



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



**ALCALDIA MUNICIPAL
HATÓNUEVO LA GUAJIRA**



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

GABINETE MUNICIPAL

Rafael Ángel Ojeda Brito
Alcalde

Wilson Raul Ortiz Ortiz
Secretario de Planeación e Infraestructura

Karen Luquez Rodríguez
Secretaria de Salud

Michel Díaz Ustariz
Secretaria de Educación

Miguel Ángel Ojeda Bernal
Secretario de Rentas y Tesorería

Luz Estela Romero Valdeblanquez
Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos

Carlos Andrés Zabaleta Urbina
Asesor Jurídico

Juan Carlos Peláez Rojas
Jefe de Control Interno

Adriana María Peña
Jefe de Talento Humano

Ghala Martínez Acosta
Coordinador de Cultura y Deporte

Román Vicente Hernández Ortiz
Jefe de Recursos Físicos

Yoliana Camargo Guillen
Jefe Oficina de Archivo

Román Ustaris Carrillo
Coordinador UMATA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCION

El plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Municipio de Hatónuevo para la vigencia 2018, define las estrategias establecidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 124 de 2016, así como lo señalado en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. donde cada componente establece acciones que le permiten al ciudadano poder tener la información de primera mano.

El artículo 73 de la ley 1474 de 2011, establece que 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano,

Es por esto que el propósito de la Administración Municipal, es trabajar en concordancia con el Gobierno Nacional para alcanzar los objetivos trazados desde la secretaria de transparencia, en materia de la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de todos los recursos. Por tal razón nos obliga el deber de trabajar, bajo una cultura pública de hacer visible la información y comunicarla de una manera adecuada, sencilla y oportuna a la toda la población, a través de los diferentes medios de comunicación e interacción con la que cuenta la entidad territorial.

Los componentes estructurados se definieron acorde al documento Estrategias Para La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas adicionales.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOPORTE JURÍDICO

Ley 1474 de 2011.

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.

Decreto 2641 de 2012.

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

DECRETO 124 DE 2016

- Artículo 2.1.4.1.
- Artículo 2.1.4.2.
- Artículo 2.1.4.3
- Artículo 2.1.4.5.
- Artículo 2.1.4.6.
- Artículo 2.1.4.7.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1 General:

Especificar actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. Esto, en procura de describir una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

1.2 Específicos:

- ✓ Promover la Participación ciudadana en la Gestión
- ✓ Hacer visible la gestión de la alcaldía a: todos los procesos, comunidad y partes interesadas
- ✓ Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios de la alcaldía
- ✓ Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.
- ✓ **Audiencia pública de rendición de cuentas:** proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos decisivos.
- ✓ **Audiencia Pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- ✓ **Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- ✓ **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- ✓ **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- ✓ **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- ✓ **Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.
- ✓ **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- ✓ **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificada, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- ✓ **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

- ✓ **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- ✓ **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.
- ✓ **Mapa de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- ✓ **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- ✓ **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- ✓ **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- ✓ **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- ✓ **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- ✓ **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ **Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- ✓ **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- ✓ **Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- ✓ **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- ✓ **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- ✓ **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** proceso administrativo implementado por la alcaldía para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones del ente territorial.
- ✓ **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.
- ✓ **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

- ✓ **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- ✓ **Veedurías ciudadanas:** mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

3.1 MISIÓN

Hatonuevo es un Municipio que garantiza a sus pobladores una gestión pública transparente, eficiente, eficaz y efectiva, que formula e implementa políticas públicas dirigidas al fortalecimiento del capital humano, el desarrollo socioeconómico sostenible y con enfoque diferencial; para lo que se apoya en un equipo multidisciplinario idóneo, una comunidad proactiva y participativa y unas instituciones comprometidas en dinamizar la sostenibilidad y el progreso integral del territorio.

3.2 VISIÓN

"En 2032 el municipio de Hatonuevo será reconocido a nivel nacional como un territorio modelo de desarrollo social y convivencia, pionero en la reducción de brechas sociales, transparente, participativo ordenado territorial y ambientalmente con criterio de sustentabilidad, proyectado hacia el futuro por su crecimiento económico, impulsado por la productividad y competitividad agraria y alimentaria y movilizado con criterios de equidad social, garantizando los derechos y el desarrollo de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y la familia, respetuoso y reconocido por su patrimonio étnico y cultural, con el compromiso y la participación de todos los actores públicos y privados, a través de un dialogo permanente y abierto entre la ciudadanía y la administración, para la búsqueda de una paz duradera"



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Administración municipal de Hatonuevo, tiene como política de calidad garantizar la prestación de los servicios de manera efectiva, de conformidad con la normatividad legal vigente y con un manejo adecuado de los recursos humanos, físicos y financieros, contribuyendo al bienestar y calidad de vida de la comunidad, mediante procesos de Participación y Comunicación y el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, para brindar condiciones favorables de desarrollo y sostenibilidad al Municipio.

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Aumentar la satisfacción de la comunidad.
- ✓ Cumplir con las competencias y normas legales vigentes aplicables al municipio mediante la ejecución del mandato legal de manera permanente.
- ✓ Adoptar medidas que optimicen los recursos humanos, físicos y financieros para la prestación oportuna de los servicios.
- ✓ Satisfacer los requisitos de la comunidad, mediante la formulación y ejecución del plan de desarrollo para el período de gobierno.
- ✓ Establecer espacios directos de comunicación con la comunidad para identificar sus necesidades.
- ✓ Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Aplicar procesos adecuados de Planificación, Control y Seguimiento que permitan un equilibrio en el Desarrollo Territorial y Ambiental.

4. ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y mapa de riesgo de corrupción, fue liderado por la Secretaría de Planeación e Infraestructura, cabe resaltar que para la recolección de la información, la tabulación, consolidación del plan y publicación del mismo, se realizaron tres mesa de trabajo, con todo el personal involucrado en la elaboración, esto conllevó a que se trabajara en equipo con todas las sectoriales y dependencias, y se crearan mayores lazos de empoderamiento y conocimiento de las acciones plasmada en cada componente, por parte de los funcionarios.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

5. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

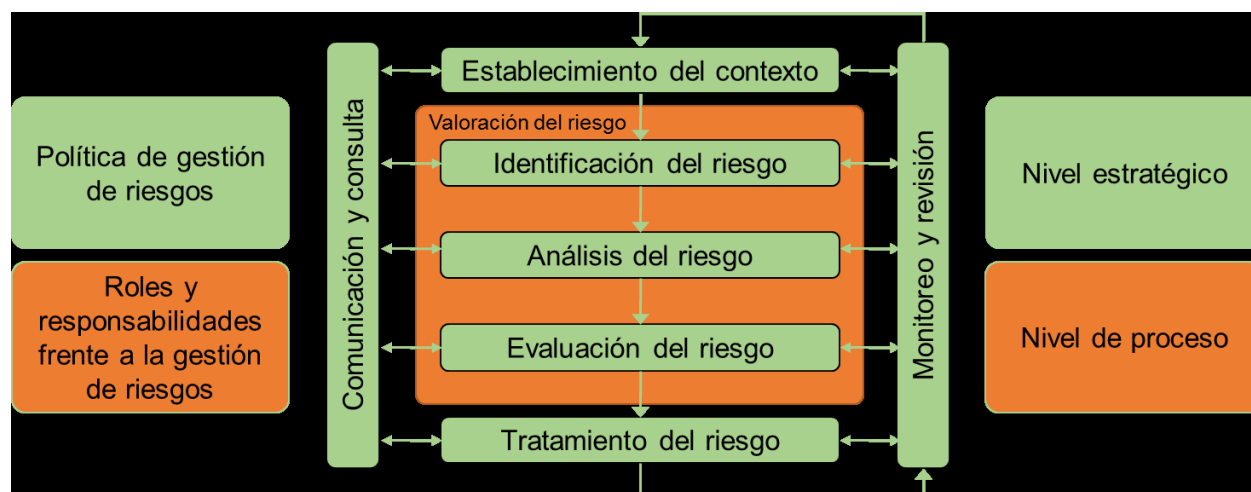
Metodología

La presente metodología implementada por la Alcaldía del municipio de Hatonuevo comprende el conjunto de elementos de control y sus interrelaciones, que evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales contribuyendo a que la entidad consolide su Sistema de Gestión Integral y a que se genere una cultura de Autocontrol y autoevaluación al interior de la misma, de acuerdo a las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública

Se presenta a continuación los principales componentes que integran la matriz del mapa de riesgo:

- ✓ Definición de la política de gestión de riesgos institucional. .
- ✓ Establecimiento del contexto.
- ✓ Nombre del riesgo.
- ✓ Tipo del riesgo
- ✓ Causa
- ✓ Consecuencias
- ✓ Controles
- ✓ Tratamiento del riesgo
- ✓ Monitoreo y revisión.

Grafico N°1.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

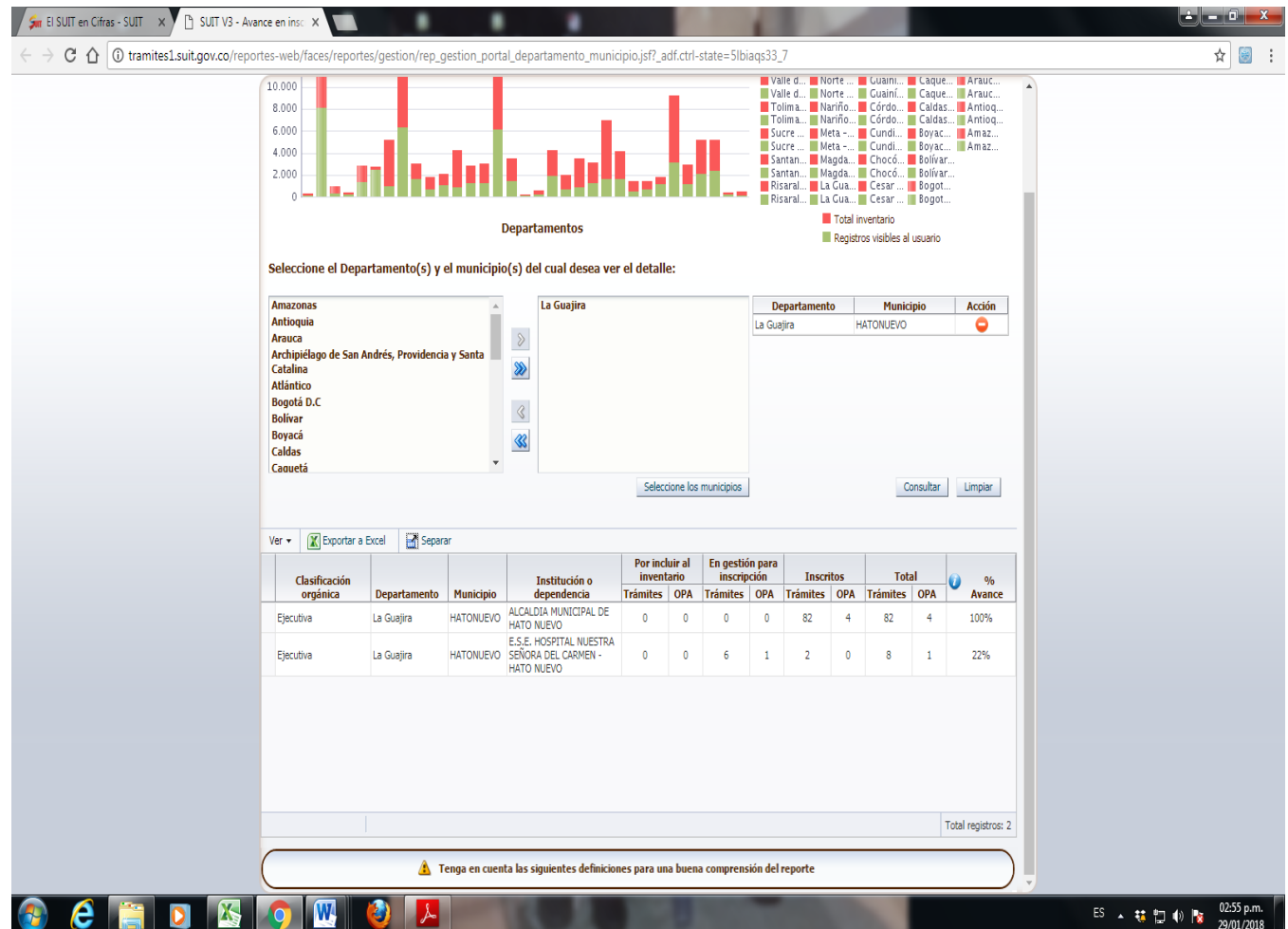
Ver anexo No: 1 Componente 1 – Mapa de Riesgo en Excel

6. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

6.1 Identificación de Trámites

La administración Municipal de Hatonuevo, ha identificado, soportado y cargado sus 82 trámites y servicios, al sistema único de información de trámites – SUIT, de forma alineada a lo que exige la plataforma, donde se especifica el requisito, los pasos, valor, costo, puntos de atención e información general del trámite y servicio.

Grafico N°2





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.2 Tratamiento de Trámites.

La administración Municipal de Hatonuevo cuenta con un Manual de atención al ciudadano para proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que se presten; en él se le informa al ciudadano cuales son los trámites que se realizan, con los respectivos requisitos y la dependencia encargada para acceder a los mismos. Dicho manual puede consultarse en la página web del municipio.

6.3 Trámites en el Sistema: La Administración Municipal de Hatonuevo en el sistema único de información de trámites – SUIT, y su sitio web oficial posee los trámites que se adelanten ante los mismos, señalando:

- ✓ Descripción del trámite y o servicio
- ✓ Puntos de atención para realizar el trámite y o servicio
- ✓ Puntos de atención para realizar el pago
- ✓ Plazos para el servicio
- ✓ Documentos para el trámite y o servicio
- ✓ Tiempos estipulados para prestar el servicio
- ✓ la norma que los sustenta

Los trámites publicados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, son los siguientes:

Grafico N°3

Tipo	Número	Nombre	Propuesto por	Estado
Modelo Único – Hijo	10344	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	58346	Ajuste de cotas y áreas	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	58186	Ajuste de un plan parcial adoptado	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	58365	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	58344	Aprobación de piscinas	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35432	Asignación de nomenclatura	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38698	Autorización para el movimiento de tierras	DAFP	Inscrito



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Modelo Único – Hijo	58875	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59066	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	35450	Auxilio para gastos de sepelio	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35877	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	38696	Certificado de estratificación socioeconómica	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38702	Certificado de permiso de ocupación	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35026	Certificado de residencia	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35451	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	58819	Certificado de riesgo de predios	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59253	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59081	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	58343	Concepto de norma urbanística	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35458	Concepto de uso del suelo	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59271	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	38705	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59955	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59431	Contribución por valorización	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38690	Copia certificada de planos	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	56203	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59252	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59936	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	58183	Determinantes para la formulación de planes parciales	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59075	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	DAFP	Inscrito

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plantilla Único - Hijo	59430	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59434	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	10075	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	36852	Exención del impuesto de espectáculos públicos	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	38700	Exención del impuesto de industria y comercio	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59648	Exención del impuesto predial unificado	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35607	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	36849	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59432	Formulación del proyecto de plan de implantación	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	58817	Formulación del proyecto de plan de regularización	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	38747	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35608	Impuesto a la publicidad visual exterior	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35865	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59639	Impuesto de delineación urbana	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59643	Impuesto de espectáculos públicos	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35622	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	20147	Impuesto predial unificado	Institución	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59951	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35419	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	9792	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59913	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59435	Inscripción de la propiedad horizontal	DAFP	Inscrito

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Modelo Único – Hijo	58187	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	58370	Legalización urbanística de asentamientos humanos	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59254	Licencia de exhumación de cadáveres	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	54846	Licencia de inhumación de cadáveres	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	35426	Licencia de intervención del espacio público	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38718	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	35441	Licencia urbanística	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59924	Modificación del plano urbanístico	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59647	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38717	Permiso de captación de recursos	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35431	Permiso de escrituración	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38768	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38692	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	35455	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35449	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59109	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59078	Prórroga de sorteo de rifas	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38714	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	38722	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59535	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	58822	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	DAFP	Inscrito

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plantilla Único - Hijo	35404	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	20151	Registro de la publicidad exterior visual	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59526	Registro de perros potencialmente peligrosos	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59260	Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	10592	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	10824	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	59650	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35360	Supervisión delegado de sorteos y concursos	DAFP	Inscrito
Modelo Único – Hijo	36620	Traslado de cadáveres	DAFP	Inscrito
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	38799	Asistencia técnica rural	DAFP	Inscrito
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	35418	Certificado de paz y salvo	DAFP	Inscrito
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	59530	Esterilización canina y felina	DAFP	Inscrito
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	59533	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	DAFP	Inscrito

6.4 Trámites a Racionalizar

La administración Municipal de Hatonuevo procederá a realizar para la vigencia 2018, la racionalización de los siguientes trámites:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

TRAMITE N° 1

Nombre del trámite: Certificado de Residencia

Código SUIT: 35026

Acciones de Racionalización propuesto:

1. Eliminación de presentación certificado de SISBEN.
2. Eliminación de presentación Fotocopio de Cedula de Ciudadanía.

TRAMITE N° 2

Nombre del trámite: Licencia de Exhumación de Cadáveres

Código SUIT: 59254

Acciones de Racionalización propuesto:

1. Eliminación de presentación Certificado del cementerio donde se encuentra sepultado el cuerpo y demostración del número de años que lleva sepultado.

TRAMITE N° 3

Nombre del trámite: Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.

Código SUIT: 35622

Acciones de Racionalización propuesto: aceptación de trámite de liquidación y presentación del formato único nacional de impuesto de industria y comercio, aprobación y/o solicitud de corrección de liquidación, entrega de oficio de admisión, entrega datos de cuenta bancaria, y envió de paz y salvo vía correo electrónico institucional.

TRAMITE N° 4

Nombre del trámite: Vacunación Antirrábica de Caninos y Felinos

Código SUIT: 59533

Acciones de Racionalización propuesto:

1. Eliminación de presentación Fotocopio de Cedula de Ciudadanía del propietario del animal a vacunar.

TRAMITE N° 5

Nombre del trámite: Esterilización Canina y Felina.

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código SUIT: 59530

Acciones de Racionalización propuesto:

1. Eliminación de presentación Fotocopio de Cedula de Ciudadanía del propietario del animal a Esterilizar.

TRAMITE N° 6

Nombre del trámite: Ajustes de Cotas y Áreas

Código SUIT: 58346

Acciones de Racionalización propuesto:

1. Eliminación de presentación Fotocopio de Cedula de Ciudadanía.
2. Eliminación de presentación de Poder Autenticado.

TRAMITE N° 7

Nombre del trámite: Inscripción o Cambio Del Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la Propiedad Horizontal

Código SUIT: 58187

Acciones de Racionalización propuesto:

1. Eliminación de documento suscrito por el administrador fiscal y/o Revisor Fiscal aceptando el cargo.

7. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas establecida por la Alcaldía del Municipio de Hatonuevo para la vigencia 2018, considera tres componentes fundamentales: información, diálogo e incentivos, los cuales fueron definidos en el Conpes 3654 de 2010 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Este ejercicio de rendición de cuentas se lleva a cabo de una manera permanente y a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la alcaldía como son:

- ✓ **Sitio web:** <http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co>
- ✓ **Twitter:** @alcaldiaMH
- ✓ **Facebook:** ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO
- ✓ Boletines Virtuales
- ✓ Chats entre la Administración y la comunidad
- ✓ Periódico Institucional

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Programas en la emisora radial

En estos medios y canales se le informa al ciudadano sobre las actividades, avances de los programas y todos los temas relacionados con la alcaldía del Municipio de Hatonuevo que son de interés para la comunidad.

Elementos en el que se fundamenta el proceso de rendición de cuentas

Se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, dialogo e incentivos.

- ✓ **Información:** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas tanto misionales como las asociadas con el plan de desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.
- ✓ **Diálogo:** prácticas con las que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo.
- ✓ **Incentivos:** acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Están orientados a promover comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Definición del objetivo, metas y las acciones para desarrollar en la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.

En esta etapa la alcaldía definió las siguientes actividades: i) Definición de los objetivos de la estrategia del proceso de rendición de cuentas, ii) Estrategia de comunicaciones, iii) Estrategia de transparencia, iv) Definición de acciones en cada uno de los elementos del proceso.

Objetivo General:

Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que permita informar a la ciudadanía sobre qué se está haciendo, cómo se está haciendo, compromisos establecidos y acciones correctivas de mejoramiento.

Objetivos específicos:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Fortalecer la legitimidad y la confianza de la ciudadanía de manera que esta participe de manera activa en el proceso.
- ✓ Ajustar la gestión de la Entidad en función de los resultados de la rendición de cuentas y comunicar los resultados de la misma.
- ✓ Retroalimentar el proceso de planeación respecto de las sugerencias y opiniones producto del ejercicio de control social.

Estrategia de Comunicaciones

Elaborar y ejecutar una estrategia de comunicaciones solida resulta un determinante definitivo para que la estrategia de rendición de cuentas alcance los resultados esperados, por esta razón el proceso Gestión de la Participación y Comunicación cuenta con una estrategia de comunicación en donde se refleja el público de interés, el tipo de comunicación que este va a recibir, el propósito de la comunicaciones, quién la emite, la frecuencia con que se realizarán las comunicaciones y el medio que se utiliza, al igual que las diferentes herramientas que utiliza para visualizar la gestión, logros y compromisos de la entidad en el marco de los principios de Buen Gobierno.

ESTRATEGIA DE COMUNICACION	LIDER	INVOLUCRADOS	INDICADOR
Email corporativo	Coordinador Pagina web – jefe de sistema	Todos los responsables y líderes de procesos	Formato de seguimiento y uso del email institucional
Página web de la institución	Coordinador página web y jefe de prensa y comunicaciones	Todos los responsables de líderes y procesos	Involucrar en la encuesta de satisfacción de los diferentes servicios sobre la opinión de los usuarios con respeto a la pagina web
Página en Facebook	Jefe de prensa y comunicaciones	Todos los responsables de líderes y procesos	números de usuarios que le gusta la pagina
Página en twitter	Jefe de prensa y comunicaciones	Todos los responsables de líderes y procesos	números de usuarios que le gusta la pagina
Medios radiales	Jefe de prensa y comunicaciones	Todos los responsables y líderes de procesos	Participación en medios radial y conocer la sintonía
Periodico Intitucional	Jefe de prensa y comunicación	Todos los responsables de líderes y procesos	Numero de impresos.
Cartelaras	Jefe de prensa y comunicaciones	Todos los responsables y líderes de procesos	Calidad de La Informacion Publicada



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia de transparencia

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la rendición de cuentas es un proceso que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público.

Bajo este contexto la Alcaldía del municipio de Hatonuevo, desarrolla el proceso de rendición de cuentas teniendo en cuenta los siguientes lineamientos que permiten tener un proceso transparente para que la ciudadanía pueda conocer, discutir, opinar y proponer sobre los asuntos relacionados con la gestión de la entidad:

- ✓ Claridad y publicidad de las actuaciones públicas por parte de los funcionarios de la entidad.
- ✓ Utilización de diferentes medios o instrumentos que permitan hacer pública o entregar a cualquier persona interesada, información sobre el funcionamiento y procedimientos internos sobre la administración de los recursos financieros y humanos, sobre los criterios con que toma decisiones, sobre las actividades y el desempeño de sus directivos y empleados.
- ✓ La divulgación de información oportuna, confiable, suficiente, de fácil comprensión y disponible para la ciudadanía.
- ✓ Receptividad por parte de los servidores públicos ante las críticas, propuestas o sugerencias de la ciudadanía.
- ✓ Neutralidad y respeto a los diferentes actores que participan en el proceso de rendición de cuentas.

Acciones en información, dialogo e incentivos

De acuerdo con lo establecido en el documento de la Función Pública “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”. Alcaldía de Hatonuevo fórmula para la vigencia 2018 acciones en los siguientes subcomponentes: Información de calidad y en lenguaje comprensible, Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIAS RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS MUNICIPIO DE HATONUEVO - VIGENCIA 2017				
ACTIVIDAD	OBJETIVO	CANTIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Audiencias públicas	Busca una conexión directa con la comunidad, escuchar sus inquietudes y brindar soluciones efectivas a las mismas.	1 al año	Anual	Despacho del Alcalde
Boletines Virtuales	Dar cuenta de los avances en el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de desarrollo, así como información de interés para la comunidad	4 al año	Trimestral	Oficina de Prensa y Comunicaciones
Chats entre la Administración y la comunidad	Mediante la implementación de esta estrategia se busca acercar al ciudadano a la actividad de la administración, haciendo uso de herramientas tan importantes y útiles como las redes sociales, para lo cual se programarán encuentros virtuales entre la comunidad, el alcalde y diversos funcionarios de la alcaldía, para solucionar dudas, interrogantes y dar cuenta de los avances en los diferentes cometidos y metas propuestas.	2 al año	semestral	Oficina de Prensa y Comunicaciones
Periódico Institucional	Suministrar información relativa a la actividad de la administración	1 al año	Anual	Oficina de Prensa y Comunicaciones
Programas en la emisora radial	Abordar temas de interés general para la comunidad, dar cuenta de acciones o medidas de la Administración, y recibir llamadas y opiniones de los oyentes.	4 al mes	1 por semana	Oficina de Prensa y Comunicaciones

Implementación de las acciones programadas

Para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas se definieron dos herramientas para monitorear la ejecución de las acciones según los tiempos y requisitos establecidos. Mecanismos de seguimiento de avances para la estrategia de rendición de cuentas de la gestión. Los avances en la estrategia de rendición de cuentas se hace a través de: El seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas

En esta etapa la Alcaldía del municipio de Hatonuevo definió las siguientes actividades: i) Evaluación de la estrategia, ii) Elaboración del informe de resultados, iii) Formulación de acciones de mejora en el proceso de rendición de cuentas de la entidad.

Evaluación de la estrategia

Recopilar, consolidar y validar la información y evidencias de cada una de las acciones formuladas en la estrategia de rendición de cuentas

Elaboración del informe de resultados

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240

Página web: www.hatonuevo-laguajira.gov.co

Correo Institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaborar un documento con el resultado del cumplimiento de las acciones formuladas, teniendo en cuenta logros y dificultades, este documento se publicará en la página web de la entidad para conocimiento de la ciudadanía.

Formulación de acciones de mejora en el proceso de rendición de cuentas de la Entidad

A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas se formularán acciones de mejora las cuales serán divulgadas. Al igual cuando hubiere lugar se divulgarán los resultados de las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo que se lleven a cabo durante el desarrollo de proceso de rendición de cuentas.

Ver anexo No: 2 Componente 3 – Estrategia de Rendición de Cuentas

8. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía del municipio de Hatonuevo, a través del Proceso Gestión Asuntos Administrativos y de Gobierno, y la oficina de Talento Humano, están comprometido en socializar el manual de atención al ciudadano, así como de implementar las estrategias efectivas, que le permitan a cada funcionario que posee funciones de manejo y atención de personal, contar con las bases mínimas para ofrecer un óptimo servicio, y en especial en brindar una atractiva atención al ciudadanos, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y carta de trato Digno, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La Alcaldía de Hatonuevo proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad quien presta un servicio oportuno y se da respuesta inmediata al ciudadano. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personal	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm- 06:00pm	Se brinda información personalizada, se contacta con los asesores o profesionales de acuerdo con su solicitud, Queja, Reclamo. Petición.
Escrito	Radicación de Correspondencia	Dirección: Carrera 21 # 13-27	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm- 06:00pm	Recibe, Radica y Direcciona las Comunicaciones
No presencial	Telefax	(095) 7759240	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 08:00am- 12:00m/ 02:00pm- 06:00pm	Brinda información, orientación o asesoría frente a tramites, servicios o información
Electrónico	Aplicativo pagina web	http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co	El Aplicativo del portal Web esta activo las 24 Horas. Sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles	Brinda formato para realizar una PQR
	Correo Institucional	contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co		

Los mecanismos de participación ciudadana que ha establecido el ente territorial, han generado espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos, organizaciones públicas y privadas, y actores de diversos sectores de la sociedad, a través de un dialogo y una rendición de cuentas de carácter permanente, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana relacionadas con la participación ciudadana. Por estos medios los ciudadanos participan constantemente haciendo comentarios y enviando sus preguntas, estos medios permiten una constante interacción y da la facilidad al ciudadano de conocer y opinar sobre todos los temas de la Alcaldía, para esta vigencia 2018 se formularon actividades tendientes a mejorar la satisfacción del ciudadano facilitando el ejercicio de sus derechos.

Ver anexo No: 3 Componente 4 - Estrategia para Mejorar la atención al ciudadano

8.1 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo a lo establecido en “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión-2”, y teniendo en cuenta que la Alcaldía está comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos y actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los grupo de interés.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ver Anexo No: 4 componente 5 – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

8.2 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Se procede a realizar el Documento: Manual de trámites y de atención al ciudadano, con el objeto de establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos de la alcaldía de Hatonuevo en la búsqueda del mejoramiento Continuo para fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

Ver Anexo No: 5 componente 6 – Manual de trámites y de atención al ciudadano

9. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo del Proceso Gestión Planeación e Infraestructura, de acuerdo a la información emitida por los líderes e integrantes de cada proceso y dependencias de la Alcaldía, así como los lineamientos que para este fin establezca la Alta Dirección.

La verificación tanto de la elaboración y publicación como del seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan, le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Fechas de seguimiento y publicación

De acuerdo con lo establecido en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las fechas de seguimiento y publicación son las siguientes:

- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.
- ✓ La Oficina de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:

Primer seguimiento: Con corte 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANEXOS



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANEXO NO: 1

COMPONENTE 1 – GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

ANEXO NO: 2

**COMPONENTE 3 - ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS
PROCEDIMIENTO RENDICION DE CUENTAS**

ANEXO NO: 3

COMPONENTE 4 – ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANEXO NO: 4

COMPONENTE 5 – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

VER ANEXO NO: 5

COMPONENTE 6 – MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO