



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE HATÓNUEVO

2019



PRESENTACIÓN

El plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Municipio de Hatonuevo para la vigencia 2019, 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.

Para lograr desarrollar estas acciones, que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad, oportunidad; que sean transparentes, donde los recursos públicos se destinen a solucionar las grandes falencias y problemáticas sociales en temas de infraestructura y servicios que propendan al desarrollo de la economía, la generación de empleo y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población Hatonuevera, se pretende desarrollar acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados.

Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción buscará desarrollar las siguientes actividades:

Consolidación y mejoramiento de la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.

Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.

Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el Alcalde y los ciudadanos.

Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social; se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios.

Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.

Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten

Se vigilará que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.



INTRODUCCIÓN

La corrupción está concebida como el uso indebido del poder que tienen las personas, mediante el empleo que desempeñan, y como consecuencia obtiene beneficios personales o para terceras personas (Comúnmente beneficios de tipo económicos). Teniendo en cuenta que la corrupción, según la Real Academia Española, es la acción humana que viola las normas legales y principios de la ética.

En Colombia día tras días, nos enfrentamos a casos más recurrentes de actitudes lesivas para un País que desde su definición Constitucional lo concibe como un Estado de Social de Derecho, democrático y participativo.

Pese a este precepto constitucional la experiencia ha demostrado fehacientemente las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea, es por eso que ha ratificado tratados, y convenios internacionales, en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y Decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

Bajo esta concepción estamos convencidos que en nuestro Municipio se debe instaurar toda una política integral de lucha contra este flagelo, que recojan los distintos aportes que se han hecho al respecto hasta la fecha con miras a desarrollar un plan de consenso, sobre todo eficaz, siempre respetuoso de los derechos humanos y de lo que dicta nuestra Constitución.

Desde la Administración Municipal de Hatonuevo – Con Progreso Gana El Pueblo, se pretende generar confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la Administración Pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva mediante la construcción de una sociedad saludable segura, productiva, participativa e incluyente con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, un estado libre de corrupción, un estado para la gente que conlleve a la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.



OBJETIVOS

- ✓ Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción, mediante políticas definidas, ajustada a nuestro entorno Económico, Social y Político conforme a lo establecido a la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Mejorar los niveles de transparencia y desempeño de la administración municipal, aumentando la a confianza de la comunidad.
- ✓ Institucionalizar en la Administración Pública Municipal, las prácticas del buen gobierno mediante la implementación de medidas estructurales y funcionales para combatir el flagelo que ha propiciado el crecimiento de la corrupción, en todos los niveles administrativos, creando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en la materia que orientan la gestión hacia la eficiencia, la eficacia y transparencia.
- ✓ Identificación de los riesgos de corrupción en la contratación para garantizar el manejo transparente de los recursos públicos promoviendo el control de las actuaciones administrativas de sus funcionarios.
- ✓ Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Originar la activa participación de los medios de comunicación en la Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Aumentar la percepción positiva y confianza de los grupos de interés



- ✓ Implementar mecanismos de mejora continua.

FUNDAMENTO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993.
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- ✓ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2019**

- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- ✓ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- ✓ Decreto 734 de 2012.



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.

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 identificad, 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 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.

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 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.



PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

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.

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"



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.

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.



ELEMENTOS DEL PLAN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Anualmente debe elaborarse una estrategia, de LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO que contendrá, entre otras:





IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual 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,

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.

Ver anexo No. 1 componente 1 – Mapa de Riesgo

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

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



Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, por solo contemplar dos probabilidades de materialización de los riesgos, se incluyen solo dos acciones para su administración:

Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, la Alcaldía municipal de Hatonuevo – La Guajira, a través de la Secretaría de Planeación e infraestructura, ha puesto en marcha la aplicación de la estrategia anti trámites como una medida para facilitar el acceso a los servicios que brindamos y a su vez mitigar el riesgo de corrupción en la entidad.

Con el fin de lograr esta estrategia la Entidad aplicará políticas de transparencia en la publicación de la información, de tal forma que los ciudadanos puedan acceder fácilmente en las mismas condiciones a los trámites y servicios, así como aumentar la participación ciudadana en la definición de políticas y pautas de servicio al hacerse participe del proceso.

Identificación de Trámites

La administración Municipal de Hatonuevo, ha identificado, soportado y cargado sus 82 trámites y servicios, al sistema único de información de tramites – 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.

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.

Tramites 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:

TIPO	NUMERO	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	Ajustes de cotas y áreas	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 2019**

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 para el movimiento de tierras	DAFP	Inscrito
Modelo Único - Hijo	38698	Autorización para el movimiento de tierras	DAFP	Inscrito
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 explotación y exportación petrolera y minera	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	58819	Certificado de riesgos 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 de 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 regulación	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59431	Contribución por valorización	DAFP	Inscrito



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2019**

Plantilla 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
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 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 regulación	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



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2019**

Plantilla Único - Hijo	20147	Impuesto predial unificado	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	59951	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	DAFP	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	35419	Impuesto sobre el servicio de alumbrado publico	DAFP	Inscrito
Modelo Único - Hijo	9792	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación 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
Modelo Único - Hijo	58187	Inscripción o cambio del representante legal y/0 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 publico	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



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2019**

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	Prorroga 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	Regist de actividades relacionadas con la enajenacion de inmuebles destinados a vivienda	DAFP	Inscrito
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 distritito 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



Plantillas 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
Plantillas 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

Tramites a Racionalizar

La administración Municipal de Hatonuevo procederá a realizar para la vigencia 2019, la racionalización de los siguientes trámites:

TRAMITE 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 Fotocopia de Cedula de Ciudadanía.

TRAMITE 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.

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



TRAMITE 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 envío de paz y salvo vía correo electrónico institucional.

TRAMITE 4

Nombre del trámite: Vacunación Antirrábica de Caninos y Felinos

Código SUIT: 59533

Acciones de Racionalización propuesto:

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

TRAMITE

Nombre del trámite: Ajustes de Cotas y Áreas

Código SUIT: 58346

Acciones de Racionalización propuesto:

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

TRAMITE 6

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.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas del municipio de Hatonuevo, se fundamentará en establecer un proceso permanente, abierto, transparente y con una amplia difusión.

Dicha estrategia se centrará en:

- ✓ Información: tiene relación con la información que la alcaldía municipal presentará a los grupos de interés y a la ciudadanía en los espacios definidos para ello, de manera permanente, comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- ✓ Diálogo: el documento CONPES advierte que para fomentar el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía deben darse explicaciones comprensibles, procedimientos organizacionales claros y favorables; explicar aquellos temas relevantes, propendiendo por la bidireccionalidad y a través de convocatorias amplias y frecuentes.
- ✓ Incentivos o sanciones para los servidores públicos: En cuanto a la generación de los incentivos para la rendición de cuentas las entidades y los funcionarios, debe efectuarse la articulación del marco normativo en materia de rendición de cuentas y su difusión, el reconocimiento del alcance y la utilidad de la rendición de cuentas, el fortalecimiento del marco institucional, la formación de ciudadanos en la petición de cuentas y el apoyo a iniciativas ciudadanas de control social.



Para esto, la Alcaldía municipal de Hatonuevo, desarrollará en la vigencia 2019 las siguientes actividades:

Análisis: revisión del estado del ejercicio rendición de cuentas en la entidad, caracterización de los ciudadanos y los grupos de interés, y consulta de las necesidades de información.

Diseño de la Estrategia:

- Establecimiento del objetivo, metas e indicadores.
- Diseño de las acciones para divulgar la información en forma comprensible
- Diseño de las acciones para promover y realizar el diálogo
- Diseño de las acciones para generar incentivos

Implementación

Seguimiento

Para mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos y realizar el Diseño de las acciones para divulgar la información en forma comprensible, la Alcaldía Municipal de Hatonuevo:

- Priorizará los contenidos e información según los públicos interesados
- Realizará talleres con el fin de identificar los atributos de la información requeridos por la ciudadanía en general
- Generará un espacio en la Web para divulgar y distribuir esta información

Los medios que se utilizarán para la divulgación y distribución de esta información son, entre otros:

- ✓ Página Web institucional www.hatonuevo-laquajira.gov.co
- ✓ Video institucional para la rendición de cuentas
- ✓ Cartelera internas
- ✓ Plegables
- ✓ Instagram

Nit: 800255101-2- Dirección: Carrera 21 # 13-27 Telefax: (095) 7759240 Página web: www.hatonuevo-laquajira.gov.co

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



Para fomentar el DIÁLOGO y la retroalimentación entre la entidad y la ciudadanía, y desarrollar las acciones que permitan:

- ✓ Escuchar los puntos de vista de la ciudadanía
- ✓ Responder sus preguntas
- ✓ Brindar explicaciones sobre decisiones.
- ✓ Justificar las acciones
- ✓ Presentar diagnósticos e interpretaciones

La Alcaldía municipal de Hatonuevo

- ✓ Definirá la metodología de diálogo presencial
- ✓ Motivará la participación ciudadana y de organizaciones sociales
- ✓ Convocará y preparará el diálogo en la Rendición de Cuentas

Para generar INCENTIVOS a favor de la rendición y la petición cuentas, que permitan generar:

- ✓ Acciones que refuercen los comportamientos de cumplimiento, transparencia y probidad de los servidores públicos.
- ✓ Acciones correctivas por parte de los servidores, incentivadas por los estímulos al cumplimiento
- ✓ Acciones de castigo por el incumplimiento.

La Alcaldía municipal de Hatonuevo desarrollará las siguientes actividades:

- ✓ Talleres de sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad
- ✓ Creación de incentivos internos
- ✓ Publicación de memorias de talleres y capacitaciones
- ✓ Publicación de planes de mejoramiento



Adicionalmente, la Oficina de Planeación e infraestructura Coordinará, una rendición de cuentas Anual, a partir de los informes que los secretarios del despacho presenten sobre el estado y avance de los Proyectos de Inversión y ejecución del plan de a través de los Link:

<http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co/Paginas/default.aspx>

Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos

Para la audiencia pública realizada en cada vigencia, se pone a disposición un informe de la gestión adelantada en cada uno de los programas del Plan de Desarrollo. Para mejorar la calidad y atributos de la información que se publica, desarrollaremos las siguientes acciones:

- ✓ Elaboración y socialización de un Manual de Rendición de Cuentas que determine toda la información que debe ser publicada, los plazos, términos y la calidad que convenga a la ciudadanía y satisfaga sus necesidades de información.
- ✓ Realización de encuesta para identificar las necesidades de información que la ciudadanía y las partes interesadas demandan. Estará dirigida a grupos focales específicos para conocer las dificultades que experimentan los ciudadanos frente al acceso a la información durante todo el ciclo de gestión.
- ✓ Difundir la información estableciendo un mapa de actores con su respectiva caracterización para determinar alcances en la información y el tipo de lenguaje a emplear a través de la utilización de medios presenciales, escritos, y auditivos, para facilitar el acceso a la misma.
- ✓ Publicar por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación la Oferta de información del Municipio, Boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo, las evaluaciones realizadas para medir la gestión adelantada por las dependencias municipales.



Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas

El Municipio de Hatonuevo, para la rendición de cuentas ha utilizado: los encuentros ciudadanos para la entrega de obras a la comunidad, donde el gobernante explica qué significa la entrega del bien o servicio. Por otra parte, las audiencias públicas de rendición de cuentas, donde con la metodología diseñada por el DAFD, colocan a disposición de la ciudadanía, con un mes de antelación, un informe de la gestión adelantada en la vigencia anterior y durante la audiencia escucha las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.

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.

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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

actores de diversos sectores de la sociedad, a través de un diálogo 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.

La administración municipal a través de la secretaria de La Secretaría de Planeación e infraestructura, tiene previsto desarrollar las siguientes actividades:

- ✓ Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- ✓ Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- ✓ Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- ✓ Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- ✓ Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - 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.
- ✓ Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Para afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos, la administración municipal a través de la Oficina de la Secretaría de Planeación e infraestructura, desarrollará con la participación de las diferentes sectoriales las siguientes actividades:

- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ✓ Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

SAC SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD

En cumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 76. De la Ley 1474 de 2011, que establece; OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de Peticiones, Quejas, sugerencia y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de



la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencia que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Alcaldía del Municipio Hatonuevo, para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos los habitantes, ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página WEB la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía a través de la Dirección web (URL)

<http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co/Transparencia/Paginas/Planeacion,-Gestion-y-Control.aspx>

- ✓ Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. del mediodía y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. lo cual garantiza que la Administración Municipal sea de puertas abiertas.

- ✓ Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la Dirección web (URL)

<http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>

- ✓ Comuníquese o diríjase a la Alcaldía Municipal: Correos electrónicos:

contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co

- ✓ Se realizarán encuestas para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la alcaldía.

DERECHOS DE PETICIÓN

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de Hatonuevo – La Guajira, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de los Asesores Jurídicos, administrativos y contables. Seguimiento y control del estado de



los derechos de petición por parte del Jefe de Oficina de Control Interno, verificando forma, contenido y tiempo de respuesta.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Para el fortalecimiento de los Canales de Atención la administración municipal desarrollará las siguientes actividades durante la vigencia del 2019:

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- ✓ Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

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 grupos de interés.

OBJETIVO

Garantizar la atención que se brinda a los ciudadanos para que se cumplan las Políticas de Calidad establecidas en las diversas entidades públicas.



ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Sostener siempre un trato respetuoso y amigable para los funcionarios la institución, a pesar de tener al parentesco familiar o del trato diario con algún ciudadano.
- ✓ La interacción entre el personal de la entidad debe ser de la siguiente manera: acercarse al personal para comunicarte con él o a través de la línea telefónica, manteniendo un trato amigable y respetuoso. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- ✓ En lo posible, mantener una postura erguida. No está permitido apoyarse en la pared de la entrada, en las columnas o pasillos.
- ✓ Ser disciplinado, esto no significa estar serio, sino por el contrario ser y estar alegre y asequible.
- ✓ Ceder el paso, en especial a las mujeres, ancianos y discapacitados.
- ✓ Mantener siempre los cabellos ordenados, peinados y sujetos, evitando tener cabellos en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser de preferencia en color negro o azul marino.
- ✓ No está permitido comer en el área de trabajo, solo está permitido tomar bebidas no alcohólicas en la tasa oficial institucional.
- ✓ Sólo está permitido consumir alimentos en el área destinada al área de comedor.
- ✓ Después de las horas de refrigerio es recomendable del aseo de manos y rostro, antes de retornar al módulo de atención.
- ✓ No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el Módulo de Atención.
- ✓ Mantenga el módulo de atención limpio y ordenado.

SALUDO

Recomendaciones:

- ✓ Mantener contacto visual en todo momento.
- ✓ Mantener un rostro sonriente y/o alegre, Mantener amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.
- ✓ Tome cuidado y mantenerse siempre en calma.



El asesor debe seguir los siguientes pasos para saludar al ciudadano:

- ✓ Cuando el ciudadano se acerque al módulo de atención, evaluar rápidamente:
- ✓ Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
- ✓ Si espera ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla del módulo y después inicie una conversación.
- ✓ Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
- ✓ Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.
- ✓ Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Bueno Días”, “Buenas Tardes”, “Buenas Noches”; e inmediatamente después dar la bienvenida “Bienvenido (a)”.
- ✓ Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperar a que el ciudadano de su nombre y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
- ✓ Invitar al ciudadano que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:

¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?

¿En qué el puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?

No está permitido saludar de la siguiente manera:

¿Para qué soy bueno/buena?

¿A qué ha venido usted?

¿¡Qué desea?

¿Qué quiere hacer?

¿Qué pasa señor/señora?

Hola

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



DURANTE EL SERVICIO

Recomendaciones:

Tener muy en cuenta que la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación. Sin embargo, no se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un diálogo amigable que haga sentir al ciudadano bienvenido y cómodo para realizar la gestión.

El asesor de servicio debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el ciudadano:

1. Dejar en todo momento que la persona se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del ciudadano. Prestar atención y dejar que el ciudadano termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros. Y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
3. Mantener contacto visual siempre que corresponda.
4. Evitar en todo momento hacer consultas a otro asesor de servicio en caso esté atendiendo a un ciudadano, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro asesor, ésta se debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
5. Ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
6. Evitar contestar con preguntas.
7. Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
8. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
9. Conseguir en la medida de lo posible, que el ciudadano asimile mientras escucha la información brindada.
10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga.



11. Si cuando estamos atendiendo a un ciudadano suena el teléfono, pediremos disculpas a la visita, descolgaremos y nos presentaremos, atenderemos la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpa la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo de índole personal.

12. En caso de no tener una solución inmediata, se deriva o se busca apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida

IMPORTANTE

El Asesor de Servicio debe evitar retirarse de su módulo durante la atención al ciudadano, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el ciudadano. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a notificar al ciudadano, por ejemplo, *“necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso”*.

Solo se puede ausentar del módulo entre atención de ciudadanos; es decir, se finaliza con la gestión de un ciudadano, se espera a que se retire del módulo, y se pone en pausa el sistema de administrador de colas.

¡NUNCA AUSENTARSE DEL MÓDULO DURANTE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO!

DESPEDIDA

Recomendaciones:

Al terminar la gestión con el ciudadano, despedir al mismo con una sonrisa cálida, recordándole que su presencia ha sido importante para nosotros y esperando que haya sido de su agrado.

1. Cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos.
2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.
3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).
4. Transmitir siempre la sensación de que hemos hecho todo lo que está en nuestras manos.



5. Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo. El Asesor de Servicio debe entregar el formulario de *Encuesta de Servicio al Ciudadano* (por ejemplo: F001- GCA) indicándole al ciudadano dónde están los buzones.

Por ejemplo, debe decir lo siguiente: *“Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio al ciudadano. Una vez evaluado el servicio, favor depositar la encuesta en el buzón de calidad, ubicado en ...”*

6. El Anfitrión/Anfitriona tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los ciudadanos que se retiran del local, de la siguiente manera:

- a. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): *Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches.*
- b. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con: *Muchas Gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.*

A) ATENCIÓN DE RECLAMOS

1º ACOGIDA DEL RECLAMO:

- ✓ Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- ✓ Manténgase abierto: No enganche con el ciudadano “malhumorado y/o alterado”, debe tener PACIENCIA, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- ✓ No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- ✓ Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: “no grite” o “cálmese por favor”. Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.

ERRORES FRECUENTES EN ESTA ETAPA

Pedirle al ciudadano que se calme



Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación

Discutir sobre quien tiene la razón

Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia

2º DETERMINAR LA NECESIDAD – ESCUCHA ACTIVA

Establecer en forma clara el “conflicto”; ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.

Demostrar interés: anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está “en buenas manos”. Utilice frases como: *“Entiendo su problema”* o *“Comprendo que es importante o urgente para usted...”*

3º BÚSQUEDA DE SOLUCIÓN

- ✓ Asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.
- ✓ En caso de ser necesario, pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- ✓ Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun así, la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- ✓ Sea preciso: las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- ✓ Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.



- ✓ En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación

¡NUNCA DEBEMOS PROMETER LO QUE NO PODEMOS CUMPLIR!

4º PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

- ✓ Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- ✓ Se encuentra disgustado con otro Asesor de Servicio que le atendió mal y asumen que usted los va a atender de la misma forma.
- ✓ Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
- ✓ Se siente víctima de las circunstancias generales, *"siempre me atienden así..."*
- ✓ Siente que si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
- ✓ Siempre recibe promesas que no se cumplen.
- ✓ Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
- ✓ Primero se le dice una cosa y luego otra.
- ✓ No es escuchado.
- ✓ Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
- ✓ Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- ✓ Se le agredió y se discute con él.
- ✓ No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa.

B) ATENCIÓN TELEFÓNICA

AL CONTESTAR UNA LLAMADA:

1. Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".
2. Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
3. Conteste e inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo *"Buenos días"*, *"Buenas tardes"*, *"Buenas noches"*; e inmediatamente después, dar la bienvenida.



4. Identificarse inmediatamente con su primer nombre: *...Susana le saluda, ¿En qué le puedo ayudar?* Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.
5. Una vez que el ciudadano expresa su necesidad, solicitar el nombre.
6. En caso, la llamada deba ser transferida al módulo de una entidad, indicar al ciudadano: *"Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al asesor de servicio que le brindará la información requerida."*

EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR A UN CIUDADANO EN ESPERA:

1. Informe al ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del ciudadano: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un ciudadano por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al ciudadano la causa de la espera.
4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del ciudadano.

AL TRANSFERIR UNA LLAMADA:

1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
2. Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
3. Antes de transferir el llamado, informe al ciudadano la razón por la que lo va a transferir.
4. A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
5. Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

TRANSMITIR MENSAJES

1. Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre del ciudadano que llamó, y el teléfono al cual debe responder y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
2. Describa en forma clara el mensaje.
3. Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente.



AL TERMINAR UNA LLAMADA

1. Agradezca al ciudadano su llamada: *“Gracias por llamar a ..., que tenga un buen día.”*
2. En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele al ciudadano.
3. Confirme el teléfono para poder contactarse con el ciudadano.
4. Haga una pausa.

Espere que el ciudadano cuelgue antes que usted

CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

CRONOGRAMA DE INFORMES DE EVALUACIÓN	
PERIODO	FECHA DE PUBLICACIÓN
Primer Trimestre	15/04/2019 - 19/04/2019
Segundo Trimestre	15/07/2019 - 19/07/2019
Tercer Trimestre	14/10/2019 - 18/10/2019
Cuarto Trimestre	23/12/2019 - 27/12/2019