

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2013

“La primera función del manual anticorrupción y participación de la ciudadanía consiste en generar mecanismos en contra de la corrupción y que se ejerza la participación de la ciudadanía, generando bienestar de acuerdo a la promoción de la integridad, la igualdad y la transparencia en todas las acciones que el municipio de Guachene se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rige a la entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario.”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE GUACHENE DEPARTAMENTO DEL CAUCA

FRANCISCO JOSE PAZ ZAPATA
ALCALDE

Abril de 2013

MISIÓN

El Municipio de Guachené como entidad territorial organizada y autónoma, genera espacios democráticos con oportunidades, posibilidades de bienestar social, político, económico, ambiental y cultural a todos sus habitantes, con una administración líder y transparente que realiza las obras y acciones necesarias para el progreso, el desarrollo territorial y la participación comunitaria; que satisfagan las necesidades básicas, en mejora de la calidad de vida y se promueva el verdadero desarrollo humano integral.

VISIÓN

El Municipio de Guachené en el año 2028, con una población afro descendiente, en un 99%, será la puerta de entrada del Departamento del Cauca, modelo de desarrollo de una economía sustentable, sostenible y competitiva, en materia agrícola e industrial paraíso turístico y ecológico, proyectado internacionalmente, con un tejido social sólido para lograr el verdadero desarrollo humano integral.

VALORES

Colaboración: Acción y efecto de trabajar en común con otra persona u otras personas. Contribuir para el logro de un fin. Ayudar a otra u otras personas en su trabajo o en logro de sus fines.

Compromiso: Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. Palabra que se da uno mismo para hacer algo. Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual se pertenece.

Lealtad: Cumplimiento de lo que dicen las leyes de la fidelidad y las del honor fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo.

Respeto: Miramiento, consideración, deferencia del otro. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

Honestidad: Moderación en la persona, las acciones o las palabras. Honradez, decencia. Actitud para actuar con honradez y decencia.

Honradez: Rectitud de ánimo, integridad en el obrar.

Responsabilidad: Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.

Equidad: Disposición de ánimo que mueve a dar a cada uno lo que se merece.

Confianza: Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente, o como interesada en el bienestar de uno mismo.

Eficiencia: Virtud y facultad de lograr un efecto determinado. Capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía o de recursos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013

La Entidad está comprometida con la construcción de un Estado Comunitario: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Que se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a esta Entidad, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

- La Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011

.

- El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción solicitó en el 2011 al Ministerio su participación en el piloto para la aplicación de las herramientas de riesgos de corrupción que está diseñando la Presidencia de la Republica, se encuentra a la espera de las nuevas directrices que se fijen para el año de 2013.

- Igualmente la Entidad valoró el mapa de riesgos de contratación del cual se tomó los insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.

- Para el año de 2013 se programó la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Grupo de Control Interno.

- Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Entidad está trabajando en la página WEB creando un enlace de Atención al Ciudadano para que se cuente con un espacio donde los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad. En el año de 2013 como política interna de la Entidad se publicará trimestralmente una nota en la página Web para la divulgación del enlace por medio del cual se puede presentar las denuncias por hechos de corrupción.

MAPA DE RIESGO ANTICORUPCION MUNICIPIO DE GUACHENE CAUCA

PROCESO	OBJETIVOS	IDENTIFICACION		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION			SEGUIMIENTO			
		CAUSAS	RIESGOS		VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO		Acciones	Responsable	Indicador	
			No		Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control				Preventivo
PLANEACION	Direccionar la planificación de los recursos necesarios que aseguren la ejecución de los procesos en la prestación de los servicios, de manera equitativa.	Experiencia de los funcionarios.	1	Concentración de autoridad o exceso de poder.	Posible	Preventivo y correctivo.	Asignación y distribución de tareas adicionales de acuerdo a su competencia	Separación del cargo.	evaluaciones mediante Consejos de gobierno, periódicos	Alcalde Secretarios de despacho	% de tareas ejecutadas
		Desconocimiento del manual de funciones y la normatividad.	2	Extralimitación de funciones.	Posible	Preventivo y correctivo.	Interiorización de funciones	Inicio de Proceso disciplinario.	Retomar las actividades de capacitación en el tema.	Secretarios de despacho	% Capacitaciones impartidas.
		Desconocimiento de los canales de comunicación existentes.	3	Deficiencia en la operancia de los canales de comunicación.	Posible	Preventivo y correctivo.	Socialización y aplicación de política de comunicación e información	Inicio de Proceso disciplinario.	Retroalimentación del proceso de planeación estratégica.	Secretarios de despacho	% Capacitaciones impartidas.
		Cultura ciudadana	4	Amiguismo y clientelismo.	Posible	Preventivo y correctivo.	Conciencia de valores éticos	Inicio de Proceso disciplinario.	Implementación política administrativa incluyente.	Alcalde secretarios de Despacho.	% oportunidades de participación ofrecidas.

ETICA Y MORAL	Generar en cada servidor público de la Administración Municipal de Guachene una autorregulación para posicionar y vivenciar la ética, mejorando la cultura organizacional de la Entidad y gestionando la confianza entre los clientes internos y externos	Falta de cultura de las personas, baja profesionalización, incapacidad para atender situaciones coyunturales.	5	Posibilidad de ejecutar actos mal intencionados en el ejercicio de funciones y aplicación de los recursos del municipio con el fin de favorecer beneficios personales, económicos o de otra índole.	Posible	Preventivo y correctivo.	Conciencia de valores éticos	Inicio de Proceso disciplinario.	evaluaciones mediante Consejos de gobierno, periódicos	Alcalde secretarios de Despacho.	% de tareas ejecutadas
EVALUACION	Verificar y contribuir al mejoramiento continuo de la Alcaldía de Guachene mediante la evaluación acorde a la normatividad y disposiciones vigentes, evitando la incurrancia en actos de dudosa legalidad.	Irresponsabilidad del funcionario a cargo	6	Ausencia de objetividad en los informes.	Casi posible.	Preventivo.	Medir bajo indicadores los resultados de lo planeado, como insumo para la elaboración de informes.		Elaboración de Planes de Acción y permanente seguimiento a su ejecución.	Secretarios de despacho	Planes de Acción elaborado, ajustados y evaluados periódicamente.
ATENCIÓN AL CLIENTE	Brindar información y orientación al usuario de manera oportuna, eficiente y veraz que le permita satisfacer su solicitud, en términos de transparencia	Desactualización respecto a las normas legales vigentes.	7	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Casi posible.	Preventivo.	Actualización de normatividad a los funcionarios públicos.		Capacitación permanente.	Secretaria de Gobierno/ Secretaria Administrativa y Financiera.	% Capacitaciones impartidas.

		Aculturación política	8	Tráfico de influencia	Posible	Preventivo y correctivo.	Aplicación de procesos de selección de acuerdo a lo establecido legalmente.	Sanciones disciplinarias.	Retroalimentación del proceso atención al Usuario	Secretaria de Gobierno/ Secretaria Administrativa y Financiera.	% Capacitaciones impartidas.
		Falta de seguimiento y ejecución de evaluación de desempeño.	9	Desinformación sobre el estado del proceso de trámites al interior de la Entidad	casi posible	Preventivo	Empoderamiento de los funcionarios con la Misión de la Entidad		Concertación de actividades y evaluación permanente a lo concertado.	Secretarios de despacho	Informes de evaluación realizado
		No divulgación de las Políticas Publicas.	10	Recibimiento de dadas por parte de los funcionarios y privilegios para el acceso a Bienes o Servicios a la comunidad.	Casi posible	Preventivo	Divulgación de programas y/o proyectos a desarrollar.		Socialización de cada uno de los proyectos y programas a ejecutar.	Alcalde secretarios de Despacho.	% reuniones con la comunidad.
VIGILANCIA Y CONTROL	Velar por el cumplimiento de las normas legales vigentes propendiendo por la transparencia Institucional y generación de convivencia ciudadana.	Inexistencia de un equipo multidisciplinario para integrar Equipo Auditor.	11	Auditorías internas deficientes	Casi posible	Preventivo	Consolidación del equipo auditor.		Integración del equipo auditor.	Alcalde	% funcionarios Activos en el Equipo Auditor
		Desorden Administrativo	12	No rendición de cuentas a la comunidad	Casi posible	preventivo	Establecer cronograma de rendición de cuentas.		Ejecución del cronograma de rendición de cuentas establecido	Alcalde Secretaria de Planeación.	% informes rendidos a la comunidad.

BIENESTAR SOCIAL Y COMUNITARIO	Ejecutar los programas y proyectos que van dirigidos al mejoramiento y bienestar de la comunidad de manera transparente de tal forma que se garantice el acceso a la prestación de los servicios de acuerdo a las necesidades básicas insatisfechas.	Falta de ética y pérdida de valores.	13	Cobro ilegal por realización del trámite.	Casi posible	Preventivo	Socialización del código de ética y aplicación de procesos y procedimientos.		Operatividad del Buzón de Sugerencias, calificación via web.	Secretaría de Gobierno.	% de sugerencias, queja y reclamos decepcionados
		Aculturación política	14	Direccionamiento de programas y proyectos con intereses particulares	Casi posible	Preventivo	Elaboración de estudios técnicos de acuerdo con información contenida en bases de datos confiables		Consulta y uso permanente de bases de datos confiables para la priorización.	Secretarios de despacho	% de datos priorizados.
		Elaboración de proyectos sin los soportes técnicos requeridos.	15	Ejecución de proyectos sin viabilidad.	Casi posible	preventivo	Elaboración de proyectos con el cumplimiento de requisitos técnicos, legales, financieros, administrativos, ambiental y de impacto		Programación de proyectos a ejecutar (ejecución y gestión) verificación permanente de requisitos	Secretarios de despacho	% proyectos viabilizados con el lleno de requisitos

ADMINISTRACION Y GESTION DE INGRESOS	Garantizar la administración eficiente de los recursos económicos, financieros de la Entidad.	Inexistencia de una política administrativa financiera por parte de la entidad.	16	Inconsistencias en los registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión	Casi posible	Preventivo	Establecer y documentar una política administrativa para el manejo de las finanzas del Municipio.		Aplicación de la política establecida y Supervisión permanente a los registros auxiliares por parte del jefe del área.	Secretaria Administrativa y Financiera.	% de correcciones de los registros auxiliares.
CONTRATACION	Garantizar la adquisición de bienes y/o servicios de forma transparente y en cumplimiento de la normatividad legal vigente.	Baja oferta de persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos.	17	Concentración de la contratación para unos pocos.	Casi posible	Preventivo	Fortalecer agremiaciones para mejorar la oferta.		Implementar una política Administrativa que genere conciencia a los posibles participantes.	Secretarios de despacho	% de agremiaciones fortalecidas
		No planificación de la contratación	18	Fraccionamiento de la contratación	Posible	Preventivo y correctivo.	Planificación de la contratación	Implementación del plan de contratación	Ejecutar el plan de contratación, conforme se ha establecido y realizar el seguimiento permanente.	Secretarios de despacho	% de contratos ejecutados de acuerdo a la planeación.
		Omisión en la verificación de requisitos.	19	Celebración de contratos sin cumplimiento de requisitos	Casi posible	Preventivo	Verificación de cumplimiento de requisitos		Rechazo de ofertas que no cumplen con los requisitos para contratarlos	Jurídica	% de ofertas rechazadas.

									contratar.		
			20	Contratación de bienes o servicios con violación al régimen de inhabilidades	Casi posible	Preventivo	Verificación de cumplimiento de requisitos		Rechazo de oferentes inmersos en el régimen de inhabilidades.	Jurídica	% de oferentes rechazados.
GESTION DOCUMENTAL	Administrar y controlar los documentos generados por la entidad con eficiencia y transparencia	Falta de divulgación del contenido de actividades más relevantes de cada área.	21	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Preventivo y correctivo.	Socialización permanente de actividades a desarrollar	Llamado de atención o memorandos con copia a la Hoja de vida.	Consejos de Gobierno y divulgación de la información a subalternos.	Secretarios de despacho	% de Consejos de Gobierno donde se divulgue la información tratada
		Irresponsabilidad administrativa	22	Vencimiento de términos para respuesta.	Casi posible	Preventivo	Implementación de aplicativo que genere alarma para dar respuesta oportuna.		Realizar mensualmente consolidado de solicitudes.	Secretarios de despacho	% de solicitudes con respuesta.
		Desconocimiento de la Ley 594/2000	23	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Posible	Preventivo y correctivo.	Inducción, rendición e Interiorización de la Ley 594/2000	Llamado de atención o memorandos con copia a la Hoja de vida.	Direccionamiento de toda la correspondencia por ventanilla única, aplicación diaria de las TRD.	Secretarios de despacho	% de documentos radicados por ventanilla única.
A Y FINANCIERA ADMINISTRATIVA GESTION	Gestionar, proyectar, recaudar, controlar y administrar los recursos de la entidad con responsabilidad y	Apropiación de recursos con fines indebidos.	24	Incurrir en delitos (peculado)	Casi posible	Preventivo	Planeación de la inversión		Ejecución de los proyectos enmarcados en los planes de acción conforme a la normatividad y competencia.	Secretarios de despacho	% de proyectos ejecutados conforme a la asignación presupuestal.

	transparencia.	Irresponsabilidad del funcionario a cargo	25	Deficiencia de conciliaciones financieras, contables y presupuestales	Casi posible	Preventivo	Evaluación de Control Interno Contable permanente.		Realización de conciliaciones bancarias mensuales, arqueos de caja diarios y consignaciones oportunas.	Secretaria Administrativa y Financiera.	% de conciliaciones y arqueos al año.
TALENTO HUMANO ADMINISTRACION DEL	Garantizar la vinculación del talento humano idóneo y competente mediante procesos técnicos y confiables de selección de acuerdo a las normas vigentes.	Desconocimiento de la ley 785 y manual de funciones	26	Favorecimiento en el nombramiento de cargos públicos.	Casi posible	Preventivo	Proveer los cargos bajo el estricto cumplimiento de requisitos establecidos por la Ley y manual de funciones.		Selección de personal acorde con el perfil de competencias y habilidades establecidas en los manuales de funciones.	Secretaria Administrativa y Financiera.	% de cargos ocupados con el cumplimiento de requisitos.

2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

• Estrategia 1: Democratización de la Administración Pública. Es una prioridad de la Entidad determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.

Estrategia 2: Democratización de la Administración Pública. Plan de actividades de Racionalización de Trámites, alineado con trámites de la DAFP.

• Los funcionarios de la Entidad, en cabeza del representante legal, se encuentra participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

TRAMITES EN PROCESO DE RACIONALIZACION Y QUE SE LLEVAN A CABO EN EL MUNICIPIO DE GUACHENE CAUCA

No	TRAMITES DE SISBEN
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
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
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
No	TRAMITES DE ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
No	TRAMITES DE IMPUESTOS MUNICIPALES
9	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
10	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
11	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
12	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros

13	Cancelación del registro de industria y comercio
14	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
15	Impuesto predial unificado
16	Exención del impuesto predial unificado
17	Impuesto de delineación
18	Impuesto a la publicidad exterior visual
19	Impuesto de espectáculos públicos
20	Exención del impuesto de espectáculos públicos
21	Impuesto de rifas
22	Impuesto a Juegos permitidos
23	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes
24	Sobretasa a la gasolina motor
25	Contribución por valorización
26	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos
27	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos
No	TRAMITES DE EDUCACION
28	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
No	TRAMITES DE VIVIENDA
29	Asignación de nomenclatura
30	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
No	TRAMITES DE SALUD
31	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
32	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
No	TRAMITE DE LICENCIAS
33	Licencia de urbanización
34	Licencia de subdivisión
35	Licencia de construcción
36	Licencia de intervención y ocupación del espacio público
No	TRAMITE DE DEPORTES
37	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores
38	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos
No	TRAMITES DE PERMISOS Y AUTORIZACIONES
39	Registro de la publicidad exterior visual
40	Permiso para espectáculos públicos
41	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas
42	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas
43	Permisos de ocupación vial
44	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público
45	Permiso para la ocupación del espacio público

46	Determinantes para la formulación de planes parciales
47	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial
48	Determinantes para el ajuste de un plan parcial
49	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado
50	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
51	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada
52	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
53	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio
54	Permiso para la operación de rifas
55	Prórroga de rifas menores
56	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público
57	Registro de marcas de ganado
58	Auxilio funerario
59	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo
60	Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva
No	TRAMITES DE CERTIFICACIONES
61	Certificado de estratificación
62	Certificado de residencia
63	Concepto del uso del suelo
No	OTROS TRAMITES
64	Permiso para la ocupación de espacios deportivos y recreativos
65	Reconocimiento a deportistas
66	Cobro de Impuesto a espectáculos públicos
67	Certificado de sana posesión
68	Declaración Juramentada
69	Permiso para transporte de ganado

VENTANILLA ÚNICA

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, deberá establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, 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.

La unidad de correspondencia, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que

contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

3. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Página Web www.guachene-cauca.gov.co; Con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos donde puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Interactué con la Entidad en:

A través de los correos electrónicos alcaldiaguachene@guachene-cauca.gov.co controlinterno@guachene-cauca.gov.co presente sus consultas.

Sede de la Entidad: Carrera 5 No 6-20

Personalmente: en las oficinas de la Entidad. Información.

Buzón físico ubicado en el piso donde funciona la Entidad.

En la líneas telefónicas: Telefax: 8259101-8259107

• Audiencias públicas.

- Jornadas de capacitación “Jueves de capacitación” Ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales a través de capacitaciones semanales, dictadas por funcionarios expertos que desarrollan la actividad.
- Protocolos de atención al ciudadano: Estandarizan la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual siguiendo las normas de calidad para esta actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectiva y oportuna sobre los servicios de la Entidad.

Mecanismos de participación ciudadana

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias	Permite al ciudadano de opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones de la comunidad, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión Pública, así como la convocatoria de una Entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de Quejas y Reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la entidad. A través de este medio también puede hacer consultas sobre los temas de la entidad.