

MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACION Y RENDICION DE CUENTAS

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP



Dr. Vet. Christian Andrés Acosta

Gobernación del VI de Caazapá



RESOLUCION N° 598/2023

POR EL CUAL SIGUE VIGENTE LAS POLITICAS Y MANUAL DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA GOBERNACIÓN DEL SEXTO DEPARTAMENTO DE CAAZAPÁ.

Caazapá, 08 de diciembre de 2023

VISTO: La importancia de contar con un manual de comunicación, información y rendición de cuentas que prevea las diferentes situaciones en el ámbito de la estructura y organización laboral, ajustado a las disposiciones vigentes en la materia

Que, el presente Manual es un Instrumento de gestión y representa un compromiso indispensable para mejorar la comunicación interna- externa y facilitar la eficiencia administrativa de la Gobernación; y,

CONSIDERANDO: que conforma al art. 9 de la Ley 426/94 "QUE ESTABLECE LA CARTA ORGANICA DEL GOBIERNO DEPARTAMENTAL"; los funcionarios y empleados del Gobierno Departamental son funcionarios públicos para todos los efectos legales. Por consiguiente se rigen por las disposiciones de la Ley N° 1626/2000, de la FUNCIÓN PÚBLICA; que regula la situación jurídica de los funcionarios públicos en general, en todo lo que no contradigan a las normas especiales previstas en la ante dicha legislación Departamental.

Que, las legislaciones nacionales, contienen disposiciones referidas a los puntos pronunciados y que las mismas deben ser armónicamente aplicadas observando plenamente los principios de igualdad, de no discriminación, de información, consagrados expresamente en la Constitución Nacional.

Que, es deber y atribución del Gobernador, establecer y reglamentar la organización de las reparticiones a su cargo conforme a las necesidades y posibilidades presupuestarias de la Gobernación, dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento de las distintas unidades administrativas y de gestión.

POR TANTO: En uso de sus atribuciones.

EL GOBERNADOR DEL SEXTO DEPARTAMENTO DE CAAZAPÁ

RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar: Las Políticas y Manual de Comunicación, información y rendición de cuentas de la Gobernación del Sexto Departamento de Caazapá.

Art. 2°.- Comuníquese a quienes corresponda y cumplido archívese.


Abg. Rodney Villalba Dávalos
Secretario General


Dr. Vet. Christian Andrés Acosta
Gobernador VI Dpto. Caazapá



Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| POR TANTO: En uso de sus atribuciones..... | 2 |
| a. Misión Institucional..... | 5 |
| MISION de la GOBERNACIÓN DE CAAZAPA..... | 5 |
| b. Visión de Desarrollo Institucional..... | 5 |
| VISION AL 2023 de la GOBERNACION DE CAAZAPA..... | 5 |
| c. Valores..... | 5 |
| VALORES DE LA GOBERNACION de CAAZAPA..... | 6 |
| Definición de los Valores Éticos:..... | 6 |
| POLÍTICA DE COMUNICACIÓN..... | 8 |
| OBJETIVOS..... | 8 |
| ANTECEDENTES..... | 9 |
| ALCANCE DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL..... | 9 |
| ESTILO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL..... | 9 |
| DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA GOBERNACION:..... | 11 |
| Fortalezas:..... | 11 |
| Oportunidades:..... | 11 |
| Debilidades:..... | 11 |
| Amenazas:..... | 12 |
| Art. 21- Compromiso con la Comunicación Organizacional..... | 12 |
| Art. 20- Compromiso con la Comunicación Pública..... | 12 |
| Art. 28 Compromiso con la Rendición de Cuentas..... | 12 |
| Atención Personal..... | 13 |
| Lineamientos:..... | 13 |
| Atención Telefónica..... | 14 |
| Recepción de correo Electrónico:..... | 14 |
| POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL..... | 15 |
| ESTRATEGÍA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL..... | 15 |
| Art. 22- Compromiso de Confidencialidad..... | 15 |
| Art. 26- Compromiso con la Comunidad..... | 15 |
| Art. 24- Compromiso con la Gestión en Línea..... | 16 |
| Art. 27- Información y Comunicación con la Sociedad..... | 16 |





| | |
|---|----|
| Medios de Comunicación Externa | 16 |
| Compromiso ante las Quejas y Reclamos..... | 17 |
| Art. 29- Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias | 17 |





a. Misión Institucional

La misión, también denominada propósito central, es la razón de ser de la entidad. Es la razón de ser de una organización, es decir, el eje sobre el que giran todas sus actuaciones, orienta y delimita las acciones a realizar.

MISION de la GOBERNACIÓN DE CAAZAPA

Promover el desarrollo integral de los habitantes del Departamento mediante el uso racional de los factores productivos existentes, apoyado por una administración eficiente y transparente en el manejo de los bienes públicos"

b. Visión de Desarrollo Institucional

La Visión de Desarrollo es una descripción vibrante, comprometedora y específica de la organización en el futuro, es por tanto la "imagen" de lo que se desea alcanzar en un tiempo determinado en función de los deseos, ideales, valores y creencias, pero al mismo tiempo factible de ser alcanzada. Debe constituir el "norte" hacia donde se quiere llegar.

VISION AL 2023 de la GOBERNACION DE CAAZAPA

"Ser la institución Departamental, líder y capaz de administrar sus recursos en forma participativa y coordinar entre los sectores públicos y privados, otorgando las prioridades a los proyectos que viabilicen el desarrollo económico y social de forma sostenible".

c. Valores

Los valores constituyen los principios esenciales y duraderos de la entidad. Representan un pequeño grupo de principios-guía de carácter perpetuo que no requieren de justificación externa. Tienen valor intrínseco al interior de la misma y deben ser adoptados y asumidos plenamente y con la mayor participación posible. No existe un conjunto universal único de principios: la clave no está en qué principios se tiene, sino en que tales principios fundamentales sean fuertemente compartidos y aplicados.



VALORES DE LA GOBERNACION DE CAAZAPA

- Eficiencia
- Profesionalismo
- Imparcialidad
- Solidaridad
- Liderazgo
- Innovación
- Integridad

Además, incorporamos como valores éticos la **"IGUALDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN"**, en concordancia con la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (Mecip 2015)

Definición de los Valores Éticos:

Eficiencia: Los funcionarios de LA GOBERNACION DE CAAZAPA tienen la capacidad que tiene un equipo de trabajo de cumplir con las tareas que le fueron asignadas en la menor cantidad de tiempo, y con el menor consumo de recursos posibles.

Transparencia: ajustamos nuestra conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre nuestra gestión, suministrando una información amplia y suficiente sobre el resultado de nuestra gestión Institucional

Solidaridad: Compartir, sentir y entender, como propia, la necesidad de quien demanda nuestro servicio y apoyo.

Compromiso: Compartir la misión y visión de la institución, y orientar las actuaciones personales hacia el logro de los objetivos institucionales. Reconocemos y asumimos como propias las orientaciones estratégicas de la Gobernación, de manera que dedicamos nuestros





mejores esfuerzos en el servicio público hacia el gran objetivo de garantizar una educación de calidad para toda la población paraguaya.

Trabajo en equipo: Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

Innovación: Somos personas con mentalidad abierta al cambio, dispuestos a encontrar nuevas formas de trabajar enfocados en la mejora continua.

Integridad: capacidad que tiene un individuo de actuar en consecuencia con lo que dice o lo que se considera que es importante y moralmente correcto, no sólo para sí mismo, sino para todos los que le rodean.

Igualdad y No Discriminación: Garantizan un trato equitativo entre los individuos. Es el derecho de todos los seres humanos a ser iguales en dignidad, a ser tratados con respeto y consideración y a participar sobre bases iguales en cualquier área de la vida económica, social, política, cultural o civil.





POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

El presente manual está en concordancia con los artículos relativos a Comunicación del Código de Buen Gobierno de la Gobernación, fue elaborado por los miembros del Comité de Ética, verificado por las dependencias afectadas y aprobadas por la Máxima Autoridad en el marco de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay. Deberá ser actualizado conforme varíen las disposiciones legales vigentes que los rigen y/o cuando surjan cambios en la estructura organizacional, funciones, tareas y compromisos de los responsables de los puestos o sectores de la dependencia afectada.

- 1.- La comunicación institucional se orienta al fortalecimiento de la entidad a fin de que la misma cumpla con sus tareas y garantice la comunicación estratégica.
2. Se gestiona la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los objetivos de la Gobernación de Caazapá.
3. Se presenta una Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, a los grupos de interés y a los funcionarios por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta la ejecución del Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Inversión (PAI) y los logros de la Institución.

OBJETIVOS

- Unificar criterios y favorecer la coordinación de actividades de comunicación en todas las Dependencias de la Gobernación.
- Fortalecer los sistemas de comunicación para brindar información oportuna a su público interno y externo.





ANTECEDENTES

Los problemas de comunicación más comunes pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula la comunicación en el marco de la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información e interacción comunicativa con la sociedad a través de los medios.

ALCANCE DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

El Manual de Comunicación Institucional busca definir y direccionar la comunicación institucional de la DIBEN en sus dos subprocesos: comunicación interna y comunicación externa en armonía con los postulados institucionales, incorporando elementos de políticas de trabajo, control, autorregulación, medición y mejora continua.

ESTILO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

La apuesta comunicativa del presente plan pretende poner en práctica un estilo de comunicación que contenga las siguientes prácticas:

- **Apertura:** es la capacidad organizacional de resonar, de estar abierta. La entidad pública, de manera particular, se debe a su audiencia externa, existe justamente en función de la ciudadanía y para ello debe ser receptiva y desarrollar en los servidores públicos una cultura de servicio.
- **Receptividad:** La entidad busca desarrollar mecanismos para estar abierta a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir, que no solamente debe escuchar sino que debe ser receptiva; y la receptividad hace referencia a que lo que se escucha tenga posibilidad real de convertirse en elemento de juicio para la formulación de los planes y proyectos.
- **Actitud de servicio:** el servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, que ha de asumirse como prestadora de servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de superioridad sino de disposición.





- **Interlocución:** La interlocución es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida, es decir desarrollar la capacidad de dialogar y estar abiertos a conversar, a interactuar con los equipos de trabajo.
- **Visión compartida:** la visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido y no formales, que en términos no solamente éticos sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos, pueden convertirse en lugares de reconocimiento donde sea posible construir acuerdos organizacionales.
- **Trabajo colaborativo:** en las entidades del Estado la comunicación debe contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional participativo. Para ello deben tenerse en cuenta el estilo de dirección y la construcción de redes de ayudas mutuas.
- **Socialización de la información:** cuando el directivo asume su responsabilidad de interlocución debe generar en la entidad unas formas de conversación a través de las cuales se hable y se escuche y no simplemente se asuman directrices como instrucciones que los demás deben seguir y replicar. Para romper con ese estilo unidireccional y buscar que la interlocución logre convocar, seducir y alinear, se requiere la socialización cotidiana de la información, de tal manera que el colectivo disponga de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar su labor en sintonía con el proyecto misional.
- **Visibilidad:** al hacer visible la gestión, al contar e informar lo que se está haciendo, la institución no solamente informa los resultados de su gestión sino que demuestra que no la ha estructurado en beneficio personal, pues quien se beneficia personalmente no rinde cuentas y por el contrario procura ser opaco, no ser visible, mantenerse oculto. Cuando se es visible se genera confianza y se construye por consiguiente la idea de lo público, de que la entidad es de la comunidad.
- **Posicionamiento:** la comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión, a mostrar cómo está actuando la entidad y qué resultados ha obtenido, en el entendido de que haciendo visible





entidad se hace visible el funcionario responsable y en consecuencia se logra que tanto él como la entidad adquieran la posición que les corresponde en la sociedad. De la misma manera la comunicación interna tiene que buscar hacer visibles a cada uno de los jefes, dando cuenta no solamente de los resultados de sus áreas, sino de la manera como se están tomando las decisiones y de lo que implican estas decisiones.

DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA GOBERNACION:

Toda estrategia planteada debe realizar previamente un diagnostico de su situación, a fin de plantear las herramientas y capacitaciones necesarias en el área correspondiente

Fortalezas:

- Está en nivel de dependencia de la Dirección.
- Nivel Jerárquico Unidad
- Integrante de la prensa- Equipo de Comunicadores del Estado.

Oportunidades:

- Relación con los medios de comunicación (escrita, radial, televisiva)
- La Gobernación es una institución Solidaria al servicio de los compatriotas y organizaciones.
- Relaciones con otras dependencias de Comunicación del Estado-STP.

Debilidades:

- Desconocimiento de la agenda institucional.
- Procesos de cambios sin estrategia comunicacional.
- Desarticulación de las acciones comunicacionales.
- Recursos Humanos Insuficiente.
- Capacitación insuficiente.
- No cuenta con Software para Diseño Gráfico, para Edición de Videos.
- No cuenta con Presupuesto Propio, por lo cual depende de otros rubros.
- Espacio insuficiente de la WEB, alojada en un servidor privado.
- Internet lento.





Amenazas:

- Desconocimiento de los campos de acción de la gestión institucional.
- Mal manejo de la información.
- Difusión de material gráfico escaso.
- Política de Comunicación Inexistente

Art. 21- Compromiso con la Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios públicos de la Gobernación de Caazapa. Para ello, establecerá procesos y mecanismos comunicacionales que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes. **Comunicación Interna**

-Comunicación Organizacional: es el proceso por medio del cual se recolectan información pertinente, es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes. Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional, relacionada a la *Comunicación Interna*.

Art. 20- Compromiso con la Comunicación Pública

El Cuerpo Directivo se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes colectivos, a conferirles un rango estratégico y a orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional.

Orientaciones: La comunicación, por ser transversal, es un elemento clave en la estrategia de la Gobernación. A través de ella la información cumple su función y fluye en tiempo y forma. La comunicación está estructurada y organizada.

-Comunicación Informativa: Está constituida por la información amplia y transparente de la entidad pública hacia los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y los resultados comparativos de su gestión.

Art. 28 Compromiso con la Rendición de Cuentas

El Cuerpo Directivo se compromete a realizar:

1. **Rendición de Cuentas Fiscal:** las que exijan las leyes de administración financiera del Estado, la ley de Presupuesto y sus decretos reglamentarios;
2. **Rendición de Cuentas Social:** por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a los diferentes grupos de interés sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas





en el Plan Estratégico de la Institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.

- **Rendición de Cuentas a la sociedad:** sub-campo derivado de la comunicación informativa, específico de las entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de la comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad. La rendición de cuentas a la sociedad es complementaria de la rendición de cuentas a los organismos de control que está reglamentada por la ley.

Lineamientos: Se utilizarán los idiomas oficiales, castellano y guaraní, para todo tipo de comunicación dentro de la Gobernación.

Comunicación Interna: Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional. Los canales de comunicación que pueden y deben utilizarse para llegar a todos los funcionarios y funcionaras con mensajes claros y oportunos

Atención Personal

La atención al público (personal, telefónica o escrita; física o virtual) brindada por el funcionario de la institución (administrativo, médico, de apoyo, directivo, etc.) debe reflejar la imagen institucional, previamente definida por el Área de Comunicación. La imagen institucional debe ser percibida como el grado de importancia que la Institución otorga a la persona atendida.

Lineamientos:

Hacer contacto visual con el ciudadano o la ciudadana desde el momento en que se les acerque. Saludar al ciudadano o la ciudadana de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)... por favor siéntense, en qué puedo servirle.

Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

Escuchar detenidamente y sin interrupciones al ciudadano o ciudadana durante el tiempo del contacto.

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.





Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Entidad para resolver su problema y si se le puede servir en algo más, con el gesto de darle la mano ya que manifiesta más seguridad.

Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano.

Atención Telefónica

Lineamientos

Contestar el teléfono o celular antes del tercer timbre.

Saludar a quien llama, de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de atención al cliente, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y localización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje

A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente

Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

Hacer seguimiento de la información suministrada por el teléfono o celular hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

Recepción de correo Electrónico:

Denominamos “recepción de correos” a los correos electrónicos que se envían desde servidores externos a los servidores de Espacio WWW.

El **correo institucional** es también llamado **correo corporativo**, esto es muy importante porque es la forma más fácil de compartir información con los demás miembros de una empresa u organización, y la comunicación pueda realizarse en forma de estrella.

Se reciben los documentos vía correo Institucional, se recibe y se eleva a la dependencia interesada.



POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

La comunicación institucional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios de la Institución.

Lineamientos:

Se propiciará un ambiente de trabajo en equipo, en donde se escuchen y valoren los puntos de vista de sus miembros.

Se promoverá la comunicación libre y abierta entre funcionarios, jefes y directores, ya sea verbal o escrita, en el marco del respeto; sin necesidad de intermediarios.

ESTRATEGÍA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La estrategia determina la intención con que deben definirse las acciones que se realizarán para mantener y soportar el logro de los objetivos y hacer realidad los resultados esperados y, por consiguiente, permiten concretar y ejecutar las acciones comunicativas.

Participación Ciudadana:

Se reconoce la participación de la ciudadanía como pieza fundamental en el proceso de rendición de cuentas participativo, para esto dispondrá permanentemente de un Sistema de Información que facilite la consulta a través de la página Web, así como la recepción de quejas y reclamos y de solicitudes de información con respuestas ágiles y oportunas.

Art. 22- Compromiso de Confidencialidad

El Cuerpo Directivo se compromete a velar por que la información reservada de la Gobernación de Caazapá no sea proporcionada a terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá, directa o indirectamente, utilizar información confidencial para sus propios fines.

Art. 26- Compromiso con la Comunidad

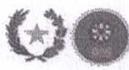
La Gobernación de Caazapá propiciará el desarrollo de políticas de bienestar y mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población.

Lineamientos:

Se facilitarán a los funcionarios los medios de comunicación institucional por medio de correo electrónico, mensajería, teléfonos IP.

Se utilizará el correo masivo en caso de que se requiera difundir en forma inmediata alguna información a los funcionarios.





Será responsabilidad del funcionario revisar diariamente su correo Institucional y responder según las necesidades surgidas

Art. 24- Compromiso con la Gestión en Línea

El Cuerpo Directivo se compromete a la aplicación efectiva de la comunicación por medios electrónicos que permitan la simplificación de trámites, la actualización de la información, la interacción con los diferentes procesos institucionales y la presentación de los resultados de su gestión.

Lineamientos:

Se utilizará como vínculo más cercano a los usuarios en Facebook, donde se publicarán eventos, campañas, etc.

Art. 27- Información y Comunicación con la Sociedad

Los informes y estados financieros, económicos, contables y de gestión presentados por la Gobernación de Caazapá a los entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, estarán a disposición de la sociedad, a través de diferentes medios de comunicación.

Se garantizará la divulgación transparente, oportuna, sencilla y confiable de la información, por medio de debates y participación de los funcionarios y de la ciudadanía en general.

Se realizará como mínimo una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas al año

Serán elaborados con lenguaje sencillo los materiales escritos, tales como reglamentos, informe, memorias para la Audiencia Pública.

Medios de Comunicación Externa

La Gobernación utilizará la mayor cantidad de medios de comunicación externa disponibles para llegar a sus usuarios y de esa manera optimizar la comunicación con su público.

Orientación: Se gestiona la interlocución de la información con la ciudadanía, a través de la sistematización e integración, respecto al cumplimiento de los objetivos de la Gobernación de Caazapá.

Lineamientos:

Se establecerá como canal de comunicación con el público en general: Prensa escrita (virtual e impresa): Gacetillas de prensa, publicación de licitaciones, redes sociales.

Revistas especializadas: Artículos específicos de actualidad relativos a la Gobernación.



Actos oficiales: Inauguraciones, aniversarios, etc.

Compromiso ante las Quejas y Reclamos

Art. 29- Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

La Gobernación de Caazapá atenderá y dará trámite, dentro del marco legal, a las quejas, solicitudes, reclamos, consultas y sugerencias que formulen los diferentes grupos de interés, a través de procedimientos claros, resolviéndolos con la prontitud debida.

Lineamientos:

Se promoverá la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos, propuestas del funcionario, del ciudadano, usuarios de servicios y público en general.

Se propiciará un ambiente de transparencia favorable dentro de la Institución, con la participación responsable del funcionariado

Se contribuirá a reducir la corrupción y la impunidad, a fin de mejorar la imagen de transparencia de la Institución.



Dr. Vet. Christian Andrés Acosta
Gobernador del Sexto Departamento