



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA  
DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2013

“POR NUESTRA TIERRA... HAGAMOS LA DIFERENCIA”

YOLANDA MENESES MENESES

Alcaldesa



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### INTRODUCCIÓN.

No existe una visión única acerca de las causas y el alcance del término corrupción administrativa en el sector público. Sin embargo, es posible identificar elementos esenciales contenidos en diversos estudios sobre el tema. La corrupción administrativa se tipificaría así, por los siguientes elementos, leídos en conjunto e interacción:

Es un tipo de comportamiento activo o pasivo de un servidor público.

Es emanada del ejercicio de la función pública en cuanto configura un abuso de ésta o de la legitimidad que inspira el Estado.

Se aparta de los deberes normales de la función pública.

Atiende a lo privado, o ganancias pecuniarias o de estatus, favoreciendo demandas contrarias al interés colectivo; genera trato desigual y privilegiado a ciertos usuarios bajo similares demandas y condición de otros que son excluidos; contraría en todas estas circunstancias el ordenamiento jurídico o los principios de honestidad, ética o moralidad.

Quebranta las reglas en contra del ejercicio de ciertos tipos de influencia que atienden a lo privado.

Se encuentra estimulada por la carencia o fragilidad de los controles, lo que induce la proclividad al ilícito.

Está asociada a la existencia de incentivos y políticas distorsionadas por efecto de un régimen normativo y de políticas excesivamente administradas o preferenciales.

Es ante todo un problema cultural.

En éste documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, basados en la Prevención, Control y Seguimiento a las diversas manifestaciones de corrupción que se puedan presentar, de igual forma se presentaran las acciones y estrategias a implementar,



# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

## TABLA DE CONTENIDO

	Pg.
Introducción	
Objetivos	1
Retos institucionales contra la corrupción	2
Visión del municipio de Bolívar	4
Misión del municipio de Bolívar	4
Definición de corrupción	5
Causas de la corrupción	8
Consecuencias de la corrupción	9
Tipos de corrupción	10
Manifestaciones de la corrupción en el escenario local	11
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Administración Municipal 2013	13
Mapa de riesgos de corrupción y medidas concretas para mitigar los riesgos	13
Código de Ética de la entidad	23
Principios y valores éticos	23
Mecanismos anti trámites	25
Anexo 1: Estrategia de Racionalización de Trámites	26



# ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

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

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

Identificar las causas que provocan las debilidades en los procesos administrativos

Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.

Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de los procesos contractuales, los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.

Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual

Propiciar la publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 2. RETOS INSTITUCIONALES CONTRA LA CORRUPCIÓN

Volver a posicionar la corrupción como prioridad en la agenda pública. La corrupción no es percibida como el mal mayor y los colombianos no parecen percibir las conexiones y los efectos de este fenómeno sobre la efectividad y legitimidad de las instituciones, la equidad y la justicia social, el acceso a los derechos, la generación y distribución de riqueza, el fortalecimiento de la democracia, y sus propias vidas.

Vencer el círculo perverso entre violencia, narcotráfico y delincuencia organizada como escenarios para corrupción: El narcotráfico y el fortalecimiento de los grupos armados ilegales como expresiones de la violencia, han conducido al debilitamiento de la gobernabilidad, han movido la frontera de la ética en el país y han presionado una mutación mucho más peligrosa de la corrupción: la captura y la reconfiguración cooptada del Estado.

Comprender y actuar con decisión y audacia para cerrar las puertas a la captura y la reconfiguración cooptada del Estado. La corrupción en Colombia ha evolucionado a formas más sofisticadas y complejas, los actores son más diversos, organizados y con frecuencia están vinculados a redes delincuenciales con objetivos de largo plazo que buscan afectar aspectos neurálgicos del Estado. Combatir este fenómeno creciente requiere comprender cómo y dónde se manifiesta, y diseñar reformas y medidas más complejas, profundas e integrales que las convencionalmente aplicadas.

Romper con la cultura del atajo y la ilegalidad. Hay cierta tolerancia social de parte de los colombianos a la 'cultura del atajo', entendida como la obtención de resultados mediante la utilización de métodos ilegítimos sin considerar las consecuencias. Con frecuencia, los comportamientos no éticos siguen siendo vistos como actos de audacia y astucia. Además, una proporción importante de la población justifica la corrupción en función de los fines perseguidos; desconfía de las actuaciones de sus conciudadanos y justifica sus comportamientos en el inadecuado comportamiento de la mayoría.

Ser más estrictos en el cumplimiento de la legislación existente. Colombia ha ratificado Convenciones internacionales anti-corrupción y cuenta con un conjunto de lineamientos constitucionales, leyes y normas para avanzar en la lucha contra la corrupción. La tarea consiste en ser más estrictos en su cumplimiento y en cerrar la brecha entre la existencia de normas y su poca aplicación en la práctica.

Estimular una sociedad civil vibrante motivada por el cuidado a lo público. Los ciudadanos cada vez creen menos que es posible derrotar la corrupción. Esto genera un desaliento a exigir compromisos y resultados de los gobernantes y empresarios. Es necesario hacer esfuerzos para crear conciencia colectiva sobre el impacto nefasto de la corrupción y el rechazo social a ella; e igualmente incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

Sellar las fisuras de la institucionalidad estatal que expresan los escenarios de riesgo de corrupción en la gestión administrativa de las entidades públicas. La institucionalidad colombiana, especialmente en el nivel territorial, presenta fallas en los terrenos de la visibilidad, el cumplimiento de las normas y la existencia de pesos y contrapesos. Todo



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

esto favorece la ocurrencia de hechos de corrupción. Es urgente equilibrar el desarrollo institucional del país, profundizar la descentralización y posicionar la lucha contra la corrupción como una de las primeras tareas para el logro de la autonomía local.

Recuperar la legitimidad y confianza en la institucionalidad democrática y en la política. La falta de transparencia y rendición de cuentas atenta contra la democracia, pues lleva a que las instituciones públicas colombianas no gocen de confianza ciudadana y sean percibidas como proclives a la corrupción. Entre otras medidas, es preciso impulsar en ellas mayor transparencia y rendición de cuentas.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 3. VISIÓN DEL MUNICIPIO DE BOLÍVAR.

Un Municipio competitivo, incluyente, en equidad, garante de derechos, abierto a procesos de cambio, que identifica, planea, organiza, cogestiona, protege, aprovecha, y desarrolla programas que potencian las formas organizativas propias comunitarias, reconociendo en la diversidad ambiental étnica y pluricultural un acervo de oportunidades para todos sus pobladores.

### 4. MISION DEL MUNICIPIO DE BOLÍVAR.

La administración de la entidad territorial de Bolívar, fortalecerá la participación integral de cada una de las comunidades campesinas, afrodescendientes, indígenas y comunidades urbanas en los diferentes componentes sociales existentes en el Municipio, para mejorar y aplicar modelos propios de emprendimiento productivo, comercial, artesanal, etnoturístico y minero en sus diferentes manifestaciones: intercultural, social, económica, política y ambiental.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 5. DEFINICIÓN DE CORRUPCIÓN

Es importante reconocer que existen varias definiciones de corrupción, algunas comprendidas en diferentes contextos, lo que nos lleva a concluir que es muy difícil encontrar un concepto consensuado y completo capaz de recoger todas las posibilidades de definición. Sin embargo, la corrupción podría ser definida desde cinco perspectivas: jurídica, económica, sociológica, politológica, y ética.

Desde la perspectiva jurídica se dan tres características básicas, la primera de ellas es que está presente el abuso de poder, la segunda consiste en el beneficio privado, y la tercera en el incumplimiento de normas jurídicas. Esta corrupción puede ser pública o privada, en el primer caso estaría vinculada al abuso del cargo público y con el incumplimiento de normas jurídicas, mientras que en el ámbito privado estaría relacionada con las acciones de abuso de posición en organizaciones del entorno privado.

La visión económica asume que el individuo es un ser racional preocupado por maximizar sus preferencias. Toma decisiones en función de las posibilidades de aumentar sus beneficios y las probabilidades de disminuir sus costos o penalidades. Dicha visión utiliza como criterio explicativo la maximización de la utilidad, dejando por fuera los conceptos relacionados con la ética y la moral. Tal vez esa sea una de las principales desventajas ya que, en caso de no existir incentivos suficientes para controlar la corrupción, no considera como acción racional ser honesto.

En la perspectiva sociológica, la corrupción se define a partir de las características sociales y los criterios de percepción y comprensión del fenómeno. Bajo esta lógica, la corrupción es un conjunto de conductas que en el contexto histórico y sociológico de cada país, se considera como tal. Por ejemplo, Arnold Heidenheimer diferencia tres tipos de corrupción: negra, gris y blanca. La corrupción negra son hechos que la moralidad del país y toda la ciudadanía reprueba. La corrupción gris son hechos donde no existe consenso, entre las autoridades morales y la moral ciudadana existiendo cierta permeabilidad. Pueden que existan normas, pero la ciudadanía no rechaza abiertamente ciertas conductas corruptas. Y la corrupción blanca son hechos condenados por la moralidad del país y por la ciudadanía, pero aun así y por el contrario, todos la toleran. Esto implica que se le da más valor a la conservación de los valores en juego, que a los costos ocasionados por el cambio de reglas.

La corrupción blanca está libre de oposición fuerte por parte del conjunto de la sociedad, ni la élite moral ni la ciudadanía en general la condenan abiertamente, por el contrario, la toleran en alguno de sus aspectos. En este supuesto no existen leyes condenatorias de tales prácticas dada su falta de apoyo generalizado. El desarrollo moral de los individuos y de las sociedades, permite explicar cómo lo que en un momento es considerado corrupción blanca pasa a ser gris y, finalmente negra. El problema con esta aproximación puede ser que pasa por alto el punto de vista moral, al juzgar las conductas con correspondiente relativismo.

En cuanto a la perspectiva politológica, las definiciones de corrupción se centran en el ámbito público, puesto que perjudican directamente el bien común. Desde esta visión, se considera como acto de corrupción, cualquier acción donde el representante público





## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

antepone sus intereses privados por encima de los intereses colectivos. Para Manuel Villoria “la corrupción existe cuando un responsable de un puesto público, con unas funciones y atribuciones definidas, es, por medios monetarias o de otra naturaleza, inducido a traicionar sus deberes y a actuar favoreciendo a quien proporciona el beneficio y, para ello, dañando al público y a sus intereses”.

Desde la visión de la ciencia política emergen dos elementos a considerar: responsabilidad y acción de gobierno. El primero de ellos tiene que ver con la responsabilidad que se le exige al representante político, quien tiene la obligación de actuar siempre en favor del interés colectivo. Y el segundo está más relacionado con la acción pública y las prácticas que permiten al representante tomar acciones coherentes con los programas de gobierno. El problema de éste enfoque, aparece cuando se toleran comportamientos corruptos de manera legal; esto significa que el representante no infringe la ley, cumple con la normativa, busca un interés privado y con su acción beneficia a un sector de la sociedad.

La corrupción también se puede observar desde la perspectiva de la ética. Los actos corruptos son entonces aquellos que son contrarios a los principios de la teoría ética correspondiente. La ética diferencia dos corrientes de pensamiento: la primera de ellas está conformada por las teorías del fundacionalismo, las cuales se dividen en dos enfoques: (i) el deontológico; es decir, aquel que se basa en normas que se autosustentan, e independientemente del beneficio que proporcionen tienen valor en sí mismas; y (ii) el enfoque teleológico; que está orientado hacia los resultados y considera que la acción correcta es aquella que genera las mejores consecuencias y los menores perjuicios para todos. La segunda corriente que diferencia la ética es la no fundacionalista. Esta corriente sigue el postulado aristotélico sobre el carácter social del hombre y cuyo pleno desarrollo sólo puede conseguirse en la sociedad. El no funcionalismo recupera el concepto de la virtud y pone como eje central la moral.

La definición de la corrupción más utilizadas por los científicos sociales ha sido proporcionada por el politólogo de Harvard, Joseph S. Nye, quien define la corrupción como “el comportamiento que se desvía de los deberes normales de la función pública debido a consideraciones privadas (como la familia, amistades o el círculo), con el objetivo de obtener beneficios personales en dinero o posición social.

Como lo indica Jeremy Pope, una forma de definir la corrupción política, sería entonces “el abuso o violación de confianza, depositada por la sociedad a un funcionario público, para el beneficio propio o de un tercero”. Otra definición, parecida, la ofrece Transparencia Internacional cuando se refiere a la corrupción política como “comportamientos por parte de funcionarios del sector público, ya sean políticos o servidores públicos, que los enriquece -a ellos mismos o a sus allegados - inapropiada o ilegalmente, mediante el mal uso del poder que se les ha encomendado”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Apartes del trabajo de iniciación a la investigación para tesis doctoral de Javier Urrea Cuéllar. 2011. El Estado de la cuestión sobre la rendición de cuentas “accountability” en el Congreso de la República de Colombia. Fundación Instituto Universitario de Investigación José Ortega y Gasset. Universidad Complutense de Madrid.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

La corrupción también ha sido definida como: "comportamiento político desviado" (falta de ética política); "conducta política contraria a las normas jurídicas" (falta de ética jurídica y política); y "usurpación privada de lo que corresponde al dominio público". Cabe destacar que el interés personal no es un elemento que necesariamente debe incluirse en una definición, pues los actos de corrupción no siempre benefician únicamente intereses particulares.

La corrupción puede beneficiar a familiares, amigos o incluso a una organización, a una causa o movimiento social, político o cultural. Debido a lo anterior, algunos autores han diferenciado la corrupción egoísta de la solidaria. Para efectos de esta disertación, la corrupción se define como un acto racional ilegal, ilegítimo y no ético por parte de servidores públicos, en perjuicio del interés común de la sociedad y del gobierno, y en beneficio de un interés egoísta o solidario de quien lo promueve o lo solapa directa e indirectamente.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 6. CAUSAS DE LA CORRUPCIÓN

Se pueden señalar tres tipos de causas que posibilitan la aparición de la corrupción y que se pueden dar en mayor o menor medida en cualquier Estado:

#### Causas formales

Las causas formales se desprenden de la delimitación técnica del término y son:

La falta de una clara delimitación entre lo público y lo privado.  
La existencia de un ordenamiento jurídico inadecuado a la realidad nacional.  
La inoperancia práctica de las instituciones públicas. Juntas o por separado.

#### Causas culturales

Antes de presentar estas causas es necesario señalar que el concepto que se maneja hace referencia a la cultura política de un país, es decir: "el conjunto de actitudes, normas y creencias compartidas por los ciudadanos y que tienen como objeto un fenómeno político (en este caso la corrupción)". Las condiciones culturales permiten así delimitar la extensión de las prácticas corruptas, la probabilidad que se produzcan y el grado de tolerancia social con que pueden contar.

Son cuatro condiciones culturales básicas:

La existencia de una amplia tolerancia social hacia el goce de privilegios privados; permite que prevalezca una moralidad del lucro privado sobre la moralidad cívica.

La existencia de una cultura de la ilegalidad generalizada o reducida a grupos sociales que saben que "la ley no cuenta para ellos" fomenta la corrupción y la tolerancia social hacia ella.

La persistencia de formas de organización y de sistemas normativos tradicionales, enfrentados a un orden estatal moderno, suele provocar contradicciones que encuentran salida a través de la corrupción.

Para algunos casos latinoamericanos, ciertas manifestaciones corruptas podrían explicarse por la escasa vigencia de la idea de nación y la ausencia de una solidaridad amplia fundada en el bienestar común.

#### Causas materiales

Las causas materiales se refieren a situaciones concretas que dan lugar a prácticas corruptas. Las situaciones concretas de las que se trata en este caso son las distintas brechas existentes entre el orden jurídico y el orden social vigente.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 7. CONSECUENCIAS DE LA CORRUPCIÓN

Favorece la consolidación de élites y burocracias políticas y económicas.

Erosiona la credibilidad y legitimidad de los gobiernos.

Reproduce una concepción patrimonialista del poder.

Reduce los ingresos fiscales e impide que los escasos recursos públicos se traduzcan en desarrollo y bienestar social.

Permite la aprobación y operación de leyes, programas y políticas, sin sustento o legitimidad popular.

Revitaliza una cultura de la corrupción y contribuye a su proliferación.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 8. TIPOS DE CORRUPCIÓN

Existen diversas tipologías de la corrupción desde la que hace sólo referencia a la extorsión y el soborno, hasta las que se refieren a tipos específicos y especiales. Estos tipos son:

#### Extorsión.

Es cuando un servidor público, aprovechándose de su cargo y bajo la amenaza, sutil o directa, obliga al usuario de un servicio público a entregarle también, directa o indirectamente, una recompensa.

#### Soborno.

Es cuando un ciudadano o una organización, entrega directa o indirectamente a un servidor público, determinada cantidad de dinero, con el propósito de que obtenga una respuesta favorable a un trámite o solicitud, independientemente si cumplió o no con los requisitos legales establecidos.

#### Peculado.

Es la apropiación ilegal de los bienes por parte del servidor público que los administra.

#### Colusión.

Es la asociación delictiva que realizan servidores públicos con contratistas, proveedores y arrendadores, con el propósito de obtener recursos y beneficios ilícitos, a través de concursos amañados o, sin realizar estas (adjudicaciones directas), a pesar de que así lo indique la ley o normatividad correspondiente.

#### Fraude.

Es cuando servidores públicos venden o hacen uso ilegal de bienes del gobierno que les han confiado para su administración.

#### Tráfico de influencias.

Es cuando un servidor público utiliza su cargo actual o sus nexos con funcionarios o integrantes de los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, para obtener un beneficio personal o familiar, o para favorecer determinada causa u organización.

#### La falta de ética.

Es un tipo especial de corrupción que si bien no tiene que ver directamente con la apropiación ilegal de recursos del gobierno y de ciudadanos usuarios, sí entraña entre algunos servidores públicos, una conducta negativa que va en contra de los propósitos y metas de las instituciones públicas. Esta falta de ética se puede observar cuando determinado servidor público no cumple con los valores de su institución, es decir, cuando no conduce sus actos con: honestidad, responsabilidad, profesionalismo, espíritu de servicio, por citar algunos.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 9. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN EN EL ESCENARIO LOCAL

Violación de controles internos, que conllevan a la creación de beneficios personales, familiares o grupales La Debilidad de los organismos de control financiero, se presenta por la falta de personal técnico idóneo y de mecanismos e instrumentos que permitan la prevención los fraudes o detectarlos. Ineficacia de los marcos normativos o legales que previenen, controlan y sancionan la corrupción administrativa.

Carencia de información y ausencia de espacios organizados que permitan realizar una rendición de cuentas de los funcionarios y funcionarias públicas, así como la participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.

Degradación moral y falta de ética en el cumplimiento del ejercicio de las funciones públicas, debido a que se accede a éste tipo posiciones para agigantar el patrimonio personal. La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, hecho que muestra que la trasgresión de las normas no conduce a una condena penal.

La complicidad en los diferentes sectores en los que se evidencie la corrupción.

En el ámbito electoral, la administración se ve involucrada en el uso de fondos o rubros públicos para el desarrollo de las campañas electorales, así como la ausencia de mecanismos que fiscalicen la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.

En la administración central las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son: construcción o edificación de obras públicas, procesos de contratación, gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente, compras y suministros.

La ley 599 de 2000 Código Penal Colombiano en el Título XV, artículos 397 al 434 consagró los delitos contra la administración pública, dentro los cuales se destacan los siguientes tipos penales:

**Peculado:** se define según el código penal en el capítulo de delitos contra la administración pública como el "abuso de fondos o bienes que estén a disposición del funcionario en virtud o razón de su cargo", de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

**Cohecho:** es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionaran a los dos actores con la misma pena.

**Concusión:** delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato,



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

Debe apuntarse aquí que los delitos que comprenden la celebración indebida de contratos, por las mismas características legislativas, pertenecen al grupo denominado "tipos penales en blanco", esto es, que remiten a otros ordenamientos jurídicos con el fin de consolidar su contenido. Se ha aceptado la complejidad de los delitos que nos ocupan. Al respecto se ha indicado. "El delito de celebración indebida de contratos es un tipo penal en blanco que precisa acudir a las disposiciones extrapenales que establece el régimen de la contratación de las entidades administrativas. Para que se configure no basta la simple y mera inobservancia de cualquiera de los requisitos de obligatorio cumplimiento establecidos por la Ley; se requiere, además, que se demuestre la culpabilidad dolosa y el elemento subjetivo consistente en el propósito de obtener provecho ilícito"



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 10. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2013

La administración municipal de Bolívar, se encuentra comprometida con la vigilancia, la innovación tecnológica, la sensibilización de los ciudadanos en contra de la corrupción y las trabas administrativas que generan procesos lentos y negligentes, así mismo se garantiza el ejercicio recto, eficiente y oportuno de la función pública; fundamentada en la participación de la ciudadanía en la gestión administrativa, que garantice una prestación transparente del servicio al ciudadano. En cumplimiento de lo estipulado en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013:

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

La administración municipal de Bolívar Cauca cuenta con herramientas internas dispuestas con el fin de documentar, regular, controlar, evaluar y hacer más eficientes los procesos y procedimientos que desarrolla la entidad.

En la Alcaldía Municipal de Bolívar se viene trabajando en la fase de implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, pero se han adoptado decisiones dirigidas a potenciar los esfuerzos institucionales, con el fin de lograr mejores resultados, en este campo.

Con el fin de vincular a la ciudadanía en el ejercicio del control a la gestión pública y garantizar escenarios de transparencia y participación ciudadana, se han desarrollado audiencias de rendición de cuentas y de presentación de informes de gestión

En la Alcaldía Municipal se ha dispuesto el sistema de Ventanilla Única, desde donde se realiza la radicación de toda la correspondencia generada en las diferentes dependencias y la que ingresa a las mismas; se orienta al cliente externo que requiere los servicios de la Administración Municipal y se lleva el control de los derechos de petición elevados por la ciudadanía.

La Alcaldía Municipal de Bolívar cuenta con la página web [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co), en donde se pone a disposición de toda la ciudadanía, la información de interés general sobre la gestión administrativa del Municipio. En esta página web oficial, se ha dispuesto un link denominado “Quejas y Reclamos” con el fin de garantizar a la ciudadanía un espacio de expresión y participación efectiva en relación con los asuntos administrativos de interés general o particular.

Se ha dispuesto igualmente un espacio físico para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, denominado Buzón de Sugerencias ubicado en el primer piso del Centro Administrativo Municipal.





## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

La Administración Municipal de Bolívar se ajustará a los lineamientos trazados por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en el año 2013.

La Administración Municipal de Bolívar pretende fortalecer los procesos de contratación, a través de espacios de capacitación constante y de actualización en materia de normatividad vigente, de aseguramiento de los riesgos propios de la contratación que lleva a cabo la entidad territorial y de aseguramiento de los activos de la entidad.

De la misma manera pretende fortalecer el sistema de control interno y vincular de manera activa y consciente a todos los funcionarios en su implementación y en las acciones de mejoramiento continuo.

Se propone promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública municipal, a través de capacitaciones a la comunidad y la organización de veedurías ciudadanas.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 10.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>ESTRATEGICO</b>  <b>Proceso:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO  <b>Subprocesos:</b> Planeación Económica y Social Planeación Institucional Planeación Física y Desarrollo Territorial Administración de Riesgos	Concentración de autoridad o exceso de poder.  Extralimitación de funciones.  Ausencia de canales de comunicación. Amiguismo y clientelismo.	Desconocimiento de las normas constitucionales y legales que rigen la función pública. Ineficiencia administrativa Excesiva reserva y falta de transparencia en la gestión.	Revisión de Manual de Funciones y Procedimientos.  Revisión de la legislación vigente.  Presentación de informes de gestión y rendición de cuentas a la ciudadanía	Número de Informes Presentados.  Número de eventos de rendición de cuentas realizados y número de actas levantadas	Asumir	Despacho Alcaldía Secretaría de Gobierno
<b>ESTRATEGICO</b>  Proceso: COMUNICACIÓN	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.  Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.  Incumplimiento de términos legales para atender y resolver peticiones. Quejas, reclamos o sugerencias  Proyección de respuestas que no están acordes con la petición o que no la resuelven de fondo	Investigación y sanción legal o disciplinaria por violación del derecho de petición.  Pérdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario.  No se emiten respuestas completas y unificadas.	Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta: Llamadas telefónicas, Correos electrónicos al responsable del documento con copia al Jefe inmediato  Revisión o visto bueno de la respuesta emitida por parte del Jefe Inmediato Consultar la normativa legal vigente	Número de alarmas preventivas ejecutadas.  Número de Peticiones respondidas dentro del término legal / Número de peticiones elevadas ante la entidad	Asumir	Secretaría de Gobierno



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>MISIONAL</b>  <b>Proceso:</b> DESARROLLO SOCIAL  <b>Subproceso:</b> Salud Grupos Especiales Cultura Deporte y Recreación	<p>Solicitar o recibir prebendas para agilizar o gestionar informes de auditoría de prestación de servicios médicos, auditoría a las EPS del Régimen Subsidiado de salud, y visitas e informes de prestadores de servicios de salud.</p> <p>Solicitar o recibir prebendas para agilizar o gestionar trámites de acceso y permanencia en los programas sociales</p> <p>Recibir o pedir dádivas por manipular y alterar la información registrada en el SISBEN, para beneficiar a particulares</p>	<p>Sanciones penales y disciplinarias.</p> <p>Incumplimiento de las obligaciones a cargo de las EPS-S</p> <p>Deficiente prestación de servicios en salud a los usuarios del régimen subsidiado.</p> <p>Realización de pagos por servicios no recibidos.</p> <p>Pérdida de credibilidad institucional</p> <p>Distorsión en la información consignada en la base de datos del SISBEN</p>	<p>Solicitar informes mensuales de actividades al funcionario asignado para verificar cumplimiento de obligaciones y requisitos a cargo de EPS-S y prestadores de servicios.</p> <p>Publicar en la página Web de la entidad y en medios masivos de comunicación los trámites y servicios que presta la dependencia y los términos establecidos.</p> <p>Difundir al personal la normatividad aplicable y las sanciones por incumplimiento.</p>	<p>Número de informes presentados</p> <p>Número de trámites publicados en la página web.</p> <p>Número de eventos de capacitación a funcionarios</p>	Asumir	Secretaría Local de Salud



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>MISIONAL</b>  <b>Proceso:</b> SEGURIDAD Y FORTALECIMIENTO SOCIAL <b>Subprocesos:</b> Control y Mantenimiento del Orden Público Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres	Invertir de forma irregular los recursos del presupuesto municipal destinados al mantenimiento del orden público, la seguridad y la convivencia.  Atender con los recursos del Fondo de Seguridad Territorial, gastos no autorizados legalmente.	Sanciones legales y disciplinarias.  Desviación de recursos destinados para atender necesidades reales en materia de orden público.	Revisión del Plan Integral de Convivencia y Seguridad Ciudadana  Aprobación de proyectos en el Comité de Orden Público.  Revisión de la legislación vigente	Número de proyectos aprobados por el Comité de Orden Público	Asumir	Despacho Alcaldía Secretaría de Hacienda Secretaría de Gobierno
	Recibir o pedir dádivas por manipular y alterar la información registrada en bases de datos de damnificados por fenómenos o eventos de desastres	Sanciones legales y disciplinarias.  Inclusión de información falsa en las bases de datos  Adopción de decisiones erróneas para la gestión del riesgo de desastres	Revisión del Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres.  Discusión y aprobación de planes, programas, proyectos o acciones en el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres.	Numero de actas del CMGRD en donde se analicen los censos de afectados por eventos de desastres.  Reportes efectuados al Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres	Asumir	CMGRD  Secretaría de Gobierno Secretaría de Planeación
<b>MISIONAL</b>  <b>Proceso:</b> MOVILIDAD	Recibir o pedir dádivas por manipular y alterar la información de las bases de datos  Recibir o pedir dádivas por ejecutar o retardar trámites de tránsito y transporte	Sanciones penales, fiscales y disciplinarias.  Pérdida de credibilidad en el desempeño de la entidad.	Presentación de informes periódicos sobre los trámites adelantados en la Secretaría de Tránsito y Transporte  Publicación de los trámites, servicios y procedimientos en la página web del municipio.	Número de informes presentados  Número de trámites o servicios publicados en la página web.	Asumir	Secretaría de Tránsito y Transporte



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>APOYO</b>  <b>Proceso:</b> ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  <b>Subproceso:</b> Contratación	<p>Estudios previos superficiales.</p> <p>Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.</p> <p>Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.</p> <p>Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular.</p> <p>Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.</p> <p>Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.</p> <p>Urgencia manifiesta inexistente.</p> <p>Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p> <p>Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.</p> <p>Contratar con compañías de papel, especialmente creadas para participar en procesos específicos, sin experiencia, pero si con músculo financiero.</p>	<p>Desgaste Administrativo (duplicidad en tareas u objetos a desarrollar, reproceso de la información).</p> <p>Posible pérdida de recursos públicos.</p> <p>Posibles sanciones legales para la entidad.</p> <p>Fallas en la atención de requerimientos, que se podrían traducir en pérdidas económicas y/o sanciones legales.</p> <p>Pérdida de credibilidad por incumplimiento de objetivos</p> <p>Pérdida de oportunidad para llevar a cabo la liquidación del contrato.</p> <p>Detrimiento del patrimonio de la entidad</p>	<p>Revisión del Plan de Compras</p> <p>Asesoría para la estructuración de los estudios previos por parte del responsable del subproceso.</p> <p>Revisión por parte del Contratista</p> <p>Revisión por parte del ordenador del gasto</p> <p>Revisión de actividades ejecutadas y documentos de soporte.</p> <p>Expedición del Formato de recibido a satisfacción</p> <p>Revisión de los productos</p> <p>Revisar la base de datos para establecer fecha de vencimiento de términos legales para liquidar de conformidad con las normas vigentes.</p>	<p>Un plan de compras elaborado.</p> <p>Número de expedientes contractuales conformados y revisados.</p> <p>Número de contratos liquidados a satisfacción</p>	<p>Reducir</p>	<p>Secretaría de Gobierno</p> <p>Secretaría de Planeación Municipal</p> <p>Secretaría de Hacienda</p> <p>Secretaría Local de Salud</p> <p>Secretaría de Tránsito</p> <p>Tesorería General</p> <p>Contratista Asesora en Contratación</p>



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>APOYO</b>  <b>Proceso:</b> ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  <b>Subprocesos:</b> Recibo y Almacenamiento y Entrega de Bienes	Hurto en el almacenamiento de bienes  Hurto en el suministro y durante el uso de los bienes  Daño de activos al trasladarlos para su entrega.  Hurto de bienes luego de la verificación física de existencias  Fraude durante la preparación de la baja o la entrega del bien (cambio de bienes)	Pérdida de bienes.  Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes  Posibles pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad.  Lesiones físicas de los funcionarios encargados de la entrega de bienes.	Registro sistematizado de bienes.  Tomas físicas de inventario. (Acta de inventario)  Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén.  Acceso restringido al almacén. Adquisición de Pólizas de Seguro.  Solicitud de bienes a través del aplicativo.  Revisión física de bienes durante la toma de inventarios.  Inventario Individual por Tercero a Cargo Diligenciamiento de comprobante de Traslado.  Concepto técnico para dar de baja el bien.  Registro de bienes para baja en el sistema.  Autorización del comité de evaluación de bienes muebles e inmuebles	Un registro sistematizado de bienes funcionando  Implementación del comprobante de movimientos de almacén.  Número de Pólizas de seguro adquiridas.  Número de procesos para dar de baja bienes, adelantados satisfactoriamente	Reducir y Transferir	Almacén Municipal



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>APOYO</b>  <b>Proceso:</b> GESTIÓN JURÍDICA  <b>Subproceso:</b> Defensa Judicial Asesoría y Soporte Jurídico	Inoportunidad en la notificación de la demanda.  Descuido del apoderado (factor humano).  Falta de vigilancia judicial.  Fallas en las herramientas tecnológicas (fax, teléfono, internet).  Descuido del apoderado (factor humano).	La decisión dentro del proceso es desfavorable para el Municipio.  Acciones disciplinarias en contra del Abogado.  Pérdida de credibilidad.  Detrimiento patrimonial.  No se proponen los recursos en oportunidad.  No se realiza la defensa adecuada del Municipio.	Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales por parte del apoderado (inspección visual).  Revisión por correo electrónico  Verificación de procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial	Un registro actualizado de los procesos que cursan en contra del Municipio  Un informe mensual del estado de los procesos judiciales, en los que el Municipio es parte.	Reducir	Secretaría de Gobierno Apoderado Judicial



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>APOYO</b>  <b>Proceso:</b> GESTIÓN FINANCIERA  <b>Subproceso:</b> Administración Contable Gestión Presupuestal Gestión de Tesorería	<p>Inclusión de gastos no autorizados.</p> <p>Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.</p> <p>Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.</p> <p>Archivos contables con vacíos de información.</p> <p>Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.</p>	<p>Incumplimiento de normatividad legal que rige el proceso y los subprocesos.</p> <p>Daño fiscal a la entidad</p> <p>Detrimiento patrimonial</p> <p>Daño presupuestal</p> <p>Sanciones legales y disciplinarias</p>	<p>Realizar inspecciones documentales y auditorías</p> <p>Revisar el correcto funcionamiento del software contable</p> <p>Adquisición de software de Tesorería</p> <p>Adquisición de Pólizas de Manejo</p>	<p>Número de Inspecciones y auditorías realizadas</p> <p>Número de revisiones realizadas al software contable</p> <p>Un software de Tesorería adquirido.</p>	<p>Reducir y Transferir</p>	<p>Secretaría de Hacienda Tesorería General Oficina Asesora de Control Interno</p>





## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

CLASE DE PROCESO NOMBRE DEL PROCESO Nombre del Sub proceso	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABLES CONSECUENCIAS	CONTROL	INDICADOR	OPCION DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE
<b>APOYO</b>  <b>Proceso:</b> GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN  <b>Subproceso:</b> Gestión Documental Administración de Aplicaciones Informáticas	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.  Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Sustracción, manipulación indebida, deterioro o alteración de documentación oficial.	Adquisición de un software de Gestión Documental.  Revisión y aplicación de la Guía de Gestión Documental  Aplicación de las TRD.	Un software de gestión documental en funcionamiento	Asumir	Secretaría de Gobierno



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 11. CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ENTIDAD

Los valores que inspiran y soportan la gestión de la Administración Municipal de Bolívar, están plasmados en el Código de Ética adoptado mediante Resolución No. 351 de 2008 y son: Respeto, Honestidad, Transparencia; Compromiso; Justicia; Lealtad; Efectividad; Responsabilidad; Equidad; Pertenencia.

#### 11.1. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Los principios y valores éticos de la gestión pública que observarán siempre los servidores públicos del Municipio de Bolívar, son:

**Igualdad:** La administración deberá actuar conforme la regla de la no discriminación y a promover dentro del ámbito de sus competencias la igualdad real y efectiva, a adoptar medidas en favor de los grupos discriminados o marginados, así como a proteger especialmente a quienes por su condición económica, física o mental estén en circunstancias de debilidad manifiesta.

**Moralidad:** Se promoverá la honestidad en la actuación de todos los servidores públicos.

**Eficacia:** Implica el compromiso con la producción de efectos prácticos de la acción administrativa. Abandonando la retórica y el formalismo para valorar el cumplimiento oportuno, útil y efectivo de la acción administrativa. Este principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas al Municipio, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

**Economía:** Maximizar los resultados o beneficios sociales con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Reconociendo que no siempre la utilización de más recursos de los estrictamente necesarios implica una vulneración a este dogma pues en ciertos casos el beneficio social se encuentra justamente en el empleo de tales recursos.

**Celeridad:** Agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de la entidad y de los servidores públicos, para alcanzar los cometidos básicos con prontitud, asegurando que el efecto de su gestión se proyecte oportunamente en la atención de las necesidades y aspiraciones de sus destinatarios.

**Imparcialidad:** La administración municipal debe asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna, mediante la igualdad de trato y el respeto al orden en que actúan.

**Publicidad:** Permitir el control ciudadano sobre la función pública. La administración comunica, pública o notifica sus decisiones y cumple el deber de motivar los actos administrativos.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

**Buena fe:** La Administración debe velar por la garantía del derecho a que se crea en la palabra de las personas, esencial para la protección de la confianza tanto en la ética como en materia de seguridad del tráfico jurídico.

**Eficiencia:** Por razones de interés general, la Administración está obligada a efectuar una adecuada planeación del gasto de modo tal que se oriente con certeza a la satisfacción de las necesidades prioritarias para la comunidad, sin despilfarro ni erogaciones innecesarias.

**Participación:** Las decisiones colectivas son tomadas por los propios miembros de la comunidad; la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones es elemento fundamental, sin el cual no puede concebirse la existencia del sistema democrático.

**Responsabilidad:** Exigibilidad del ejercicio positivo y diligente de las competencias legales atribuidas a las autoridades administrativas cuando su actuación es indispensable para realizar los intereses generales o proteger un bien jurídico que tutela el derecho y cuya omisión es susceptible de generar riesgos y peligros inminentes que la norma configuradora del derecho ha querido prevenir o evitar.

**Transparencia:** Desarrollo de la función pública con claridad, nitidez, refulgencia, limpieza, pureza, es decir, todo lo contrario a oscuridad, nebulosidad, turbiedad, equivocidad, suciedad o fuliginosidad.

**Coordinación:** Las autoridades tienen el deber de garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas labores con el fin de lograr los fines y cometidos estatales, a pesar de que los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas.



## ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

### 11.2. MECANISMOS ANTITRAMITES

Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos a través de la Página Web [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co) en el Link de quejas y reclamos, de igual forma se actualiza de forma permanente e incluye los informes de los planes, programas y proyectos que serán desarrollados y que se están desarrollando en la administración municipal de Bolívar.

En el edificio de la Alcaldía Municipal se ha dispuesto físicamente, un buzón de sugerencias de fácil acceso y uso para la ciudadanía.

También se ha implementado la plataforma de SISBEN Net en línea para garantizar la información oportuna al usuario.

El Municipio se encuentra vinculado al Programa Gobierno en Línea desde donde sean habilitado cuatro trámites electrónicos: Certificado de Estratificación, Licencia de Construcción, Publicidad Exterior Visual y Certificado de Uso de Suelos. Ver Anexo 1

Publicación en nuestro sitio web documentos importantes para la fácil consulta del ciudadano.

Información permanente a través de la cartelera institucional y por los medios de comunicación local (radio).



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR CAUCA  
DESPACHO DE LA ALCALDÍA

Nit. 800095961-2

12. ANEXO