

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2017**



**ALCALDIA MUNICIPAL
HATONUEVO LA GUAJIRA**

**RAFAEL ÁNGEL OJEDA BRITO
ALCALDE**

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|------------------|-------------------|-----------------------|
| VERSIÓN No. | FECHA DE EMISIÓN | ELABORÓ | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO |
| 2 | 2017-01-15 | SANDRA LUGO TOBON | VERSIÓN ORIGINAL |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---------------------------|----------------------------------|
| NOMBRE: SANDRA LUGO TOBON | NOMBRE: NA | NOMBRE: RAFAEL ÁNGEL OJEDA BRITO |
| CARGO: Secretaría de Planeación e Infraestructura | CARGO: Todos los Procesos | CARGO: Alcalde |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL

Rafael Ángel Ojeda Brito
Alcalde

Sandra Julieth Lugo Tobon
Secretaria 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 Martinez Acosta
Coordinador de Cultura y Deporte

Román Vicente Hernández Ortiz
Jefe de Recursos Físicos

Yoliana Camargo Guillen
Archivo

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

INTRODUCCION

El Municipio de Hatonuevo formuló para la Vigencia 2017 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a las políticas descritas establecidas en: el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “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”; Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”; el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 “Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas” La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, lo lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social; en la “Ley de Transparencia y Acceso a la Información” Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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 las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.



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. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este plan cubre todos los procesos implementados en el ente territorial, conforme a los requisitos MECI: 2014, alineados a los requisitos de la Norma NTCGP1000:2009, y legales entre otros, aplica para todos los servidores y contratistas de la alcaldía municipal.

3. 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

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

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.

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

- ✓ **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

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

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

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

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.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

4.1 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.

4.2 VISION

"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"

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

4.3 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.

4.4 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.

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

La construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano es liderado por la Secretaría de Planeación e Infraestructura, para recolectar los productos del Plan se realizaron las siguientes etapas:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

| <p>Revisión de marco legal vigente asociado a Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano</p> <p>Revisión de Contexto estratégico de la alcaldía Municipal</p> | <p>Actualización del Mapa de Procesos de la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caracterización de Procesos ✓ Marco legal de Procesos | <p>Reunión de Socialización y de Construcción con Líderes de Proceso de la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos. ✓ Racionalización de Trámites. ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. ✓ Rendición de Cuentas. ✓ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. | <p>Revisión de la Información por parte de líderes de Proceso y Secretaría de Planeación e Infraestructura</p> | <p>Consolidación y Articulación a la Gestión de la Información en Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> | <p>Publicación y Monitoreo del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> |
|---|--|--|--|--|---|

GESTION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

6. MARCO LEGAL VIGENTE ASOCIADO A PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO | CLASE DE DOCUMENTO | |
|----------------------|--|--------------------|---------|
| | | LEGAL | TECNICO |
| Ley 962 de 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios | X | |
| Ley 1474 de 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. | X | |
| Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones | X | |
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | X | |
| Ley 1757 de 2015 | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática | X | |
| Decreto 4637 de 2011 | Por el cual se suprime y se crea una Secretaría y se suprime un programa en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones. | X | |
| Decreto 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública | X | |
| Decreto 943 de 2014 | Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) | X | |
| Decreto 1649 de 2014 | Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República | X | |
| Decreto 1081 de 2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República | X | |
| Decreto 1083 de 2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública | X | |
| NA | Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V2 2015 | | X |
| NA | Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 2015 | | X |

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

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Alcaldía del municipio de Hatónuevo, en su compromiso en la lucha contra la corrupción, ha brindado especial importancia al control de los riesgos de corrupción del ente, los cuales se encuentran identificados y asociados a los procesos de la entidad.

Los siguientes son los pasos para la construcción del mapa de riesgo de corrupción, los cuales son coherentes con lo establecido en la guía “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”:

| TIPO DE PROCESO | NOMBRE DE PROCESO | OBJETIVO DE PROCESO | ESTABLECER LAS CAUSAS | IDENTIFICAR LOS RIESGOS | CONSECUENCIAS |
|--------------------------|---|---------------------------------|--|---|--|
| PROCESOS ESTRATÉGICOS | GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | VER CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO | Se realiza análisis de causa con cualquiera de los métodos establecidos para las mismas: 5 porqués, espina de pescado entre otros, para lo cual se tienen en cuenta factores internos y externos | Acción u Omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado. | Son los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento |
| | GESTIÓN PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA | | | | |
| | GESTIÓN PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | |
| PROCESOS MISIONALES | GESTIÓN CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA | | | | |
| | GESTIÓN SALUD | | | | |
| | GESTIÓN EDUCACIÓN | | | | |
| | GESTIÓN CULTURA Y DEPORTE | | | | |
| PROCESOS DE SOPORTE | GESTIÓN SOCIAL COMISARIA DE FAMILIA | | | | |
| | ADMINISTRACIÓN. RECURSOS FÍSICOS Y GRALES | | | | |
| | ADMINISTRACIÓN DE RENTAS Y TESORERÍA | | | | |
| | ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO | | | | |
| | GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL | | | | |
| | GESTIÓN DOCUMENTAL | | | | |
| PROCESOS DE MEJORAMIENTO | GESTIÓN ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y DE GOBIERNO | | | | |
| | EVALUACIÓN Y CONTROL | | | | |

Ver Anexo No: 1 Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Así mismo, dando cumplimiento a los lineamientos y las actividades propuestas en las guías de administración del DAFP y las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia, se realizó la identificación de actividades, acorde a los subcomponentes y se establecieron metas.

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

| Plan Anticorrupción | | | | | |
|--|-----|---|---|--|------------------|
| Componente 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente/ procesos | | Actividades | Meta | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 Política de Administración del Riesgo | 1.1 | Revisión, ajuste y Adopción de la Política de Administración de Riesgo | Guía para la Administración del Riesgo versión 2017 publicada | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura | 20170331 |
| | 1.2 | Actualización de la Guía y procedimiento para la Administración de Riesgos de Corrupción. | Guía para la Administración del Riesgo versión 2017 -Procedimiento elaborado | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura | 20170331 |
| | 1.3 | Socialización de la Política, Guía y formatos para la Administración de Riesgos de Corrupción | -Taller de Sensibilización -Publicación en herramientas y medios de comunicación Internos | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura | 20170331 |
| Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Presentación Tutorial para diligenciar el Mapa de Corrupción. | -Presentación Diapositivas -Publicación en herramientas y medios de comunicación Internos | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura Proceso Gestión Participación y Comunicación | 20170224 |
| | 2.2 | Análisis del Contexto Estratégico | -Matriz DOFA de la planeación estratégica | Todos los Procesos | Hasta 20170324 |
| | 2.3 | Identificación de Riesgos de Corrupción | -Taller de identificación de riesgos | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura Todos los Procesos | Hasta 20170324 |
| | 2.4 | Valoración de Riesgos de Corrupción | -Formato de Identificación, análisis y valoración diligenciado - Formato de Evaluación de Controles diligenciado | -Líder de procesos Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura | Hasta 20170324 |
| | 2.5 | Consolidar y Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción | -Formato de Identificación, análisis y valoración del riesgos diligenciado | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura Proceso Gestión Participación y Comunicación | Hasta 20170324 |
| Subcomponente 3 Consulta y Divulgación | 3.1 | Consulta del Mapa de Riesgos de Corrupción entidad | -Consulta vía correo electrónico | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura Proceso Gestión Participación y Comunicación | Hasta 20170324 |

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

| | | | | | |
|--|-----|---|--|--|--|
| | 3.2 | Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción | -Publicación en herramientas y medios de comunicación Internos -Publicación en Página WEB DPS | Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura Proceso Gestión y Participación y Comunicación | Hasta 20170331 |
| Subcomponente 4 Monitoreo o Revisión | 4.1 | Monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción | -I Informe de Gestión -II Informe de Gestión - III Informe de Gestión | Todos los Procesos | Hasta 20170430 20170830 20171230 |

7.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites o Anti trámites de la alcaldía, está enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta al cliente externo, para lo cual se tienen en cuenta las siguientes fases incorporadas en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

En la entidad se 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 entidad en su sitio web oficial publica 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

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

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

1. Impuesto predial unificado
2. Radicación de documentos para realizar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
3. Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
4. Concepto de uso del suelo
5. Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
6. Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas
7. Exención del impuesto de industria y comercio
8. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
9. Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales
10. Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera
11. Impuesto a las ventas por el sistema de clubes
12. Copia certificada de planos
13. Licencia urbanística
14. Impuesto sobre el servicio de alumbrado público
15. Traslado de cadáveres
16. Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados
17. Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento
18. Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
19. Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
20. Auxilio para gastos de sepelio
21. Asignación de nomenclatura
22. Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
23. Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
24. Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
25. Certificado de permiso de ocupación
26. Certificado de residencia
27. Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas
28. Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
29. Permiso de escrituración

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

30. Autorización para el movimiento de tierras
31. Licencia de intervención del espacio público
32. Supervisión delegado de sorteos y concursos
33. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
34. Registro de Publicidad Exterior Visual
35. Copia de la inscripción en el registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción

Para esta vigencia del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se realizó un diagnóstico de los trámites de la alcaldía, teniendo como referencia la metodología del DAFP y Gobierno en Línea donde se incorporan factores internos y externos de análisis, a partir de esos resultados se formula la estrategia de racionalización de trámites.

Ver anexo No: 2 Componente 2 - Estrategia Racionalización de Trámite

7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía del Municipio de Hatónuevo 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
- ✓ 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 Hatónuevo 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.

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

- ✓ **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.

Objetivos de la estrategia de rendición de cuentas 2017

Teniendo como referente los Objetivos establecidos en el Conpes 3654, Política Nacional de Rendición de Cuentas que se presenta a continuación:

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:

- ✓ 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.

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

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 |
| Medios impresos | Jefe de prensa y comunicación | Todos los responsables de líderes y procesos | Numero de impresos. |
| Carteleras | Jefe de prensa y comunicaciones | Todos los responsables y líderes de procesos | n/i |

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 Hatónuevo, 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:

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

- ✓ 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 2017 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

ESTRATEGIAS RENDICIÓN DE CUENTAS

| 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. | 2 al año | 1 cada 6 meses | 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 | 1 al mes | mensual | 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. | 3 al año | 1 cada cuatro meses | Oficina de Prensa y Comunicaciones |
| Periódico Institucional | Suministrar información relativa a la actividad de la administración | 2 al año | 1 cada 6 meses | Oficina de Prensa y Comunicaciones |

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 | 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. | 12 al mes | 3 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

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 formularan acciones de mejora las cuales serán divulgadas. Al igual cuando hubiere lugar se divulgaran 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: 3 Componente 3 - Estrategia Rendición de Cuentas

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

7.4 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, está comprometido en brindar un trato digno a los 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.

| 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 el 2017 se formularon actividades tendientes a mejorar la satisfacción del ciudadano facilitando el ejercicio de sus derechos.

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

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

7.5 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”, 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.

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

7.6 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: 6 componente 6 – Manual de trámites y de atención al ciudadano

8. 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 mas tardar el 31 de enero de cada año.

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

- ✓ La Oficina de Control interno realizara 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.

9. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades incorporadas en cada uno de los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se calcula el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el Plan, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos anteriormente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que todas las actividades tienen previstas unas metas cuantificables y de acuerdo a estas, se debe reportar el avance porcentual.

10. MECANISMOS DE MEJORA DE METAS QUE NO FUERON LOGRADAS

El Proceso Gestión de la Planeación e Infraestructura, al final de cada vigencia realiza seguimiento y verifica el porcentaje de avance de cada una de las actividades que fueron incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las actividades que no lograron el 100%, deben quedar planeadas para la siguiente vigencia, con el fin de asegurar su ejecución. De lo contrario la dependencia responsable de la actividad debe justificar por qué no es viable que se incorpore para la siguiente vigencia.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANEXOS

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

ANEXO NO: 1

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

ANEXO NO: 2

COMPONENTE 2 –ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE

ANEXO NO: 3

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

ANEXO NO: 4

COMPONENTE 4 – ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANEXO NO: 5

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

VER ANEXO NO: 6

COMPONENTE 6 – MANUAL DE TRÁMITES Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO