



ALCALDÍA MUNICIPAL HATONUEVO (LA GUAJIRA)



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
HATONUEVO LA GUAJIRA
RAFAEL ÁNGEL OJEDA BRITO
ALCALDE MUNICIPAL
AÑO 2016**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. MARCO NORMATIVO

2. OBJETIVO GENERAL

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1.1 METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.1.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

4.1.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

4.1.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA CULTURA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

4.1.4.1 PARÁMETROS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

4.1.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

6. BIBLIOGRAFIA



INTRODUCCIÓN

De acuerdo la normatividad vigente y dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012 que reglamenta el artículo 73 de la ley 1474, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Esto quiere decir que todas las entidades públicas del Estado Colombiano, están obligadas adquirir formas que combatan la corrupción, generando credibilidad y formas de participación para que el desarrollo de sus funciones sea de una forma transparente y equitativa.

Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contemplará; entre otras cosas: el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategia de racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información y por ultimo iniciativas adicionales.

Por otra parte el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, orientada a acercar el estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Es así como la Alcaldía de Hatonuevo La Guajira, con el liderazgo de la Secretaria de Planeación Municipal, establece estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para promover formas de participación y control sobre los recursos con que cuenta el municipio y construye el **"Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"**, de acuerdo a los lineamientos metodológicos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, el Departamento Administrativo de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2".

A sí mismo a través del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la Alcaldía Municipal de Hatonuevo La Guajira identificara y desarrollará las acciones que le permitirán llevar a cabo una gestión eficaz, eficiente, transparente e integra, al servicio del ciudadano facilitando la participación de la sociedad civil, facilitándole las herramientas a la ciudadanía para el ejercicio de control a la gestión a través del fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, el fomento de una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados y de la aplicación de la Política Nacional de Gobierno en Línea para mejorar la relación Gobierno – Ciudadano.



**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO**



2. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2º	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	
Modelo Integrado de Planeación y	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22. 1	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta 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 públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRF	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

2. OBJETIVOS GENERALES

Proyectar la Administración Municipal, para que los servicios que presten a la comunidad sean de mejor calidad y eficacia y por lo mismo conlleven a la recuperación de la credibilidad y confianza de parte de los administrados, cumpliendo con los postulados de la Constitución Política, donde el beneficio general prime sobre el individual.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Identificar de manera organizada y coordinada los riesgos de corrupción existentes, así como las acciones de manejo a implementar.



- ✚ Elaborar una estrategia de racionalización de trámites que propenda por una Administración más eficiente y eficaz, así como facilitar a la ciudadanía el acceso a los diferentes servicios prestados por la Alcaldía Municipal.
- ✚ Establecer una metodología de rendición de cuentas en la que exista un continuo dialogo de todos los actores involucrados, así como una constante retroalimentación entre los ciudadanos y la Administración Municipal.
- ✚ Crear estrategias en pro del mejoramiento de la atención al ciudadano.
- ✚ Implementar Mecanismos para fortalecer la transparencia y garantizar el acceso a la información pública
- ✚ Desarrollar iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

4. COMPONENTES DEL PLAN

La formulación del presente plan se elaboró partiendo de las bases establecidas en el documento "**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**" Versión 2" (Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación), incorporando en cada componente la situación las acciones que la entidad debe desarrollar para mitigar los riesgos de corrupción, facilitar el acceso a los tramites, garantizar la rendición de cuenta a través de diversos escenarios o espacios, mejorar la los servicios al ciudadano, fortalecer la transparencia y garantizar el acceso a la información pública y otras iniciativas adicionales dentro de su ejercicio de planeación como estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. no implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

Gestión del riesgo de corrupción mapa de riesgos de corrupción: Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.



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 el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los 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.

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 el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

4.1 PRIMER COMPONENTE: Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción

En este componente la entidad desarrollará acciones de identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción, tanto interno como externo. El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Gestión del Riesgo de Corrupción de la Función Pública; sin embargo, la metodología se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Por ejemplo, el impacto se determina a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas, que le corresponde desarrollar a cada una de las entidades.

Para la vigencia 2016, la Alcaldía Municipal elaborará un mapa de riesgos de corrupción, con el fin de poder realizar el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos, y de esta forma implementar acciones de mitigación para los riesgos.

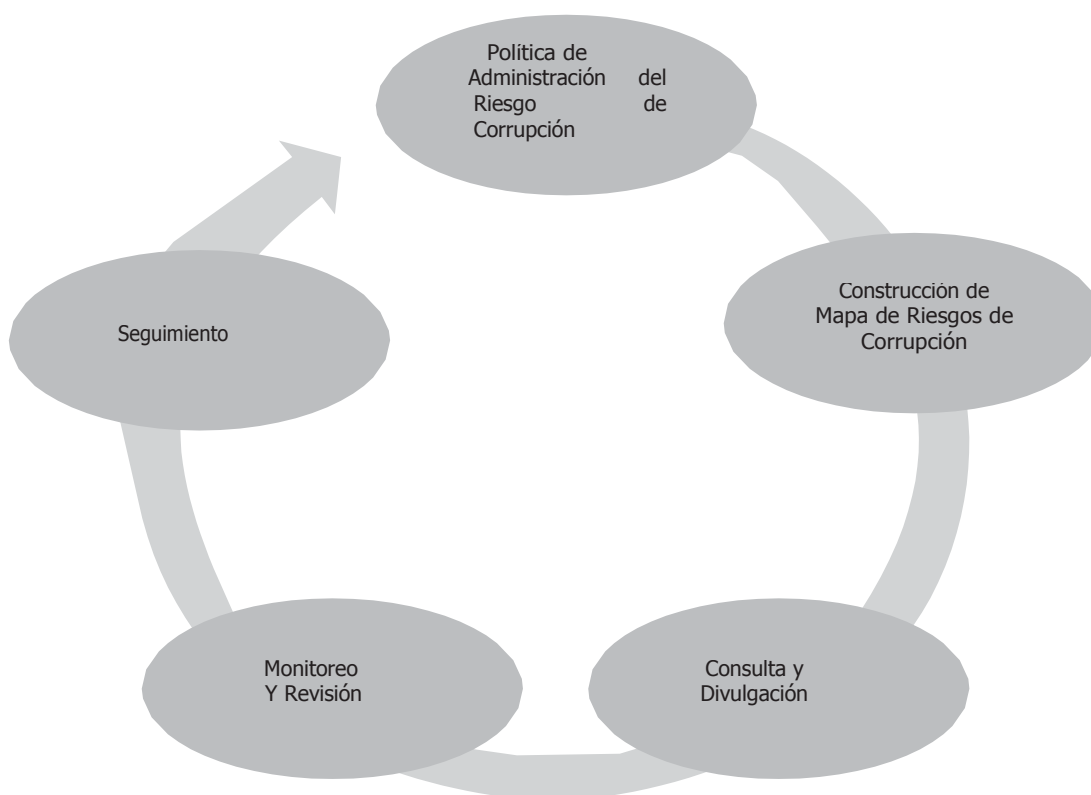


El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de corrupción se realizará con base en la metodología del DAFP establecida en la Guía para Administración del Riesgo 2015.

4.1.1 METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción que la entidad desarrollará dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





1. Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad se contemplarán los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se adoptará a través de un manual de administración del riesgo. Para estos efectos, se tendrá en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes 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"

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

a) Identificación de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

- ❖ **Contexto:** Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO



Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

Para la identificación del riesgo se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad.

Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad se identificaron y priorizaron 3 riesgos en total:

- ❖ **Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Pasos:

- ❖ **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.
- ❖ **Objetivos:** Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- ❖ **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas⁹. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.
- ❖ **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- ❖ **Consecuencias:** Determinar 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.



b) Valoración del Riesgo de Corrupción

Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para la vigencia 2016 en el Municipio de Hatónuevo son de carácter preventivo.

- ❖ **Análisis del Riesgo de Corrupción:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

Para definir la probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción existen los siguientes criterios: (i), se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento. En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

- **Probabilidad:** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).
- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

C) Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Pasos:

Determinar la naturaleza de los controles

- ❖ **Preventivos,** se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- ❖ **Detectivos,** aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.



- ❖ **Correctivos**, aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.
- ❖ **Determinar si los controles están documentados:** Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

Determinar las clases de controles

- ❖ **Manuales:** Políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.
- ❖ **Automáticos:** Utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

D) Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web.

3. Consulta y Divulgación

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación en la página web de la Alcaldía Municipal en el ítem de Planeación y ejecución-Nuestros planes.

4. Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.



En esta fase se debe:

- ❖ Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- ❖ Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- ❖ Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- ❖ Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- ❖ Identificar riesgos emergentes.

5. Seguimiento de los riesgos de corrupción

Se realizará cuatrimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción.

Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31, la oficina de control interno realizará el respectivo informe, en el cual consignará el estado de implementación de las medidas de mitigación propuestas. El mencionado informe se publicará en la página web del Municipio.



**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO**



A continuación, se describen los subcomponentes —procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción— Mapa de Riesgos de Corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es de aclarar que esta estrategia no constituye el Mapa de Riesgos de Corrupción; para la elaboración de este último, se debe remitir al documento "Guía Para La Gestión Del Riesgo De Corrupción".

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad _____ Vigencia _____ Fecha publicación _____

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de					
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Responsabl	Fecha	programa
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	"Actividad			
	1.2	"Actividad			
	1.3	"Actividad			
	1...	"Actividad			
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	"Actividad			
	2.2	"Actividad			
	2.3	"Actividad			
	2...	"Actividad			
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	"Actividad			
	3.2	"Actividad			
	3.3	"Actividad			
	3...	"Actividad			
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1	"Actividad			
	4.2	"Actividad			
	4.3	"Actividad			
	4...	"Actividad			
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	"Actividad			
	5.2	"Actividad			
	5.3	"Actividad			
	5...	"Actividad			



4.1.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Alcaldía de Hatónuevo La Guajira se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

La Alcaldía Municipal de Hatónuevo implementará acciones efectivas que permitirán mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

1. FASE DEL PROCESO DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

a). Identificación de trámites: En esta fase el líder de la estrategia de racionalización de trámites en la Alcaldía Municipal de Hatónuevo establecerá el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012 que expresa lo siguiente: "Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal.



Acciones en la etapa de identificación:

- ❖ Analizar, ajustar y actualizar el inventario de trámites y servicios de todos los procesos de la Alcaldía frente a responsables, requisitos, documentos, tiempos, costos, etc.
- ❖ Identificar los trámites y procedimientos administrativos susceptibles de cambio; realizando análisis jurídico a cada uno de ellos, y ajustándolos de manera que los usuarios se beneficien, dando cumplimiento al Decreto 1510 del 2013.
- ❖ Hacer el registro de los trámites que ofrece la entidad en el Sistema de Información de Trámites SUIT V 3.0 para su respectiva inscripción por parte del administrador del DAPF.

b) Priorización de trámites: En esta fase la Alcaldía Municipal de Hatonuevo analizará las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Acciones de priorización de trámites: En esta etapa se priorizan los trámites objeto de racionalización y se establece un cronograma de Actividades.

c) Racionalización de trámites: En esta fase la Alcaldía Municipal de El Hatonuevo La Guajira implementará acciones efectivas que permitirán mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización que se aplicaran se desarrollaran a través de actividades normativas y administrativas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Municipio.

Acciones en la etapa de racionalización de trámites:

- ❖ Elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que estén incluidas las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales.
- ❖ Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia de racionalización trámites.



Dentro del plan de acción de racionalización de trámites de la Alcaldía de Hatónuevo la Guajira se incluirán acciones como lo son:

- ❖ **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:
 - **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
 - **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
 - **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
 - **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.
- ❖ **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos como lo son.
 - Reducción de tiempo de duración del trámite
 - Extensión de horarios de atención
 - Ampliación de puntos de atención
 - Reducción de pasos para el ciudadano
 - Ampliación de canales de obtención del resultado
 - Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite

4.1.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer los mecanismos de participación ciudadana diseñados en la Alcaldía Municipal de Hatónuevo La Guajira para la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión institucional.

El Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación expidió el Manual Único de Rendición de Cuentas, que constituye la guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.

Mediante el documento CONPES 3654 de 2010 se creó la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva.

Dicho manual contiene los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas de la Alcaldía de Hatónuevo La Guajira, así como las recomendaciones. También incluye criterios para determinar los temas de interés de la ciudadanía, el desarrollo sectorial y regional, así como lineamientos de información, gobierno abierto y mecanismos de participación ciudadana.



1. Estrategia Anual de Rendición de Cuentas:

La Alcaldía, elaborará anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social.

2. Etapas del proceso de los mecanismos de rendición pública de cuentas:

De conformidad con el artículo 56 de la ley 1757 de 2015 el proceso de rendición de cuentas deberá desarrollarse en las siguientes etapas como lo son:

- a) Aprestamiento.
- b) Capacitación.
- c) Publicación de información.
- d) Convocatoria y evento.
- e) Seguimiento.
- f) Respuestas escritas y en el término quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicación en la página Web o en los medios de difusión oficiales de la entidad.

3. Espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas:

La Alcaldía de Hatónuevo La Guajira en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometerá a realizar y generar espacios y encuentros presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, para la participación ciudadana, tales como foros, redes sociales, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.

La entidad propenderá por generar espacios de difusión masiva, tales como espacios en emisoras locales o nacionales, o espacios televisivos que garanticen un adecuado acceso a la información y a los informes de gestión de la ciudadanía en general.

La entidad está en la obligación de realizar audiencias públicas participativas, mínimo dos veces al año, con los lineamientos que se establecen en la ley 1757 de 2015.

a) Acciones de Rendición de cuenta a través de medios electrónicos

La Alcaldía de Hatónuevo La Guajira habilitará y dinamiza espacios electrónicos tales como foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales sobre los temas que debe ser



incluidos en los espacios y el proceso de rendición de cuentas.

También publicara el resultado del proceso de rendición de cuentas incluyendo la participación por los diversos medios electrónicos antes y durante el ejercicio y/o el informe respectivo. Todo lo anterior está contemplado en el componente de democracia en el Manual de Gobierno en Línea.

La rendición de cuentas debe hacerse de forma permanente, basándose también en el uso de los medios electrónicos que la entidad tenga disponible. Sin embargo como la mayoría de las entidades han mantenido la audiencia de rendición de cuentas en un momento específico, lo que se busca es que se cumplan tres etapas, adicionales a la rendición de cuenta presencial la cual debe estar publicada y actualizada en la página web.

Esas tres etapas son:

- ❖ **Divulgación y convocatoria**, la cual busca informar a los ciudadanos y demás grupos de interés el acto de rendición de cuentas. La idea, además de hacer el ejercicio de divulgación, es recoger esas inquietudes de la ciudadanía y de los grupos de interés para que sean resueltos en la rendición de cuentas, construir de forma participativa la temática de la rendición de cuentas.
- ❖ **El momento de la rendición de cuentas** en el cual se resolverán los interrogantes y se tratarán los temas sugeridos en la etapa previa.
- ❖ **Publicación de resultados**, acá se lleva a cabo la publicación de la rendición de cuentas y se plasma el ejercicio de recolección de dudas y sugerencias que fueron resueltas en la etapa anterior.

Posterior a esta publicación se debe velar por la actualización de la rendición de cuentas y habilitar los espacios para que en cualquier momento y ante cualquier persona la entidad pueda rendir cuentas.

Dentro de las acciones de rendición de cuentas a través de medios electrónicos están:

- ❖ Elaborar el Plan de participación ciudadana y rendición de cuentas a través de medios electrónicos
- ❖ Hacer uso de las cuentas de facebook y twitter de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo para publicar los avances de la gestión realizada durante los primeros 100 días de gobierno y durante el mes de diciembre informar a la comunidad sobre la gestión realizada durante el año 2016.
- ❖ Utilizar como mecanismos el chat y el foro para recoger las dudas, preguntas y sugerencias de los ciudadanos y que servirán de temática para la rendición de cuentas. En otros casos se utilizará un chat temático para hacer la rendición de cuentas, de igual manera hará uso de las redes sociales disponibles y se habilitará un correo electrónico para recoger esos interrogantes que deben



resolverse en la rendición de cuentas.

- ❖ En la Alcaldía Municipal de Hatónuevo se realizarán al menos 3 jornadas de chat cada año, 1 cada 4 meses. 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 el chat, 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 metaspropuestas. Esta actividad permitirá a la comunidad la participación y el control social permanente a través de este medio electrónico.

b) Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía: Las Audiencias Públicas Participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales. En dicha audiencia se dará a conocer el informe de rendición de cuentas.

En el año 2016 la Administración municipal realizará al menos 2 audiencias públicas, 1 por semestre, en las cuales se rendirá cuentas a la comunidad, se escucharán sus inquietudes y se procederá a la solución de las mismas.

La Alcaldía Municipal establecerá correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, asimismo fortalecerá los escenarios y mecanismos de información que permiten a la comunidad la participación y el control social permanente.

c) Otras acciones para fortalecer el proceso de rendición de cuentas:

Con el objetivo de implementar una estrategia adecuada de rendición de cuentas, se implementarán las siguientes acciones:

- ❖ **Actualización Permanente de la Pagina Web Oficial de la Alcaldía:** La Oficina de Sistemas llevara es la responsable de la actualización permanente de la página web de acuerdo a los criterios de información mínima a publicar de Gobierno en Línea.
- ❖ **Publicación de boletines virtuales:** se publicará 1 boletín virtual en la Página web del municipio, en los que se dará cuenta de los avances en el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de desarrollo, así como información de interés para la comunidad.
- ❖ **Periódico institucional de la alcaldía de Hatónuevo:** Es de carácter gratuito y se emitirán al menos 2, es decir, 1 por semestre, suministrando información relativa a la actividad de la administración. en cada una de las emisiones se repartirán entre la comunidad mínimo milejemplares.



❖ **Programas radiales en la emisora comunitaria Hatónuevo estéreo:**

Desde la emisora Hatónuevo estéreo se emiten 3 programas semanales de 8 am a 9 am. Lunes, miércoles y viernes. En estos se abordan temas de interés general para la comunidad, se da cuenta de acciones o medidas de la Administración, se reciben llamadas y opiniones de los oyentes.

4.1.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA CULTURA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

De acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, para la definición del componente de "***Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano***", en la Alcaldía Municipal de Hatónuevo se analizará el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

1) Realización del Diagnóstico

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se realizará una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

También se hará uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

De otra parte, se realizará encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Esta actividad es importante y permite conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.



**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO**



Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, se ejecutaran acciones precisas que van a permitir mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las acciones serán definidas por la Alcaldía Municipal de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos disponibles. Las siguientes son las actividades propuestas para desarrollar en el presente año:

2. Organización administrativa y direccionamiento estratégico

La Alcaldía de Hatónuevo desarrollará acciones que contribuirán a fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, donde además reforzará el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

- ❖ Institucionalizar la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección. (Crear una oficina de atención al ciudadano y ventanilla única de correspondencia).
- ❖ Incorporar recursos en el presupuesto del Municipio de Hatónuevo para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- ❖ Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

3) Optimización de los canales de atención

La entidad fortalecerá aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la Alcaldía Municipal desarrollará acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Dentro de las actividades a desarrollar están las siguientes:

- ❖ Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- ❖ Actualizar la página web para garantizar la accesibilidad y la atención a las solicitudes de los ciudadanos.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE HATÓNUEVO



- ❖ Implementación del aplicativo Convertic para asegurar el acceso de los invidentes a la página web oficial). Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario disponer de unas instrucciones en cuanto a la página Web que permita a la ciudadanía hacer usos de esta herramienta para interactuar con la entidad, conocer la gestión de los procesos misionales y de apoyo y mejorar la relación con la Administración Departamental.

Así mismo con la actualización de la página web se busca generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos de nuestra región, además de continuar con la política de transparencia en la gestión y demostrar que primero la comunidad de Hatónuevo como un compromiso con toda la ciudadanía.

Cabe resaltar que la página web como el primer paso del proyecto de gobierno en línea debe contener información clara, concisa y exacta. Además la información debe estar actualizada permanentemente.

- ❖ Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- ❖ Consultar los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en su enlace en la página web del DNP, en la sección de herramientas para el servicio. Directorio para la inclusión social, soluciones para un servicio accesible e incluyente.
- ❖ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- ❖ Asignar un responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- ❖ **Construir el Sistema de Carteleras Internas.** Las carteleras se ubicaran en sitios estratégicos de las diferentes dependencias de La Alcaldía con gran afluencia de público. Además se utilizaran para socializar los informes y noticias generadas por la prensa regional y nacional, asimismo como información general de interés específico para los funcionarios de la Entidad.
- ❖ **Definición y comunicación masiva de puntos de contacto.** Son los espacios o medios a través de los cuales la comunidad puede acudir ante la administración. En tal sentido, el Plan hace exigible la publicación de los siguientes puntos de contacto:
 - **Presencial:** Información precisa sobre direcciones, horarios de atención de todo tipo de instalaciones físicas, ventanillas o puntos de atención donde la comunidad puede realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial
 - **Telefónico:** Definición de una línea única de atención al ciudadano, donde podrá encontrar toda la información sobre las dependencias y trámites de la entidad.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO



- **Correos electrónicos:** Publicación de un directorio con la totalidad de correos disponibles para realizar los trámites o hacer consultas, indicando con claridad: Correo, funcionario encargado, dependencia, trámites posibles en cada caso y teléfono del funcionario.
- ❖ Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- ❖ Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

4. Talento humano

Esta es la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La Alcaldía de Hatónuevo desarrollará acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar están las siguientes:

- ❖ Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- ❖ Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- ❖ Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- ❖ Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- ❖ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como lo son: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- ❖ Difusión del Manual de Usuario PQRD. También se llevara a cabo como estrategia interna de comunicación varias actividades para poner en conocimiento de todos los funcionarios de la Alcaldía de Hatónuevo el Manual de Usuario PQRD electrónico que comprende los pasos para el diligenciamiento en línea de un PQRD, la normatividad, los tiempos de respuesta y requisitos de cada solicitud.



**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE HATONUEVO**



- ❖ Construcción y difusión de los Protocolos de Atención al Ciudadano. La Alcaldía de Hatónuevo La Guajira Implementó protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. En tal sentido iniciar un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios donde se vincule a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo público.
- ❖ Desarrollar una estrategia pedagógica que permita incentivar a las dependencias en el cumplimiento de los indicadores de servicio al ciudadano y establecer planes de incentivos a los funcionarios que realizan actividades de servicio al ciudadano.
- ❖ Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

5. Normatividad y Procedimientos Administrativos

El componente de normatividad y procedimientos administrativos comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la Alcaldía Municipal en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad desarrollará acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar están las siguientes:

- ❖ Establecer un reglamento interno o manual para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. (Manual de peticiones, quejas y reclamos). Además incorporar en el reglamento interno mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- ❖ Elaborar periódicamente informes de PQRD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- ❖ Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Implementación del sistema integrado de Gestión Mecicalidad.
- ❖ Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. Implementación del sistema integrado de Gestión Mecicalidad.
- ❖ Realizar campañas informativas al interior de las dependencias de la Alcaldía de Hatónuevo de La Guajira sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE HATONUEVO



- ❖ Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones, quejas, reclamos, denuncias.
- ❖ Construir e implementar la política de protección de datos personales.
- ❖ Capacitar a los funcionarios de planta y contratistas en normativa, buenas prácticas y protocolos de atención al ciudadano.
- ❖ Elaborar y publicar en la página web oficial y otros canales de atención al ciudadano la carta de trato digno.
- ❖ Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

6. Relación Alcaldía-Ciudadano

La Alcaldía Municipal de Hatónuevo La Guajira gestionara acciones para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar se señalan las siguientes:

- ❖ Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. En la Alcaldía de HatónuevoLa Guajira se llevará a cabo un proceso de caracterización de usuarios de trámites de impuesto de industria y comercio y el registro de marcas que consiste en la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.
- ❖ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.
- ❖ También se realizarán encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Alcaldía Municipal, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
- ❖ Implementar la estrategia de lenguaje claro en la Alcaldía Municipal de Hatónuevo como una iniciativa para incrementar la transparencia, eficiencia y eficacia del gobierno, para recuperar la para recuperar la confianza del ciudadano.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO



- ❖ **Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos** que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.
- ❖ **Realizar encuestas virtuales.** La administración municipal, realizará 2 encuestas anuales, (1 por semestre) en su página web., en la que se pedirá a los ciudadanos que evalúen el desempeño de la Administración.
- ❖ **Uso de redes sociales de la alcaldía de acuerdo a lineamientos para la interacción con los ciudadanos a través de redes sociales.** La comunidad puede comunicarse con la administración a través de sus redes sociales:
 - **Facebook:** <https://es-la.facebook.com/alcaldiamunicipal.hatonuevo>
 - **Twitter:** <https://twitter.com/alcaldiamh>
- ❖ **Buzón de sugerencias.** Será utilizado por parte de la comunidad para brindar pistas acerca del adecuado o inadecuado servicio ofrecido en la Alcaldía Municipal. Expresar las ideas buenas o malas incrementa la cultura de conciencia ciudadana permitiendo mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios, y garantizando una adecuada dinámica social, en la cual se prioriza el servicio, respeto y se busca proyectar un compromiso social.

Por este medio los ciudadanos pueden realizar sugerencias y recomendaciones respetuosas a la Administración. El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en las instalaciones de la Alcaldía y será abierto una vez al mes, por la oficina de talento humano, quien procederá a remitirlas a las dependencias involucradas, que decidirá la pertinencia y aplicabilidad de las mismas.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO



A continuación se muestra el modelo para formular la estrategia de Atención al Ciudadano:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	"Actividad 1.1"			
	1.2	"Actividad 1.2"			
	1.3	"Actividad 1.3"			
	1...	"Actividad 1..."			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	"Actividad 2.1"			
	2.2	"Actividad 2.2"			
	2.3	"Actividad 2.3"			
Subcomponente 3 Talento humano	2...	"Actividad 2..."			
	3.1	"Actividad 3.1"			
	3.2	"Actividad 3.2"			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	3.3	"Actividad 3.3"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
	4.1	"Actividad 4.1"			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	4.2	"Actividad 4.2"			
	4.3	"Actividad 4.3"			
	4...	"Actividad 4..."			
	5.1	"Actividad 5.1"			
	5.2	"Actividad 5.2"			
	5.3	"Actividad 5.3"			
	5...	"Actividad 5..."			

4.1.4.1 PARÁMETROS BÁSICOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

La Alcaldía Municipal de Hatónuevo para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias tendrá en cuenta los lineamientos básicos para garantizar de manera efectiva, la atención de las solicitudes formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

1. Definiciones

a) Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

b) Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

c) Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d) Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE HATONUEVO



Parágrafo: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

e) Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

2. Canales de atención. La Alcaldía de Hatónuevo La Guajira con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y la Administración, tiene identificado claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, como lo son:

- ❖ Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- ❖ Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
- ❖ Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- ❖ Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
- ❖ Formulario electrónico que posee el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Los diferentes canales disponibles para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la Alcaldía de Hatónuevo serán divulgados desde la página web oficial de la entidad y a través de los medios disponibles en las diferentes dependencias divulga cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Dentro de los compromisos de la actual Administración Municipal con relación al mejoramiento de los canales de atención disponibles, es que los mismos puedan cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios de la entidad sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

3. Acciones para garantizar que los ciudadanos presenten sus peticiones de manera escrita o verbal

- ❖ Diseñar, implementar y publicar el manual de procedimientos o reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se



**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE HATONUEVO**



debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.

- ❖ Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- ❖ Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- ❖ Difusión de los protocolos de atención al ciudadano. Manual de protocolo de atención al ciudadano.
- ❖ Elaborar el Manual de Usuario PQRD y socializarlo con los ciudadanos
- ❖ Construir un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- ❖ Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- ❖ Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- ❖ Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.
- ❖ Expedir la política de protección de datos personales.

4. Respuesta a las peticiones en la Alcaldía de Hatonuevo La Guajira

Las respuestas serán objetivas, veraces, completas, motivadas y actualizadas y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

Las respuestas serán oportunas respetando los términos dados para el derecho de petición.

El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Adicionalmente las respuestas dadas a los ciudadanos serán claras y en lo posible, de fácil comprensión.



5. Veedurías ciudadanas

Con la relación a las veedurías ciudadanas para el fortalecimiento de la atención a sus solicitudes y relacionamiento con la entidad se desarrollaran las siguientes actividades:

- a) Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- b) Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- c) Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

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

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

De acuerdo con la Corporación Transparencia por Colombia (2010), la transparencia es el "marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública" que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, implica gobernar expuesto y a modo de vitrina, al escrutinio público. La transparencia tiene tres dimensiones:

- ❖ **Transparencia de la gestión pública**, que implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la función pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de las mismas.
- ❖ **Transparencia en la rendición de cuentas**, que conlleva la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- ❖ **Transparencia en el acceso a la información pública**, que supone poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley.

En este sentido, la transparencia no es un fin, sino un medio por el cual la administración pública se hace más eficiente y la ciudadanía conoce de antemano las actuaciones de sus servidores públicos. Ya sea a través del comportamiento integro de los servidores públicos, de la constante rendición de cuentas de la gestión pública hacia



los ciudadanos, y de la garantía del acceso a la información pública.

El acceso a la información pública es un derecho fundamental, reconocido por la Convención Americana de Derechos Humanos- en su artículo 13, el cual recalca la obligación de los Estados de brindar a los ciudadanos acceso a la información que está en su poder. Así mismo, establece el derecho que tenemos todos los ciudadanos de buscar, solicitar, recibir y divulgar aquella información pública, en manos de los órganos, entidades y funcionarios que componen el Estado.

La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

La Alcaldía de Hatónuevo la Guajira desarrollara acciones para fortalecer la transparencia y garantizar el acceso a la información pública y esto implica:

- ❖ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ❖ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ❖ La obligación de producir o capturar la información pública.
- ❖ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

1. Estrategias para garantizar la Transparencia y el Acceso a la Información Publica

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública en la Alcaldía Municipal de Hatónuevo La Guajira, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

a) Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. La Alcaldía de Hatónuevo La Guajira en este subcomponente publicará una información mínima en su página web oficial, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.



Esta información mínima debe estar disponible en la página web de la Alcaldía Municipal en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'.

Acciones de publicación y/o divulgación de información como transparencia activa:

- ❖ Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- ❖ Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- ❖ Divulgación de datos abiertos.
- ❖ Publicación de información sobre contratación pública.
- ❖ Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.
- ❖ Capacitar a los funcionarios de la Alcaldía Municipal en ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública.
- ❖ Actualización de la página web para mejorar la información, contenidos y garantizar la accesibilidad y la atención a las solicitudes de los ciudadanos según las normas NTC 5854.
- ❖ Implementación del aplicativo Convertic para asegurar el acceso de los invidentes a la página web oficial). Con la modernización del estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario disponer de unas instrucciones en cuanto a la página Web que permita a la ciudadanía hacer usos de esta herramienta para interactuar con la entidad, conocer la gestión de los procesos misionales y de apoyo y mejorar la relación con la Administración Departamental.
- ❖ Elaborar la política editorial y de actualización de página web de la entidad.

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de las entidades en el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page> .

Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que la entidad vaya más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la Administración Municipal se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de la entidad, participe en



la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

b) Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Acciones de Transparencia Pasiva

La Alcaldía Municipal de Hatónuevo La Guajira gestionará las acciones en transparencia pasiva donde tendrá en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información como lo son:

- ❖ Aplicará el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrará costos adicionales a los de reproducción de la información.

La entidad en este aspecto expedirá el acto administrativo "Por medio del cual se fija los costos de reproducción de los documentos solicitados en el marco de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en el Municipio de Hatónuevo La Guajira".

En los casos en que la Alcaldía cobre por la reproducción de información, motivará en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

- ❖ Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:
- ❖ Realizar una jornada de socialización con pendones, volantes charlas a los funcionarios de Alcaldía Municipal sobre los tiempos legales de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentada por los ciudadanos.
- ❖ Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

En este caso la Alcaldía expedirá el acto administrativo "Por medio del cual se adopta el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental".



La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- Registro o inventario de activos de Información.
- Esquema de publicación de información, y
- Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizarán a través de actos administrativos y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo La Guajira en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

De otra parte la Alcaldía Municipal articulará los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, será identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad.

c) Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública.

Acciones con criterio diferencial de accesibilidad

- ❖ Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. Publicar información de la entidad en lengua Wayunaiki.
- ❖ Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. (Aplicación Covertic para invidentes).
- ❖ Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- ❖ Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.



d) Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la Alcaldía Municipal generará un informe de solicitudes de acceso a información que contendrá:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

A continuación se muestra un modelo para formular la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 "Actividad 1.1"				
	1.2 "Actividad 1.2"				
	1.3 "Actividad 1.3"				
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1... "Actividad 1..."				
	2.1 "Actividad 2.1"				
	2.2 "Actividad 2.2"				
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.3 "Actividad 2.3"				
	2... "Actividad 2..."				
	3.1 "Actividad 3.1"				
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	3.2 "Actividad 3.2"				
	3.3 "Actividad 3.3"				
	3.3 "Actividad 3.3"				
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1 "Actividad 4.1"				
	4.2 "Actividad 4.2"				
	4.3 "Actividad 4.3"				
	4... "Actividad 4..."				
	5.1 "Actividad 5.1"				
	5.2 "Actividad 5.2"				
	5.3 "Actividad 5.3"				
	5... "Actividad 5..."				

4.1.6SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La entidad deberá contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.



Dentro de las acciones como iniciativas adicionales a desarrollar en la Alcaldía Municipal de Hatónuevo están:

- ❖ **Elaborar y socializar el Código de Ética de la Alcaldía de Hatónuevo La Guajira:** Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. En el Código de Ética se incluirán lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.
- ❖ Rendición de cuentas públicas del sistema general regalías de conformidad con la ley 1530 del 2012, ley 1744 del 2014 y demás decretos reglamentarios.
- ❖ Mantener actualizada la plataforma SUIFP con la información de los proyectos de acuerdo a su estado (priorizado, viabilizado y aprobado).
- ❖ Mantener actualizada la página web de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo en donde se publica la información relacionada con el funcionamiento de los Ocad municipal como parte del Sistema General de Regalías y rendir cuentas según lo establecido en el artículo 41 de la Ley 1744 y sus reglamentaciones.
- ❖ Seguimiento a la publicación de los actos contractuales definidos en la ley 80 y sus reglamentarios en el SECOP.
- ❖ Mantener actualizado el sistema de GESPROY los proyectos durante tres días después de ser adjudicados.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL:

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y verificación de la Implementación de las estrategias de anticorrupción, de atención al ciudadano y control social, de las acciones y presentará tres informes al año. Este seguimiento incluye la auditoría al cumplimiento de las actividades y metas definidas en este documento y en los planes detallados de actividades, cronogramas y responsabilidades que de él se deriven.



6. BIBLIOGRAFIA

- + Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2015 –Alcaldía de Hatónuevo La Guajira.
- + Ley No 1474 del 12 de julio 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.
- + Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2015 –Alcaldía de Hatónuevo La Guajira.
- + Documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2”.
- + Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – DAFP.
- + Guía para la Inscripción y racionalización de trámites y servicios de la Administración Pública. DAFP.
- + Modelo Estándar de Control Interno de la Alcaldía del Municipio de Hatónuevo La Guajira- administración del Riesgo.
- + Ley 1712 DE 2014. – Ley de la Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- + Ley 1757 de 2015 De Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana (La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).
- + Ley 1755 de 2015 (Regulación del derecho fundamental de petición).