



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**JOSE VARGAS PALACIOS
ALCALDE MUNICIPAL 2012 -2015
GALAPA - ATLANTICO**

2014



TABLA DE CONTENIDO

- ✚ *PRESENTACION*
- ✚ *OBJETIVOS*
- ✚ *MISION*
- ✚ *VISION*
- ✚ **MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION MUNICIPAL GALAPA.**
- ✚ *MARCO LEGAL*
- ✚ *IDENTIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION*
- ✚ *MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL LOCAL*
- ✚ *MODALIDADES DE CORRUPCION*
- ✚ *ESTRATEGIAS DE LUCHA ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO*
- ✚ **MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**
- ✚ **ESTRATEGIA ANTITRAMITE**
- ✚ **RENDICION DE CUENTAS**
- ✚ **MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

PRESENTACION

En nuestra sociedad uno de los fenómenos más dados es el de la corrupción el cual desequilibra de manera agresiva todos aquellos niveles donde el estado colombiano tiene inferencias, los factores sociales, económicos, culturales y étnicos se ven afectados por el mal uso de los recursos por parte de sus administradores denotando una falta total de compromiso en todas sus instituciones.

En busca del respeto y la credibilidad y con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2012, la Alcaldía Municipal de Galapa a través de las Oficinas de Control Interno presente el presente documento donde reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores de todo nuestro sistema así como la misma comunidad a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos que priman en nuestra Administración Municipal.

Desde esta Administración se pretende atender a los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Código de Ética, Código de Buen Gobierno Institucional y el Manual Operativo de Atención al Ciudadano, Peticiones, Quejas y Reclamos, que incluyen la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad, así como la Recepción de cualquier queja o Reclamo emanado de la comunidad como efecto de cualquier conducta omisiva por parte de cualquier funcionario de la administración de la ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA - ATLANTICO.



Para lograr esto se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Administración Municipal fluyan con agilidad, y oportunidad, que sean transparentes, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población GALAPERA, Respetando así sus derechos fundamentales como es el de la Vida, la Salud, la Educación, el Derecho a estar Informados y todo aquel que sirva para su mejor vivir, así las cosas se da cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”.

OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

Contribuir en la lucha contra la corrupción apoyado en la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por la Alcaldía Municipal de Galapa, aportando a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que propicien 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 acorde a lo que establece el gobierno nacional para tratar este tema.
- Identificar los riesgos de corrupción en los procesos incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos de corrupción que se establezcan como prioridad dentro de la institución.
- Incorporar dentro del ejercicio de la planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia, eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano con el fin de visibilizar el accionar de la Administración Municipal de Galapa en el Manejo de los recursos del estado.
- Contribución 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.



MISION

Ser al año 2020 un Municipio productivo y competitivo, en equilibrio con el Medio Ambiente, con una institucionalidad fuerte basada en eficiencia, eficacia y ética, para consolidarse como modelo en calidad educativa, generadora de calidad de vida, con énfasis en prevención de la enfermedad, promoción de la salud y protección integral de la primera infancia y los (as) adolescentes.

VISION

Liderar en el municipio procesos de excelencia, con el propósito de suministrar bienes y prestar servicios de calidad que eleven las condiciones de vida de todos sus habitantes y permitan el desarrollo integral del municipio, en sano equilibrio con el medio ambiente. Lo anterior lo lograremos actuando con conocimiento, responsabilidad, utilización eficiente de recursos, participación pluralista y democrática de la ciudadanía, cumplimiento del Marco Constitucional y Legal, observancia de las normas Departamentales y Municipales y en acatamiento con los organismos de control.



MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION MUNICIPAL DE GALAPA.



Dependencia	proceso	Descripción del Riesgo	Etapa	Probables consecuencias	Control	Indicador	Impacto del Riesgo	medidas
OFICINA ASESORIA JURIDICA	CONCERTACION	Celebración de contratos de apoyo a proyectos de interés público.	Precontractual	<ul style="list-style-type: none"> Falta de veedurías o control social sobre la inversión. 	Oficina Asesora	N° de situaciones identificadas en cada caso.	Media	Estudios de viabilidad y convocatorias a veedurías.
	CONTRACTUAL	Inadecuada identificación de las necesidades contractuales. Inadecuada elaboración y valoración de los requisitos previos al proceso contractual. Inadecuada tipificación de la modalidad y tipo de contrato	Precontractual	Celebración de contratos sin requisitos de ley o mal elaborados.	Oficina Asesora, Oficina jurídica, oficina secretaria general y de Gobierno.	N° de contratos elaborados = N° de situaciones identificadas en cada caso.	Alto	Tomara medidas correctivas pertinentes y realizar un seguimiento.
		Incumplimiento del objeto contractual	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Daño fiscal Detrimento patrimonial Daño presupuestal 	Interventorias a los contratos	N° de contratos=N° de contratos incumplidos	Alto	Exigir pólizas de cumplimiento y multar los incumplimientos
		Omisión de la terminación y liquidación de contratos	Pos contractual	<ul style="list-style-type: none"> Sanciones disciplinarias Demandas por fallas al debido proceso	Interventorias al debido proceso	N° de contratos=N° de contratos sin terminar	Alto	



CONTINUACION.

Dependencia	proceso	Descripción del Riesgo	Etapas	Probables consecuencias	Control	Indicador	Impacto del Riesgo	medidas
SECRETARIA DE HACIENDA	PRESUPUESTO	Adquisición de bienes y servicios sin certificado del plan de compras.	Previa	Incumplimiento de Legislación que lo rige.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora Tesorería Jurídicos 	N° de bienes en el plan de compra= N° de bienes no registrados.	Media	Estudios de viabilidad y convocatorias a veedurías.
		No se expidió el Certificado de Disponibilidad Presupuestal en el proceso contractual	Previa	Incumplimiento de Legislación que lo rige.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora Tesorería Jurídicos Secretaría General y de Gobierno 	N° de contratos con CD = N° de contratos sin CD	Alto	Tomara medidas correctivas pertinentes y realizar un seguimiento.
		Coherencia del objeto del contrato con el rubro económico asignado.	Previo	Infracción de la Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora Tesorería Jurídicos Secretaría General y de Gobierno 	N° de contratos=N° de situaciones identificadas	Alto	Exigir pólizas de cumplimiento y multar los incumplimientos
		Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal con un rubro diferente al solicitado.	Previo	Infracción de la Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora Tesorería Jurídicos Secretaría General y de Gobierno 	N° de CD expedidos = N° de CD expedidos con rubro presupuestal diferente	Alto	Realizar una inspección documental antes de firmar el contrato
		No realizar el registro presupuestal a los ***	Ejecución	Infracción de la Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora Tesorería Jurídicos Secretaría General y de Gobierno 	N° de situaciones identificadas	Alto	Realizar una inspección documental antes de firmar el contrato



Dependencia	Proceso	Descripción del Riesgo	Etapas	Probables consecuencias	Control	Indicador	Impacto del Riesgo	medidas
SECRETARÍA DE HACIENDA	BIENES E INVENTARIOS	Adquisición de bienes con características distintas a las contratadas	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Daño fiscal • Detrimento patrimonial • Daño presupuestal 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General y de Gobierno. 	Bienes adquiridos= Bienes adquiridos con características diferentes a las especificaciones	Alto	Exigir pólizas de cumplimiento, multar los incumplimientos y realizar interventoría a los bienes adquiridos.
		Detrimento y pérdida de los bienes.	Inspección	<ul style="list-style-type: none"> • Daño fiscal • Detrimento patrimonial 	Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Galapa	Nº de bienes = Nº de bienes dados de baja por detrimento	Bajo	Realizar mantenimientos periódicos
		Ausencia de inventarios de los bienes recibidos	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de bienes • Detrimento patrimonial 	Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Galapa	Nº de situaciones identificadas	Medio	Interventoría de inventario de cada una de las dependencias.
		Actualización de inventarios	Inspección	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de bienes • Detrimento patrimonial 	Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Galapa	Nº de inventarios= Nº de inventarios actualizados	Medio	Interventoría de inventario de cada una de las dependencias
	TESORERÍA	Hurto, pérdida o sustracción de títulos valores	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Daño fiscal • Sanciones disciplinarias • Daño presupuestal 	Tesorería	Nº de títulos valores= Total de títulos valores	Alto	realizar inspecciones documentales e interventoría
		Liquidación inadecuada del ingreso	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Daño fiscal • Sanciones disciplinarias • Daño presupuestal 	Tesorería	Nº de liquidaciones = Nº de liquidaciones inadecuadas	Alto	Realizar inspecciones documentales



Dependencia	proceso	Descripción del Riesgo	Etapa	Probables consecuencias	Control	Indicador	Impacto del Riesgo	medidas
SECRETARÍA DE HACIENDA	TESORERÍA	Pago sin los requisitos exigidos por la legislación	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Daño fiscal • Sanciones Disciplinarias • Daño presupuestal 	Tesorería	N° de pagos= N° de pagos incumplidos	Alto	Realizar inspecciones documentales e interventorias
		Realizar dos veces un mismo pago	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Daño fiscal • Sanciones Disciplinarias • Daño presupuestal 	Tesorería	N° de pagos = N° de personal	Alto	Revisar el correcto funcionamiento del software contable
		Efectuar los excedentes de liquidez sin el análisis de riesgos pertinente.	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Daño fiscal • Sanciones Disciplinarias • Daño presupuestal 	Tesorería	N° de situaciones identificadas	Alto	Tomar las medidas correctivas pertinentes

**MARCO LEGAL****Artículo 73. 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 en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Se diseñara una metodología adecuada para hacerle el respectivo seguimiento

Artículo 74. PLAN DE ACCIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS.

A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.



IDENTIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION

Cualquier acción vulnera é infringe la legislación colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial, y comunitario es considerado un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentra:

- ✚ **Abuso del Poder:** es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.
- ✚ **Falencias y/o Debilidades:** se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- ✚ **Marcos Legales:** debilidad en la tipificación sanción de la corrupción administrativa publica que se pueda presentar por cualquier personal Natural o Jurídica.
- ✚ **Impunidad:** excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencias y la obtención de prebendas personales.
- ✚ **Corrupción Política:** es inadecuado el ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.
- ✚ **Corrupción Administrativa Publica:** Es el inadecuado uso de la función pública con el objeto de obtener beneficios personales, familiares, y grupales en detrimento del patrimonio público.
- ✚ **Corrupción Corporativa:** es el acto de soborno o de retribución económica por parte de un sector para obtener beneficios corporativos.
- ✚ **Corrupción Privada:** tiene como modalidad quebrantar las normas y los valores éticos con el fin de obtener ventajas frente a otros.



MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL LOCAL

- ✚ *Violación de Controles Interno, q 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 mecanismo 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.*
- ✚ *Carencias de información y ausencia de espacios organizados que permitan realizar una rendición de cuentas de los funcionarios y funcionarias públicas, así como la participante 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 este tipo posición para agigantar el patrimonio personal.*
- ✚ *La impunidad prevalente 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 evidencia la corrupción.*
- ✚ *En el ámbito electoral, la comunidad 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 el ámbito legislativo, la asignación de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores se convierten en una constante.*



MODALIDADES DE CORRUPCION

Peculado: Se define según el código penal en el capítulo de delitos contra la administración pública como “**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 ex acción 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, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática

Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la comisión Anticorrupción, Jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerado como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con las funciones de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.



ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

- Se divulgará el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA, como por la comunidad en general.
- La ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA - ATLANTICO iniciara la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual definió los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la Administración Municipal; que identifique los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y define la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de estos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Lo anterior debe ir en consonancia y validado con la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción –PPLCC.
- Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la entidad así como la Oficina Asignada para la Atención al Ciudadano de la misma con un espacio para que presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción y cualquier otro tipo de anomalías dentro de la entidad y realizados por funcionarios del mismo, si lo hubiere, con esta estrategia se le da cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Se publicara en un sitio visible o en la página web de la entidad los Estados Financieros de la entidad, y los resultados sobre el tratamiento, seguimiento, y control de las quejas, reclamos y denuncias por los hechos de corrupción presentados por la comunidad.
- Se Activaran Buzones en cada pasillo y piso de la ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA - ATLANTICO con el fin de facilitar a los ciudadanos la formulación de quejas, reclamos y denuncia y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.

2. ESTRATEGIA ANTITRAMITE

- **Estrategia: Aplicación del Estatuto Anticorrupción.** En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Galapa – Atlántico aplicara la misma norma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollara una (1) capacitación al 100% de los funcionarios



sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión de la Administración Municipal.

- **Estrategia: Simplificación de Procedimientos Internos.** con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI se busca reducir los tiempos de manera oportuna, rápida y Efectiva de cualquier tipo de solicitud ante la entidad, con el manejo adecuado normativo y dándole un toque de modernización al plan anticorrupción institucionalizado en la entidad.
- **Estrategia: Fomento a la Vocación de Servicio en las Conductas del Servidor.** La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad del servicio logrando superar las expectativas de los clientes. La ALCALDIA DE GALAPA desarrollara un (1) programa de capacitación para todos los funcionarios de la entidad con el fin de que tengan conocimientos claros sobre el manejo de los manuales de ETICA, DE SERVICIO AL CLIENTE, DE BUEN GOBIERNO, DE ETICA, DE ATENCION AL USUARIO ASI COMO EL CONOCIMIENTO DE LOS DELITOS CCONTRA LA ADMINISTRACION PUBLICA, los cuales y se encuentran institucionalizados desde el año 2010 con la puesta en funcionamiento de el MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO "MECI".

3. RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas, es una expresión de control social, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno; comprende acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión.

Con el fin de orientar el proceso anual de Rendición de cuentas y presentación de los resultados de la gestión anual, la Secretaria de planeación pone a disposición a los diferentes procesos, los Manuales de procesos y procedimientos para la elaboración del informe de Gestión Respectivos que se socializaran en la respectiva rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Galapa.

Con el seguimiento de esta guía, de igual manera se espera acortar los tiempos de realización de estos informes, avanzar en la precisión y pertinencia de la información e incrementar la difusión y dialogo con la comunidad respecto de



las cifras, planes, programas, proyectos, logros y dificultades en cada una de las vigencias.

De igual forma, la construcción de un material pertinente a los objetivos de calidad, que evidencie los principios de transparencia, información y publicidad, autocontrol y orientación al logro que caracterizan a la Institución, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014

Conformado por cuatro componentes.

1. Informe de Gestión: Es una herramienta de balance y presentación social de los resultados institucionales. Presenta una síntesis de las actividades desarrolladas en cada una de los procesos y sus procedimientos, consolidando la información sobre los avances en cada uno de los programas, planes y proyectos desarrollados.

2. Cuentas Claras: Documento impreso en el cual se presentan los hechos más relevantes de la gestión institucional para la vigencia inmediatamente anterior.

3. Boletín Estadístico: Herramienta que contiene Información académica y administrativa, de consulta ágil, oportuna, veraz y eficaz en la toma de decisiones institucionales y en el conocimiento de la comunidad frente a los aspectos de interés general relacionados con la Administración Municipal.

4. Socialización: Es un espacio de interlocución mediante el cual el Alcalde Municipal de Galapa – Atlántico, presentan informe de la gestión ante la comunidad.

4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y manejará los siguientes instrumentos:

- a) Pagina Web **www.galapa-atlantico.gov.co** la cual contara con actualizaciones permanentes sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la entidad.
- b) En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- c) Crear relaciones de Respeto y Fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
- d) Presentación de consultas, Quejas y Reclamos: Los cuales podrán



presentarse a través de la página WEB en el link http://www.galapa-atlantico.gov.co/formulario_PQR.shtml o a través de la oficina de Atención al Ciudadano en la Secretaría General en la cual se pueden formular todo tipo de solicitudes ubicada en las dependencias de la administración Municipal, quien buscará la solución respectiva y realizará el seguimiento.

- e) Comuníquese o diríjase a la ALCALDIA MUNICIPAL DE GALAPA-ATLANTICO, Calle 13 No 17-117 – GALAPA - ATLANTICO, Tels. **5)3086358, (5)3086529, (5) 3086888, (5) 3086536**

El presente plan será ajustado a la metodología que para los efectos defina el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de Acuerdo con las Instrucciones que se impartan con la previstos en la ley 1474 de 2011,

Dado en GALAPA, ATLANTICO a los Veintinueve (29) días del mes de Abril de 2014.

FIRMADO EN ORIGINAL

WALBERTO BADILLO

Secretario de Planeación
Alcaldía de Galapa- Atlántico

Reviso y aprobó: Equipo Meci
Oficina de Control Interno