desarrollo de sus funciones, poniendo al servicio de ellas su autoridad y acatando la de sus superiores.



### **Tolerancia**

Una condición que asume la Administración y cada uno de sus funcionarios, es la de aceptar la diversidad de pensamiento y de opinión, desde la concepción de lo social, étnico, cultural, político y religioso, considerando esta pluralidad como un gran potencial que permite consolidar las bases del desarrollo municipal.

### **Justicia**

El reconocimiento por el equilibrio en las actuaciones, debe ser para los funcionarios de la Administración Municipal la condición que garantice la realización plena de los derechos de las personas y permita el acceso a las oportunidades y beneficios para todos los ciudadanos, procurando y promoviendo una amplia participación.

### **Transparencia**

La labor de los funcionarios de la Administración estará siempre abocada a considerar el derecho que tienen los gobernados a la información y a la rendición de cuentas de todas y cada una de las actuaciones realizadas en el ejercicio de la función pública.

### **Compromiso**

Se debe ejercer un alto nivel de responsabilidad con la institución, la comunidad y consigo mismo, para cumplir con sus obligaciones, deberes y funciones públicas asignadas.



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

### **Puntualidad**

El ejercicio de la labor diaria se debe realizar con carácter de disciplina y compromiso hacia cada una de las responsabilidades asumidas, permitiendo el cumplimiento de las mismas con decoro y un alto nivel de orden y eficacia.



## **4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece el decreto número 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Hacer partícipes a todos los servidores públicos en la búsqueda y aplicación de controles y acciones encaminadas a prevenir los riesgos.
- Facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos misionales y de apoyo de cada área.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos,
- Facilitar a la población acceder a los servicios y la información.
- Fortalecer los mecanismos para aproximar la Administración al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.



## 5. METODOLOGIA

El plan anticorrupción de la administración municipal se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Como primera medida la secretaria de planeación junto con la oficina de control interno conformo un equipo de trabajo para liderar el proceso.
- Se realizaron reuniones periódicas con los jefes de oficina con el objeto de realizar los mapas de riesgos de cada dependencia.
- El equipo de trabajo elaboro el inventario de trámites para presentarlo ante las dependencias y de allí, realizar pequeñas reuniones con el fin de priorizar los trámites a intervenir.
- De igual forma la oficina de prensa y protocolo, presentó la propuesta de la estrategia de rendición de cuentas para el año 2014 ante los secretarios de despacho con el objetivo de mejorar dicha estrategia.
- Finalmente se desarrollaron reuniones con los jefes de oficina para poder establecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



## **6. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

### **6.1. Identificación De Riesgos De Corrupción**

Teniendo en cuenta la metodología, se desarrollaron los mapas de riesgos de cada oficina, en donde se plasmó la dependencia responsable de cada proceso, el problema identificado, las causas, efectos, riesgos y la materialización del mismo. De igual forma las acciones de mitigación del riesgo y el seguimiento correspondiente.

Una vez unificada la información se realizó el mapa de riesgos de la alcaldía municipal (anexo 1), dando como resultado las siguientes prioridades para el año 2014:

- Actualización e implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual define los procesos y procedimientos para el desarrollo de las diferentes actividades de la administración.
- Continúa capacitación a los funcionarios de la Administración Municipal en temas de archivo, supervisión de contratos, derechos y deberes del funcionario, formulación de proyectos, entre otros,
- Registro continuo de la información que ingresa y egresa a la administración municipal.
- Jornadas de organización y clasificación documental del archivo.
- Seguimiento y evaluación al plan de desarrollo.
- Compra de licencia para antivirus
- Compra de espacio en la nube para backups
- Proyecto de necesidad para cambio de cableado,



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

- Proyecto para regular energía de todas las instalaciones pertenecientes a la Alcaldía.
- Seguimiento a los procesos judiciales por parte de la Secretaria Jurídica.
- Seguimientos a los PQR,

Por último se elaboró la guía de seguimiento al mapa de riesgos de la administración municipal (ver anexo 2), en donde se plasmaron las acciones de mitigación de los riesgos y el tiempo en cual se van a realizar.



## **7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES**

La Administración Municipal de San Gil, en cumplimiento con el plan anticorrupción, se ha encaminado en definir los tres aspectos que componen la estrategia de anti-trámites para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como ofrecer un mejor servicio orientado al ciudadano.

### **7.1. LINEAMIENTOS GENERALES**

#### **7.1.1. Fase 1 - Identificación de trámites**

El Municipio de San Gil, de acuerdo a la estrategia de anti-tramites, ha identificado 86 trámites de acuerdo a su categoría; de los cuales 64 se encuentran disponibles para ser registrados en la plataforma del SUIT. Con el acompañamiento dado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; el municipio tiene registrados 50 trámites de los cuales 26 se encuentran para revisión y 24 están inscriptos. Los 26 trámites que faltan por registrar, una vez el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP los incluya en el aplicativo del SUIT, la Secretaría de Planeación que es la encargada de administrar el registro de los tramites, empezará a identificar que secretaría u oficina es la responsable para dar a conocer cada uno de estos y a su vez realizar el registro.

Con la identificación de los tramites se tendrá un inventario por secretaría y oficina, de esta manera se realizará un mejor control y su a vez se identificaran los trámites que serán objeto de racionalización por medio del formato del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; para efectuar este proceso se realizará un cronograma en donde se establecerán fechas y metas. Una vez identificados se le hará un estudio en cuanto a los diferentes procesos





administrativos, estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento donde se podrá evaluar la importancia y el valor agregado para el usuario; cada uno de los tramites debe cumplir como mínimo lo siguiente: actuación del usuario, soporte normativo y que el usuario ejerza un derecho o una obligación ante la Administración.

En la parte normativa, se analizará su contenido evitando que en futuras reclamaciones o demandas pueda afectar el proceso de racionalización, este proceso estará acompañado por un abogado ya sea de la Secretaría Jurídica o de Planeación y las demás actividades serán ejercidas por la secretaria encargada y en apoyo de la Secretaría de Planeación.

En el anexo 3 se muestran los trámites identificados por cada una de las secretarías y oficinas.

#### **7.1.2. Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir**

Una vez terminado el proceso de identificación de trámites, se analizarán los que se encuentran registrados en el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y que a su vez ya fueron incluidos en la plataforma del SUIT , por otra parte serán incluidos los trámites que no han sido reportados al DAFP donde se les hará una verificación exhaustiva en sus diferentes factores internos y externos logrando una prestación de un buen servicio para el ciudadano.

Los factores internos que se tendrán en cuenta serán los siguientes:

1. Numero de pasos que el ciudadano debe realizar para poder dar trámite a dicho proceso.



2. Costos en los cuales se incurren para la ejecución del trámite, teniendo en cuenta la tecnología, recurso humano, etc.
3. El tiempo de respuesta es un factor importante para analizar, por dicha razón de acuerdo a la normatividad de orden nacional y territorial este tiempo solamente se podrá ajustar siempre y cuando la norma que acobija el trámite haga la respectiva modificación; si es de orden municipal se avalara dicho tiempo teniendo en cuenta las diferentes actividades que se ejecutan en cada secretaría para que no sea afectado dicho proceso.

Los factores externos que se tendrán en cuenta serán los siguientes:

1. Pagos que tiene que realizar el ciudadano para efectuar el trámite; teniendo en cuenta el estatuto tributario municipal, las ordenanzas departamentales y los acuerdos municipales para el concepto de estampillas. Los costos que tengan ajustes que no son por estampillas serán reportados a la Secretaría de Hacienda para que sea actualizado en el estatuto tributario.
2. Las peticiones, quejas y reclamos tramitados por PQR para un trámite serán analizados.
3. Las auditorias serán ejercidas por la Oficina de Control Interno donde realizarán la verificación de cada uno de los trámites que se encuentren inscritos en la plataforma del SUIT para prevenir y corregir las diferentes anomalías que se pueden presentar en los diferentes trámites.
4. La consulta ciudadana contara con varios mecanismos de participación que serán analizados y definidos para ser aprobados y adoptados; con el objeto



que la comunidad coloque las diferentes observaciones frente al desarrollo del trámite

### **7.1.3. Fase 3 - Racionalización de trámites**

Para la racionalización de los trámites se tendrá en cuenta la estandarización de los mismos dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

1. Trámites Estandarizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Estos trámites serán racionalizados de acuerdo a las características brindadas en el formato suministrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; donde se definen los tipos de acción y de racionalización que a continuación se mencionan:

a.) Administrativo

- Eliminación del trámite
- Aumento en horarios y/o puntos de atención
- Fusión de trámites
- Reducción de costos operativos en la entidad
- Reducción de costos para el usuario
- Reducción de documentos
- Reducción de pasos del usuario
- Reducción de pasos en procedimientos internos
- Reducción de requisitos
- Reducción de tiempo de duración del trámite



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

- Aumento de vigencia del trámite
- Otro

b.) Tecnológico

- Formularios diligenciados en línea
- Pago en línea
- Envío de documentos electrónicos
- Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- Firma electrónica
- Respuesta electrónica
- Trámite total en línea
- Otro

2. No Estandarizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

Estos son los trámites que se encuentra activos en la Administración Municipal y que no han sido reportados al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; a este tipo de trámite se le aplicarán varias acciones y cada una de estas tendrá una serie de actividades expuestas en la metodología del plan de anticorrupción.

- a.) Simplificación del trámite.
- b.) Estandarización.
- c.) Eliminación.
- d.) Optimización.
- e.) Automatización.



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVAROAGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

#### **7.1.4. Fase 4 - Interoperabilidad**

La Administración Municipal de San Gil, realizará durante la vigencia 2014 diferentes convenios, con el objetivo de mejorar algunos trámites y a su vez analizará la aplicación de varios aplicativos de consulta dentro de la misma Alcaldía de acuerdo al Artículo 9° del Decreto 019 de 2012.

- a) Beneficios De La Implementación De Las Fases De Racionalización:
- Optimización en el servicio de cada uno de los trámites hacia el ciudadano.
  - Constante seguimiento a cada uno de los trámites.
  - Mejores condiciones en la ejecución de cada uno de los trámites.
  - Proyección de mejoras administrativas y tecnológicas a los trámites.



## **8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado ciudadano. Por su importancia, la administración municipal del San Gil elabora anualmente una estrategia de rendición de cuentas y la misma se incluye en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La administración municipal se propone realizar un ejercicio permanente de Rendir Cuentas Claras sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad.

Para lo anterior se establecieron las siguientes estrategias para el año 2014 respecto a este componente:

### **8.1. REDES SOCIALES**

- Cuenta en Facebook: Alcaldía Municipal de San Gil

Seguir manejando la cuenta en Facebook, la cual cuenta con más de 700 usuarios directos de los cuales ha alcanzado un nivel alto de popularidad entre los usuarios indirectos que consultan la página por buscar información acerca de la Administración Municipal. Desde esta herramienta continuamente y día a día se publicará información concerniente a las actividades principales que se desarrollarán dentro de la Alcaldía a través de todas las Dependencias y/o Secretarías y desde luego la gestión que adelanta la Primera autoridad del Municipio. Esto mantendrá un diálogo con la comunidad a través de los mensajes que escriben realizando comentarios y preguntas.



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVAROAGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

- Cuenta en TWITTER: @Alcaldiasangil

Esta red social cumple una función similar a la de la cuenta en Facebook, ya que también tiene como ventaja la interacción directa e inmediata con los usuarios interesados en ampliar su información que consulta a través de dicha herramienta. Servirá además para medir cuanto se ha avanzado en determinado proceso u obra, ya que los comentarios son de suma importancia para tenerlos en cuenta a la hora de evaluar los procedimientos.

- Página Institucional: [WWW.SANGIL.GOV.CO](http://WWW.SANGIL.GOV.CO)

Realizar publicaciones en esta página diariamente a manera de noticias, las cuales se sustentarán con fotografías y audios que le permite a la ciudadanía ampliar su panorama de información respecto a un hecho en particular, lo cual tiene como objetivo informar de las obras y gestiones que se adelantan al interior de la Administración Municipal a la comunidad.

Actualmente esta página tiene links o enlaces que conectan directamente con las redes sociales de la Alcaldía de San Gil, lo cual es una herramienta más de divulgación para quienes utilizan este tipo de mecanismos para mantenerse más conectado con las actividades que se desarrollan en la Administración.

## **8.2. PROGRAMA INSTITUCIONAL: POR EL SAN GIL QUE MERECEMOS**

Ofrecer a la comunidad un programa de televisión cuya duración es de 30 minutos de periodicidad semanal que se emitirá en dos canales locales y en el que le permita a los televidentes estar al día con la información que se transmite a través de estos medios de comunicación; a su vez subir en YOUTUBE para quienes no



puedan acceder a la televisión por cable también tengan otra herramienta en internet que les permita obtener esta información, el contenido del programa será netamente institucional y los insumos para la realización se tomarán del resultado de las actividades que realiza en conjunto toda la Administración Municipal.

### **8.3. REUNIONES CON LA COMUNIDAD**

Desarrollar espacios entre ciudadano estado con el objeto de que el Señor Alcalde tenga la oportunidad de referirse a un sector en específico para hablar sobre temas puntuales y escuchar las opiniones de la comunidad frente a sus problemáticas que les aquejan y darles una solución bien sea a corto, mediano o largo plazo. Las reuniones se programarán a través del Presidente de la Junta quien es el encargado de liderar y procurar que los vecinos del sector asistan.

### **8.4. RUEDAS DE PRENSA**

Acordar previamente con cada uno de los Secretarios de Despacho las actividades de divulgación para que la comunidad esté enterada de los hechos noticiosos que generan un impacto en la ciudadanía.

Es así que a través de ruedas de prensa se citarán a todos los medios de comunicación del Municipio (prensa, radio y televisión) para que los canales de información lleguen en un alto porcentaje a la comunidad y se mantengan informados de las actividades desarrolladas dentro de la Administración Municipal que van en pro de todos los habitantes del Municipio de San Gil, éstas se realizarán día por medio o eventos extemporáneos.





### **8.5. INCIDENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Asistir a programas de opinión de gran audiencia en el que son entrevistados El Alcalde de San Gil y/o los Secretarios de Despacho, para dar cuentas a la comunidad sobre proyectos, obras y gestiones puntuales, en el que además la comunidad tiene la opción de poder interactuar con el invitado a dicho programa bien sea a través de llamadas telefónicas y mensajes.

### **8.6. VIDEO CONFERENCIAS**

Como mecanismo de Participación ciudadana, se tiene estimado que para este año 2014 se lleve a cabo una video conferencia semestral, con el fin de que la comunidad pueda interactuar con el Alcalde de San Gil sobre temas puntuales que se definen en el Comité de Gobierno en línea, conformado por todos los Secretarios de Despacho de la Administración Municipal. Es esta herramienta la que le ha permitido en ocasiones anteriores a la Administración poder contar con herramientas que estén a la vanguardia de los mecanismos de participación utilizados en línea.

### **8.7. INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Se proyecta que para el mes de Diciembre de 2014 se esté entregando el informe de rendición de cuentas de la Administración Municipal de San Gil a toda la comunidad, en una actividad que conglomere al sector urbano y rural del Municipio y en el que se lleve a cabo el informe con ayudas en multimedia y en un lenguaje claro y conciso con espacios de participación para que la ciudadanía tenga la oportunidad de preguntar y comentar sobre el informe que presente la Administración.



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

A su vez se transmitirá en señal en vivo por la página web de la Alcaldía: [www.sangil.gov.co](http://www.sangil.gov.co) y se dispondrá un chat para que a través de esta herramienta puedan participar los cibernautas. Una vez terminada esta actividad se subirá el informe de Rendición de Cuentas a la página institucional para que la comunidad tenga acceso a esta información en cualquier momento que desee consultarla.



## **9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente dentro de la administración municipal tiene como objetivo mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Teniendo en cuenta lo anterior se plantearon las siguientes estrategias:

### **9.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.**

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la administración municipal:

- En la página web [www.sangil.gov.co](http://www.sangil.gov.co)
- En cuatro (4) carteleras que se ubicarán en las instalaciones de la Administración Municipal.

Implementar y optimizar: los procesos y procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

- Actualización del MECI
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Crear mecanismos que faciliten la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

- En la página web [www.sangil.gov.co](http://www.sangil.gov.co)
- Derechos de petición.
- Buzón de Sugerencias en cada una de las oficinas de la Administración Municipal y hacer seguimiento a cada una de ellas.



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVARO AGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

- Dar respuesta oportuna a cada una de ellas.

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la administración.

- En la página web [www.sangil.gov.co](http://www.sangil.gov.co)
- Buzón de Sugerencias.

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.



Alcaldía Municipal de  
**San Gil**  
*Por el San Gil que Merecemos*

**ALVAROAGON**  
**ALCALDE**  
**2012 - 2015**

- Implementar el Plan Institucional de Capacitaciones.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Implementar el Plan de Bienestar Laboral.

c) Fortalecimiento de los canales de atención

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

**ALVARO JOSUE AGÓN MARTINEZ**

Alcalde Municipal San Gil

Elaboró: Gustavo Adolfo Navarro Luna