

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021 26/01/2021	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 1 de 10

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021”

El Alcalde del municipio de San Gil, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales,

CONSIDERANDO

1.El municipio de San Gil, como entidad político administrativa, buscará siempre el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población de su jurisdicción, entiende su obligación de proyectarse y ser una Entidad transparente, ejemplo de lucha contra la corrupción y promotora de la participación de la ciudadanía en su gestión.

2. Que desde este punto de vista, la Administración Municipal se compromete a continuar desarrollando el presente plan, aplicando las técnicas modernas de gestión, organizando la activa participación de la ciudadanía, gestionando en el contexto Departamental y Nacional, informando permanentemente a la ciudadanía sobre los avances de los procesos y procedimientos, invitando a los empresarios locales, regionales y nacionales a invertir en proyectos conjuntos, convocando a las autoridades y líderes de la provincia de Guantánamo a crear organizaciones para resolver los problemas conjuntos; manteniendo una relación inter-institucional con todos los organismos y programas del estado y del gobierno, coordinando con los gremios y las organizaciones de la sociedad acciones conjuntas para el beneficio común, generando procesos de conectividad para que nuestro municipio sea ejemplo de desarrollo en el nivel nacional, y de esta manera luchar contra la corrupción; lo anterior, con el propósito de orientar la gestión administrativa hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de gobierno.

3. Por lo anterior y en el marco de la normatividad vigente (Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”; Ley 1712 de 2015 “ Transparencia y acceso a la información pública”; Ley 1757 de 2015 “ Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática” y el Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".), y demás normas concordantes se ha formulado en años anteriores y para la presente vigencia-2021, la estrategia Anticorrupción y de Participación Ciudadana, orientada de cara al ciudadano, para garantizar sus derechos fundamentales y el que pueda contar con información clara, en tiempo real y de fácil acceso sobre la gestión institucional.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha sido construido con participación de las diferentes áreas de gestión de la entidad, de manera que su contenido refleje el compromiso ético de todos los funcionarios y se enmarque en los principios y valores plasmados en el Código de Ética y Buen Gobierno, instrumento guía del accionar de la Entidad, quienes han decidido mantener un sexto componente denominado “Iniciativas Adicionales”. Componentes integrados con el fin de fortalecerlos y articularlos como herramientas de prevención y control de la gestión.

El presente documento, describe la estrategia de lucha preventiva contra la corrupción en la Entidad, así como el compromiso de mejorar la atención y prestación de servicios a la ciudadanía y garantizar su participación y acceso a la información producida en el desarrollo del quehacer misional.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021 26/01/2021	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 2 de 10

Que en mérito de lo anteriormente expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar para la Alcaldía Municipal de San Gil, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, con sus respectivos componentes los cuales harán parte integral de la presente Resolución y serán anexados y enunciados en el siguiente orden:

- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA
- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
- INICIATIVAS ADICIONALES

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El mapa de riesgos de corrupción es una “Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas, se establecen las medidas orientadas a controlarlos”.

La identificación de riesgos de corrupción es liderada por la Oficina Asesora de Planeación y se establece de manera participativa con cada una de las áreas responsables de los procesos, considerando tanto los factores internos como externos que pueden impedir el cumplimiento transparente de la misión institucional, permitiendo hacer la valoración de los mismos y establecer los respectivos controles.

Una vez unificada la información se realizó el mapa de riesgos de la alcaldía municipal, el cual se puede evidenciar en el **Anexo 1: (Componente 1: Identificación de riesgos de gestión y acciones para su manejo)**.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

“Busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes”



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL
RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021
26/01/2021

F:20.AP.GA

Versión: 0.0

Fecha: 03.07.18

Página: 3 de 10

Bajo el concepto anterior, la Oficina de Planeación realizó socializaciones con cada una de las dependencias para determinar los trámites que se desarrollan en cada oficina y su estado actual en la Plataforma SUIT, arrojando el siguiente resultado:

ESTADO	CANTIDAD
Inscritos	87
Sin gestión	0
En creación	0
Tareas pendientes	0
Enviados para revisión	0
Total	87

La Alcaldía Municipal de San Gil en la actualidad cuenta con 87 trámites los cuales en su mayoría pueden ser vistos accediendo al link de la página web de la Entidad, donde se incluyen acciones específicas de optimización y mejora de los trámites descritos. Ver **Anexo 2: (Componente 2: Matriz Antitrámites)**.

Para el cumplimiento de las metas se definen estrategias que permitirán realizar el control y seguimiento del componente de Racionalización de Trámites, los cuales se describen a continuación:

- La Oficina de Planeación será la encargada de liderar el cumplimiento y control de los procesos de Racionalización de Trámites frente a las demás dependencias, y deberá realizar reuniones de seguimiento y alerta sobre las acciones contenidas en la matriz.
- La Oficina de Planeación brindará orientación y seguimiento de los procesos en la plataforma SUIT con el fin de que las Secretarías cumplan a cabalidad con la inscripción de sus trámites.
- Internamente, cada Secretaría deberá revisar y/o estudiar los trámites inscritos con el fin de seguir mejorando, unificando con otros semejantes y/o eliminarlos.

TERCER COMPONENTE:
RENDICIÓN DE CUENTAS.

La rendición de cuentas se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el estado y los ciudadanos.

La Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Municipal de San Gil, se evidencia con acciones de información, diálogo e incentivos, estableciendo las oportunidades de mejora y la implementación de alto porcentaje de acciones que permitan dar el mejoramiento que requería el proceso". Ver **Anexo 3: Rendición de Cuentas**.

La Administración Municipal se propone realizar un ejercicio permanente para mantener al ciudadano informado y rendir Cuentas claras sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad; identificando los grupos de interés a quienes debe encaminarse la información. (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Grupos de interés.



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL
RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021
26/01/2021

F:20.AP.GA

Versión: 0.0

Fecha: 03.07.18

Página: 4 de 10

COMPONENTE	PUBLICACIONES
Información Pública	Ciudadanos en general, Medios de Comunicación, Gremios, Instituciones prestadoras de servicios públicas y privadas
Garantizar el diálogo entre las organizaciones ciudadanas	Defensa Civil, Bomberos, Veedurías, J.A.C., organizaciones públicas y privadas, comerciantes, colegios, organizaciones campesinas y agrícolas, población diversamente hábil, población víctima, deportistas, policía, fiscalía, poder judicial, empresarios del turismo, artistas, concejales y demás grupos que representen los intereses colectivos en el Municipio
Generar Incentivos	Alcalde, Secretarios de despacho, funcionarios públicos, contratistas y todo el personal que hace parte de la Administración Municipal y sus institutos Descentralizados.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para lo anterior se continúa con las estrategias establecidas en el año anterior y se fortalecen con miras a mejorar el Plan Anticorrupción adoptado para el año 2021, con relación a este componente:

REDES SOCIALES

- **Cuenta en Facebook: Alcaldía Municipal de San Gil**

Seguir manejando la cuenta en Facebook, la cual cuenta con más de 11.800 seguidores directos por los cuales ha alcanzado un nivel alto de popularidad hacia los usuarios indirectos, que consultan la página en busca de información acerca de la Administración Municipal y las actividades que se realizan. Esta herramienta también se convierte en un canal de interacción con la comunidad que realiza preguntas y solicita información por este medio sobre proyectos, obras, procesos y otros trámites.

Estrategia: Desde Facebook se publica información actualizada concerniente a las actividades principales que se desarrollan dentro y fuera de la Alcaldía todas las Dependencias y/o Secretarías, y desde luego la gestión que adelanta la primera Autoridad del Municipio en las diferentes instancias gubernamentales. Esto mantendrá un diálogo con la comunidad a través de los mensajes que escriben realizando comentarios y preguntas.

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación

- **Cuenta en TWITTER: @Alcaldiasangil**

Esta red social cumple una función similar a la de la cuenta en Facebook, ya que también tiene como ventaja la interacción directa e inmediata con los usuarios interesados en ampliar la información que consultan a través de dicha herramienta.

 <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</p>	<p>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021</p> <p>26/01/2021</p>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 5 de 10

Estrategia: Desde Twitter se publica información actualizada concerniente a las actividades principales que se desarrollan dentro y fuera de la Alcaldía todas las Dependencias y/o Secretarías.

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación

• **Página Institucional:** WWW.SANGIL.GOV.CO

Realiza publicación continua de las diferentes actividades y noticias generadas por las dependencias de la Administración Municipal y el Alcalde de San Gil. Información acompañada con fotos, textos y audios, contribuyendo a que la comunidad en general esté al tanto de los procesos que se desarrollan en la Administración Municipal, cumpliendo con los lineamientos de mantener un canal abierto para la rendición de cuentas constante. De igual forma se publican comunicados, Resoluciones, Decretos e información de interés e importancia para la comunidad, garantizando la comunicación directa con los ciudadanos de una manera oportuna, eficiente y eficaz, generando un ambiente de transparencia y de cuentas claras.

Estrategia: Mantener actualizada la página web y fortalecerla.

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación, Oficina de Sistemas

CARTELERA Y NOTIALCALDIA

Espacios ubicados en lugares estratégicos de fácil visibilidad y acceso dentro del Palacio Municipal, donde se publican noticias de la Administración Municipal en un formato periodístico y de manera gráfica que sea atractiva para la ciudadanía.

Estrategia: Mantener actualizada la información sobre las actividades principales que se desarrollan dentro y fuera de la Alcaldía todas las Dependencias y/o Secretarías.

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación

ENCUENTROS COMUNITARIOS

Desarrollar espacios entre el Ciudadano y el Estado con el objeto de que el señor Alcalde y sus Secretarios de Despacho tengan la oportunidad de compartir con los Sangileños para hablar sobre temas puntuales, sectorizando la información con respecto a la ejecución y cumplimiento del Plan de Desarrollo, además de escuchar las opiniones de la comunidad, las problemáticas que les aquejan y darles una solución bien sea a corto, mediano o largo plazo.

Estrategia: Las reuniones se programaran a través de los Presidentes de las Juntas de Acción Comunal tanto urbanas como rurales quienes serán los encargados de liderar y procurar que los vecinos del sector asistan.

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación



ALCALDIA MUNICIPAL
DE SAN GIL

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL

RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021
26/01/2021

F:20.AP.GA

Versión: 0.0

Fecha: 03.07.18

Página: 6 de 10

RUEDAS DE PRENSA

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

Es así que a través de ruedas de prensa se citarán a todos los medios de comunicación del Municipio (prensa, radio y televisión), para que la información llegue en un alto porcentaje a la comunidad y así mantener informados los diferentes públicos de las actividades desarrolladas dentro de la Administración Municipal.

Estrategia: Las ruedas de prensa se convocan como invitación a medios a través de las redes sociales y un grupo especial de periodistas cada vez que las actividades y/o información necesiten difundirse; así como también los funcionarios estarán siempre disponibles a dar declaraciones a los medios sobre eventos que involucren sus respectivas dependencias.

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación

VIDEO CONFERENCIAS

Como mecanismo de participación ciudadana, se tiene estimado que para este año 2021 se realicen las videoconferencias; se quiere continuar y/o mantener la interacción directa y en tiempo real "Alcalde/funcionarios/comunidad sobre temas puntuales que se definen en el Comité de Gobierno en Línea, conformado por todos los Secretarios de Despacho de la Administración Municipal.

Estrategia: Se tiene estimado que para el año 2021 se lleven a cabo 2 video conferencias y para cumplir con esta meta se pretende también contar con herramientas que estén a la vanguardia de las tecnologías de Información y Comunicación.

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se proyecta que para el cierre de la vigencia 2021, se esté entregando el informe de rendición de cuentas de la anualidad de la gestión y ejecución de la Administración Municipal de San Gil a toda la comunidad.

Estrategia: En actividades interactivas que reúnan al sector urbano y rural del Municipio; en el que se lleve a cabo el informe con ayudas en medios impresos, multimedia y atención personalizada, en un lenguaje claro y conciso con espacios de participación para que la ciudadanía tenga la oportunidad de preguntar, comentar y adquirir documentación sobre el informe que presente la Administración. Una vez terminada esta actividad, se publicará el informe de Rendición de Cuentas en la Página Institucional para que la comunidad tenga acceso a esta información en cualquier momento que desee consultarla.

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021 26/01/2021	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 7 de 10

Responsable: Profesional Universitario Área Estratégica de Comunicación

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente tiene por objetivo mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que ofrece la administración Municipal y satisfacer las necesidades de la ciudadanía facilitando el ejercicio de sus derechos.

Para el desarrollo de este componente se efectuó un análisis de los mecanismos de atención al ciudadano que manejan las diferentes dependencias de la Administración Municipal, incluyendo debilidades y fortalezas del mismo.

A partir de lo anterior, se fortalece las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades e impacta positivamente en la forma como gestionan sus objetos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a sus necesidades para la vigencia 2021. (Ver **Anexo 4 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**).

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Por medio de este componente se realiza la implementación de la política de Acceso a la Información Pública; el cual está enmarcado en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional de conformidad con la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la Información pública”; el derecho de acceso a la información pública.

El Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual “toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley”; entendiéndose como información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

La “estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección.

A partir de lo anterior, se definió el objetivo general del componente, las actividades a desarrollar y las metas producto a cumplir para la vigencia 2021. (Ver **Anexo 5: Transparencia y acceso a la Información**).

 <small>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</small>	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021 26/01/2021	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 8 de 10

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

De acuerdo al análisis realizado en los anteriores componentes y con el objetivo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, la Administración Municipal dentro de este componente propone las estrategias expuestas en la Tabla No. 2; las cuales se encaminan en fomentar la integridad, la participación ciudadana, garantizar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano; con el fin de hacer visible el accionar de la administración pública.

Tabla 2. Estrategias Adicionales

Estrategia	Fecha Programada	Responsable
Realizar un análisis de los trámites inscritos en el SUIT, con el objetivo de poder determinar su pertenencia	Enero - Diciembre	Todas las dependencias que tengan trámites inscritos o pendientes en la plataforma SUIT
Mantener en funcionamiento la estrategia de Gobierno en Línea.	Enero - Diciembre	Secretaría de Educación

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

ARTÍCULO 2: CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La oficina de Control Interno adelantará la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de igual manera será la dependencia encargada de efectuar el seguimiento y control de la implementación del Plan y los avances de las actividades consignadas en el mismo.

Fechas de Seguimiento y Publicación

La Oficina de Control Interno Integrado realizará seguimiento Cuatrimestral (3 veces al año), así:

- Primer Seguimiento: Con corte a 30 de Abril. Para la presentación del informe deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de Mayo.
- Segundo Seguimiento: Con corte a 31 de Agosto. Para la presentación del informe deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de Septiembre.
- Tercer Seguimiento: Con corte a 31 de Diciembre. Para la presentación del informe deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de Enero.

Retrasos

En caso de que la Oficina de Control Interno Integrado detecte retrasos, demoras o algún tipo de incumplimiento en la rendición de informes en las fechas establecidas en el cronograma anterior, deberá informar al responsable para que se realicen las acciones encaminadas a efectuar la actividad de que se trate.



ALCALDIA MUNICIPAL
DE SAN GIL

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL

RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021 26/01/2021

F:20.AP.GA

Versión: 0.0

Fecha: 03.07.18

Página: 9 de 10

Consolidación

Cada Secretario y/o Jefe de Dependencia (líder de proceso), deberá consolidar la matriz correspondiente al componente asignado y rendir esta información a la oficina de Control Interno; con el objeto de que se pueda realizar el correspondiente seguimiento y evaluación.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Expedido en San Gil, a los Veintiséis (26) días del mes de Enero del año 2021.

El Alcalde,



HÉRMES ORTIZ RODRIGUEZ

Proyectó: Andrés Fernando Cárdenas Gómez (Jefe Oficina de Planeación).

Revisó: Dra. Denys María Gualdrón Herrera (Jefe Control Interno Integrado).

Aprobó: Jhojan Fernando Sánchez Araque (Secretario jurídico y de Contratación)

ANEXO 4

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Periodicidad	Responsable
Difundir y actualizar el portafolio de servicios al ciudadano de la administración municipal en la página web www.sangil.gov.co y en las carteleras correspondientes.	Semestralmente o las veces que se requiera.	Jefe Administrativo
Mantener actualizadas las tres (3) carteleras que contienen el portafolio de servicios de la administración Municipal: <ul style="list-style-type: none">• Una en las instalaciones de Tránsito y Transporte.• Una en las instalaciones del Centro de Convivencia Cultura y Paz.• Una en las instalaciones de la Administración Municipal.	Durante todo el año.	Jefe Administrativo
Seguimiento y mejoras al Sistema de Gestión de Calidad.	Durante el año.	Jefe Administrativo
Crear mecanismos que faciliten la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad, para lo cual se planifica lo siguiente: En la página web www.sangil.gov.co : realizar seguimiento a cada requerimiento solicitado por la web. Derechos de petición, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias: realizar seguimiento a cada requerimiento mediante el software de correspondencia, Ventanilla Única. Socializar y sensibilizar a la ciudadanía para que haga uso de los diferentes buzones de Sugerencias que han sido ubicados en cada una de las oficinas de la Administración Municipal.	Mensual	Jefe Administrativo, secretaria de educación y Tics y Profesional universitario de sistemas.
Realizar un diagnóstico con la comunidad que visita la	Segundo	Jefe Administrativo



ALCALDIA MUNICIPAL
DE SAN GIL

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL

**RESOLUCIÓN N° 100- 33-0019- 2021
26/01/2021**

F:20.AP.GA

Versión: 0.0

Fecha: 03.07.18

Página: 10 de 10

administración y poder medir el nivel de satisfacción del usuario.	semestre del año.	
Mantener a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none">• Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.• Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.• Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.• Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.• Horarios y puntos de atención, Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Durante el año.	Jefe Administrativo
Implementar el Plan Institucional de Capacitaciones.	Anual	Jefe Administrativo
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Anual	Jefe Administrativo
Implementar el Plan de Bienestar Laboral e Incentivos para los funcionarios de la administración municipal.	Anual	Jefe Administrativo