

Plan De Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Vigencia 2013

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)

Elaborado con la participación de todos los funcionario
y contratistas de la Alcaldía de Majagual – Sucre

Álvaro Vanegas Cardoza
Alcalde

Dirección: Calle 5 No. 22 – 05 Principal - Teléfono: 2871545
Correos: alcaldia@majagual-sucre.gov.co

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Presentación

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para la administración municipal, de autoanálisis para la adopción de mecanismos que permitan evidenciar las falencias y fortalezas en desarrollo de la gestión para evitar actos de corrupción, mejorar los canales de interlocución con la ciudadanía y establecer las acciones que permitan mejorar continuamente el desarrollo de la gestión Municipal.

Este Plan esta formulado bajo la metodología dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Publica, encontraremos un primer componente que contiene en Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, para el cual se tomo como referencia lo dispuesto por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

En la medida que las entidades publicas logran racionalizar los tramites que deben realizar los ciudadanos para acceder a los servicios que prestan se logran reducir los riesgos de corrupción, en este Plan hemos establecido unos mecanismos para la racionalización de tramites que se desarrollan en la relación Administración – Ciudadanía, desde la competencia municipal buscamos simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la Alcaldía, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, conoedores que los procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración municipal

El tercer componente de Rendición de Cuentas busca la implementación del Documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, entendiendo la rendición de cuentas

como una expresión de Control Social, en la que los ciudadanos tienen los derechos de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, señala “Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano...”

Objetivo General Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En cumplimiento con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el municipio de Majagual – Sucre formula este Plan con el objeto de implementar una estrategia que permita su interlocución permanente con la ciudadanía, evidenciar los riesgos de corrupción que pueden presentarse para tomar las medidas correctivas, al igual que la formulación de canales para el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a los trámites en los servicios que presta la Alcaldía Municipal

1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en el municipio, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que se utilizó se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses del Municipio de Majagual y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Establecer las causas: Se identificaron las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Descripción del riesgo de corrupción: Una vez identificadas las causas, se definieron los riesgos de corrupción del proceso o, procedimiento, según el caso.

Para esto se tomaron como referencia algunos riesgos que pudieran presentarse:

1. Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).
 - ◆ Concentración de autoridad o exceso de poder.
 - ◆ Extralimitación de funciones.
 - ◆ Ausencia de canales de comunicación.
 - ◆ Amiguismo y clientelismo.

2. Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).
 - ◆ Inclusión de gastos no autorizados.
 - ◆ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
 - ◆ ☐ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
 - ◆ Archivos contables con vacíos de información.
 - ◆ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

3. De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).
 - ◆ Estudios previos o de factibilidad superficiales.
 - ◆ Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
 - ◆ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
 - ◆ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes
 - ◆ direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
 - ◆ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.

- ◆ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
 - ◆ Urgencia manifiesta inexistente.
 - ◆ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
 - ◆ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
 - ◆ Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.
4. De información y documentación.
- ◆ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
 - ◆ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
 - ◆ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
 - ◆ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
 - ◆ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
5. De investigación y sanción.
- ◆ Fallos amañados.
 - ◆ Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
 - ◆ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
 - ◆ Exceder las facultades legales en los fallos.
 - ◆ Soborno (Cohecho).
6. De actividades regulatorias.
- ◆ Decisiones ajustadas a intereses particulares.

- ◆ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
 - ◆ Soborno (Cohecho).
7. De trámites y/o servicios internos y externos.
- ◆ Cobro por realización del trámite, (Concusión).
 - ◆ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
 - ◆ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
8. De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.
- ◆ Cobrar por el trámite, (Concusión).
 - ◆ Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
 - ◆ Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
 - ◆ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Con el análisis del riesgo buscamos determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se consideraron los siguientes criterios:

1. **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias
2. **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificamos los riesgos de corrupción, establecimos los controles teniendo en cuenta:

Controles preventivos: que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo

Controles correctivos: que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La política de administración de riesgos es el conjunto de procesos para controlar los riesgos que puedan presentarse en la Alcaldía Municipal de Majagual – Sucre, Esta política está alineada con la planificación estratégica de la Alcaldía de Majagual, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que se tuvieron en cuenta en procesos de alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas” (Tomado de: ICONTEC. NTC31000:2011

Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2. Pág. 33.)

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”. (Tomado de: ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2. Pág. 33.)

En este orden de ideas, contemplamos dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, los riesgos de posibles actos de corrupción, y a partir de ahí se realizara un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Y así garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la Alcaldía Municipal mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez establecer los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción.

Hemos tenido en cuenta para este fin la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (Tomado de: ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2. Pág. 33.)

1. Los objetivos que se esperan lograr
2. Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo
3. Los riesgos que se van a controlar
4. Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido
5. El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido la Alcaldía Municipal realizará seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez realizados los procesos para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elaboró el mapa de riesgos de corrupción, que presentamos a continuación:

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO	
Procesos y objetivo	Causas	Riesgos Descripción	Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del riesgo	Responsable	Indicador
				Tipo de Control			
Fortalecimiento y seguimiento a la planeación institucional	Desconocimiento de los funcionarios en sus tareas de planeación, elaboración de informes, rendición públicas de cuenta permanentes, elaboración de planes para el fortalecimiento institucional	<p>1. Prioridad baja en la formulación de acciones planificadoras para el desarrollo</p> <p>2. No formular en las fechas indicadas los planes, programas y proyectos que garanticen la planeación institucional</p> <p>3. Desconocimiento del marco legal establecido y que establece la obligatoriedad en la planeación Institucional</p>	Casi Seguro	<p>Controles Preventivos: La Secretaria Municipal de Planeación debe elaborar una lista de los planes que anualmente se deben formular, igualmente debe propiciar espacios en los que todos los funcionarios conozcan estos planes de planeación anual, al igual que el compromiso de los planes de formulación única en los cuatro años del gobierno</p> <p>Controles Correctivos: Capacitación permanente a los funcionarios</p>	<p>1. Usar los medios de divulgación e interlocución pertinentes entre dependencias para recordar la formulación y entrega oportuna de planes</p> <p>2. Lista de Planes para ser evaluada periódicamente su ejecución</p>	Secretaria de Planeación en coordinación con todas las dependencias de la Alcaldía	Formulación de Planes, Programas y Proyectos por requerimiento legal o por ser esencial para el desarrollo de las funciones de la administración formulados a tiempo

				encargados de planificación institucional referente a los programas, planes y proyectos a formular por mandato legal y por esencia de desarrollo del municipio			
Gestión Judicial	Falta de articulación entre dependencias para la recopilación de material de respuestas, Inoportunidad en la notificación, Descuido del Apoderado	<ol style="list-style-type: none"> 1. La no Consolidación en la contestación de la demanda 2. La no Elaboración escritos de alegatos a tiempo 3. No Elaboración recursos de apelación o impugnación 	Posible	Controles Preventivos: El asesor jurídico que hace las veces de Jefe Jurídico capacitara a todos los funcionarios que en algún momento tengan que ver con la respuesta y reacción oportuna ante hechos judiciales	1. Utilizar los medios de comunicación con los que pueda contar la administración con el fin de mantener al día los acontecimientos que respecto a procesos judiciales se puedan producir	Asesor Jurídico en coordinación con todas las dependencias de la administración	Gestión Judicial al día, respuestas oportuna, baja incidencia de condenas contra el municipio por respuesta y participación oportuna en procesos judiciales
Evaluación y Seguimiento al sistema de Control Interno	Ausencia o retraso en la entrega de la información, Tiempo insuficiente, desconocimiento de la normativa aplicable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perdida de credibilidad 2. Perdida de Confianza 3. Perdidas económicas representadas en multas 4. Desgaste Administrativo 	Posible	Controles Preventivos: La Oficina de control interno socializara los procedimientos y procesos que se deben ejecutar en el marco de la implementación	<ol style="list-style-type: none"> 1. programación de los informes resultados de las evaluaciones o Planes operativos 2. Revisión y socialización de la normatividad vigente 	Oficina de Control Interno	Evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno al día

				del sistema de Control interno. Controles Correctivos: Escenarios de interlocución entre todos los empleados de la administración con el fin de compartir responsabilidades y adquirir conocimientos para la implementación del sistema de control interno	3. Utilización de medios electrónicos para la socialización inmediata de las tareas por cumplir		
Administración de Bienes	1. Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad 2. Deshonestidad por parte de quien entrega o recibe el bien 3. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios que deben administrar el bien	1. Perdida de bienes 2. Sanciones legales para el responsable de almacenar el bien 3. Posible perdida económica o detrimento patrimonial	Posible	Controles Preventivos: Se tendrán al día los inventarios de bienes de la Alcaldía Municipal, se establecerán los formatos de entrega y control para la salida y administración de bienes a funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal	1. tomas físicas de inventario 2. Diligenciamiento de los comprobantes de movimientos 3. Solicitud de bienes a través de formatos	Secretaria Administrativa (Almacén), Despacho del Alcalde Municipal en coordinación con todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	Inventario de bienes al día, cero caso de perdidas o deterioros injustificados de bienes
Atención a peticiones,	1. Desconocimiento		Posible	Controles Preventivos:	1. Alarmas preventivas de	Todas las dependencias	Respuesta al

Quejas y Reclamos	de los términos legales y de las consecuencias al no responder peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía 2. Desorganización al interior de las dependencias 3. Falta de idoneidad para resolver la petición de quien la recibe o a quien le es asignada	1. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición 2. Pérdida de imagen institucional y generación de desconfianza por parte de la ciudadanía		Formulación de una ruta única para la atención de peticiones quejas y reclamos Controles Correctivos: Capacitación a todos los funcionarios de la administración, haciéndolos conscientes e importante de dar respuesta acertada y oportuna a las peticiones quejas y reclamos de los ciudadanos y ciudadanas	vencimiento del término de las respuestas 2. Uso de los medios electrónicos para articular a los responsables de dar respuestas 3. Capacitación a funcionarios	de la Administración Municipal	100% de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por la ciudadanía
Contratación de Bienes y Servicios	1. Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documentos 2. No realizar de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de oferta 3. Presiones para la pronta elaboración y legalización 4. Incumplimiento	1. Proyección de la contratación y seleccionar oferta 2. Elaborar y Legalizar el contrato 3. Supervisar el contrato 4. Liquidar el Contrato	Posible	Controles Preventivos: Capacitación a todos los funcionarios que puedan tener incidencia en los procesos contractuales Controles Correctivos: Unificación de los canales y formatos para la contratación en el municipio	1. Valoración por parte del equipo de contratación 2. Revisión del Comité de Contratación 3. Revisión por parte del ordenador del gasto 4. Revisión de actividades ejecutadas y documentos 5. Liquidación contemplando	Asesor de Contratación, Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal	100% de los procesos de contratación sin cuestionamiento alguno en todas sus etapas

	de los requisitos legales vigentes 5. Falta de idoneidad por parte del supervisor en aspectos jurídicos y financieros				todas las posibilidades legales		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	---------------------------------	--	--



**Prosperidad
para todos**

Dirección: Calle 5 No. 22 – 05 Principal - Teléfono: 2871545
Correos: alcaldia@majagual-sucre.gov.co

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

A través de la implementación de la estrategia antitramites a parte de estar acorde con las políticas sugeridas por la Ley y el Gobierno Nacional la Alcaldía Municipal de Majagual busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración. Simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Alcaldía, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

1. Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
2. Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
3. Facilitar la gestión de los servidores públicos.
4. Mejorar la competitividad del país.
5. Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

LINEAMIENTOS GENERALES

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

Identificación de Trámites: Se identificaron los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario. El resultado ha sido un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Revisión de los procesos: consistió en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de Evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos identificados se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones según la Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: Consistió en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas

las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se pudo establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT. El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identificaron aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase fue priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

Actividades Adelantadas:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se tomaron en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.

Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.

Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.

PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.

Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades Adelantadas

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos

- ◆ Reducción de costos operativos en la entidad. - Reducción de costos para el usuario.
- ◆ Reducción de documentos. - Reducción de requisitos.
- ◆ Reducción del tiempo de duración del trámite. - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración establece trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y

engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

Interoperabilidad: La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN

Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.

- ◆ Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- ◆ Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- ◆ Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

El municipio de Majagual tiene unas consideraciones especiales en la implementación de las estrategias aquí planteadas, en consideración que el acceso a los medios tecnológicos de nuestros habitantes son escasos, será un esfuerzo de la administración sistematizar y habilitar los recursos tecnológicos y en la medida de las posibilidades serán usados, bajo esta premisa es un imperativo la implementación de la estrategia aquí expuesta.

Para la implementación de esta estrategia antitramites, la Alcaldía Municipal habilitara en un periodo no mayor a un mes a partir del 30 de abril de 2013, un correo electrónico para la recepción de petición de procedimientos y procesos, al igual que una línea telefónica fija y otra línea de telefonía celular para el seguimiento a las peticiones ciudadanas.

Hemos seleccionado de una lista los tramites que se realizan en el municipio de Majagual, por ser de nuestra competencias legales o ser esenciales en el servicio que prestamos a la comunidad

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Realizado por la entidad
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO		
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	SI
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
10	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado	NO
12	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
13	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI
15	Cancelación del registro de industria y comercio	SI
16	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI
17	Impuesto predial unificado	SI
18	Exención del impuesto predial unificado	SI
19	Impuesto de delineación	SI
20	Impuesto a la publicidad exterior visual	SI
21	Impuesto de espectáculos públicos	SI
22	Registro de importadores, productores y distribuidores de productos gravados con impuestos al consumo	NO
23	Impuesto al consumo de productos de origen nacional	NO
24	Declaración del impuesto al consumo de productos extranjeros	NO

25	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	NO
26	Impuesto de Registro	NO
27	Devolución de impuesto de registro	NO
28	Impuesto sobre vehículos automotores	NO
29	Devolución o compensación de impuesto sobre vehículos automotores	NO
30	Condonación del impuesto de vehículos	NO
31	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	SI
32	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	SI
33	Impuestos sobre premios de loterías	NO
34	Exención del impuesto de espectáculos públicos	SI
35	Impuesto de rifas	SI
36	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	SI
37	Impuesto a Juegos permitidos	SI
38	Impuesto de degüello de ganado menor	SI
39	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes	NO
40	Sobretasa a la gasolina motor	SI
41	Contribución por valorización	NO
42	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	SI
43	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	SI
44	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	NO
45	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	NO
46	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	NO
47	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos	NO
48	Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales	SI
49	Seguro por muerte para docentes oficiales	NO
50	Pensión de jubilación para docentes oficiales	NO
51	Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales	NO
52	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	NO
53	Pensión de invalidez para docentes oficiales	NO
54	Pensión post-mortem para docentes oficiales	NO
55	Sustitución pensional para docentes oficiales	NO
56	Reliquidación pensional para docentes oficiales	NO
57	Cesantías parciales para docentes oficiales	NO
58	Cesantías definitivas para docentes oficiales	NO

59	Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales	NO
60	Ascenso en el escalafón docente	NO
61	Auxilio funerario para docentes oficiales	NO
62	Ampliación del servicio educativo	NO
63	Cambio de municipio de un establecimiento privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano	NO
64	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo oficial o privado	NO
65	Cambio de propietario de instituciones educativas promovidas por particulares	NO
66	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	NO
67	Registro de firmas de rectores, directores y secretarías de establecimientos educativos	NO
68	Cambio de sede de un establecimiento educativo privado	NO
69	Actualización de la licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal	NO
70	Clasificación en el régimen a un establecimiento educativo privado	NO
71	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	NO
72	Autorización de calendario académico especial	NO
73	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	NO
74	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	NO
75	Matrícula de arrendadores	NO
76	Asignación de nomenclatura	NO
77	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	SI
78	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)	NO
79	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)	SI
80	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)	NO
81	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)	NO
82	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)	NO
83	Rectificación de áreas y linderos	SI
84	Auto estimación del avalúo catastral (Autoevalúo)	NO
85	Certificado catastral	SI
86	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
87	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
88	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	NO
89	Apertura de los centros de estética y similares	NO
90	Certificado sanitario	SI
91	Licencia de funcionamiento de equipos de rayos X	NO
92	Carné de protección radiológica	NO

93	Licencia de funcionamiento para las Unidades de Radioterapia	NO
94	Licencia de funcionamiento para equipo de emisores de radiaciones ionizantes	NO
95	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	NO
96	Licencia sanitaria de funcionamiento para empresas aplicadoras de plaguicidas	NO
97	Carné aplicador de plaguicidas	NO
98	Refrendación del carné de aplicadores de plaguicidas	NO
99	Licencia de funcionamiento para aceleradores lineales	NO
100	Licencia de funcionamiento para áreas de medicina nuclear, laboratorio de inmunoanálisis e investigación con fines médicos	NO
101	Inscripción para el ejercicio de las profesiones de la salud	NO
102	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	NO
103	Cancelación para el manejo de medicamentos de control especial	NO
104	Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud	NO
105	Renovación de la inscripción de prestadores de servicios de salud	NO
106	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	NO
107	Habilitación o renovación de plazas para el servicio social obligatorio	NO
108	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas del servicio social obligatorio	NO
109	Habilitación de servicios farmacéuticos a instituciones prestadoras de servicios de salud	SI
110	Credencial de expendedor de drogas	NO
111	Apertura de establecimientos farmacéuticos	NO
112	Autorización sanitaria favorable de la calidad del agua para consumo humano	NO
113	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	SI
114	Carné de manipulador de alimentos	SI
115	Autorización sanitaria en transporte de residuos especiales	NO
116	Concepto sanitario para establecimientos farmacéuticos que ya se encuentran inscritos	SI
117	Licencia de inhumación	SI
118	Licencia de exhumación	SI
119	Licencia para la cremación de cadáveres	NO
120	Licencia de urbanización	SI
121	Licencia de parcelación	SI
122	Licencia de subdivisión	SI
123	Licencia de construcción	SI
124	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	NO
125	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores	NO
126	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos	NO
127	Inscripción de la propiedad horizontal	NO

128	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	NO
129	Registro de extinción de la propiedad horizontal	NO
130	Registro de la publicidad exterior visual	NO
131	Permiso para espectáculos públicos	SI
132	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	SI
133	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas	SI
134	Permisos de ocupación vial	SI
135	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	SI
136	Permiso para la ocupación del espacio público	SI
137	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados	SI
138	Determinantes para la formulación de planes parciales	NO
139	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	NO
140	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	NO
141	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado	NO
142	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	NO
143	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	NO
144	Formulación del proyecto de plan de implantación	NO
145	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	NO
146	Formulación del proyecto de plan de regularización	NO
147	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada	NO
148	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	NO
149	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo	NO
150	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	NO
151	Permiso para la operación de rifas	NO
152	Prórroga de rifas menores	NO
153	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	NO
154	Registro de perros potencialmente peligrosos	NO
155	Registro de marcas de ganado	SI
156	Auxilio funerario	SI
157	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	NO
158	Tornaguía de reenvíos	NO
159	Tornaguía de Tránsito	NO
160	Tornaguías de movilización	NO
161	Legalización de tornaguías	NO
162	Anulación de tornaguía	NO
163	Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva	SI

164	Certificado de estratificación	SI
165	Certificado permiso de ocupación	SI
166	Certificado de residencia	SI
167	Concepto del uso del suelo	SI
168	Reconocimiento de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
169	Reforma de estatutos de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
170	Inscripción de dignatarios de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
171	Registro de libros de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
172	Cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
173	Certificación de personería jurídica y representación legal de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
174	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito	NO
175	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques	NO
176	Traspaso de propiedad de un vehículo	NO
177	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo	NO
178	Cancelación de la matrícula de un vehículo	NO
179	Rematrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada	NO
180	Cambio de características de un vehículo	NO
181	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo	NO
182	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal	NO
183	Cambio de un servicio de un vehículo automotor	NO
184	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores	NO
185	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo	NO
186	Licencia de conducción	NO
187	Duplicado de la licencia de conducción	NO
188	Certificado de tradición de un vehículo automotor	NO
189	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística	NO
190	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación	NO
191	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público	NO

3. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con la implementación de este componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Definición y difusión del portafolio de servicios al ciudadano, cuestión que la Alcaldía Municipal de Majagual establece en este mismo Plan y que será publicada en la Pagina web y en lugares visibles de los edificios donde funcionan dependencias municipales
- Implementar y optimizar, Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. Para lo cual la Alcaldía Municipal de Majagual diseña una ruta única de atención y recepción de procesos y procedimientos que se realizara si son peticiones escritas a través de la recepción de documentos en manos del funcionario encargado, quien dará tramite y resolución a las pretensiones ciudadanas, igualmente la habilitación de un correo electrónico para la recepción y respuesta y la línea de telefonía fija instalada en el Palacio Municipal
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, para ello la Alcaldía de Majagual habilitara un formato de encuesta virtual y física para que a voluntad de los ciudadanos respondan y permita medir el nivel de satisfacción con los resultados entregados frente a su petición.

- La Alcaldía Municipal de Majagual identificara necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- La Alcaldía Municipal de Majagual Pondrá 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.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- ◆ La Alcaldía Municipal de Majagual Desarrollara las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ◆ La Alcaldía Municipal de Majagual Generara incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- ◆ La Alcaldía Municipal de Majagual utilizara los ya expuestos canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- ◆ La Alcaldía Municipal de Majagual Implementara protocolos de atención al ciudadano.

- ♦ La Alcaldía Municipal de Majagual Implementara un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos, cuando se presente aglomeración de clientes
- ♦ La Alcaldía Municipal de Majagual Adecuara los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

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

DEFINICIONES

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud¹⁹.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético

profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

GESTIÓN:

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se facilitará el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente el funcionario habilitado para tal fin

En la Alcaldía Municipal de Majagual esta habilitado un funcionario encargado de la recepción de todas las peticiones, se habilitara un link en la pagina web con el fin de recibir sugerencias, peticiones y reclamos

La dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, cumplirá con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 201121, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

SEGUIMIENTO

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la Alcaldía Municipal

CONTROL

Oficina de Control Interno debe organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos. La oficina de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

- ◆ Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley
- ◆ Quejas contra los servidores públicos de la entidad.

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Secretaria Municipal de Planeación, quien además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano le corresponde a la Oficina de Control Interno, el cual publicará en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad:		Año:					
Estrategia, Mecanismo, Medida, Etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de Riesgos de Corrupción	1						
	2						
	3						
Estrategias Antitrámite	1						
	2						
	3						
Estrategia de rendición de cuentas	1						
	2						
	3						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	1						
	2						
	3						
Otras:	1						
	2						
	3						



Dirección: Calle 5 No. 22 – 05 Principal - Teléfono: 2871545
Correos: alcaldia@majagual-sucre.gov.co