



PLAN
ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



Equipo de trabajo:

Andrea Doria Ovalle Arzuaga

Alcaldesa

Dubis María Cotes

Secretaria de Gobierno

Iván Crispín

Secretario de Hacienda

Carlos Andrés Oñate

Secretario de educación, salud y promoción social.

Rosario sierra

Jefe de oficina Jurídica.

Astrid Quiroga

Jefe de Recursos Humanos

Cielo Trujillo

Comisaria de Familia

CONTENIDO

1. INTRODUCCION

Con la expedición de la Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 se dispone que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contempla el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y mecanismos de transparencia y acceso a la información.

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 la planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de Transparencia, Participación y Servicio Al Ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El presente documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que en cada una de ellas desarrollará el Municipio de La Paz, con la implementación de una política pública de transparencia y moralidad a través de una estructura organizacional eficiente y eficaz orientada a fortalecer actuaciones requeridas para la gobernabilidad y el desarrollo social del municipio, Involucrando a las organizaciones ciudadanas en el gobierno territorial, facilitando espacios de participación ciudadana y difundiendo los mecanismos para la participación real y efectiva e Institucionalizar en la Administración las Prácticas de Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.

Por lo anterior la ALCALDIA de LA PAZ CESAR, se complace en poner a disposición de la comunidad en general, el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016, mediante el cual se trazan distintas políticas destinadas a luchar contra el fenómeno global de la corrupción y mejorar mediante variables de eficiencia, calidad y transparencia, la atención a la población que requiera los bienes y servicios de la entidad.

2. OBJETIVOS

2.1. General

Mejorar la efectividad de la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos que administra la Alcaldía Municipal de La Paz.

2.2. Específicos

- Formular políticas concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión de la entidad hacia la eficiencia y la transparencia.
- Identificar los riesgos de corrupción en las actividades de cada dependencia de la Alcaldía de la Paz Cesar y elaborar el respectivo mapa de riesgos.
- Fortalecer los mecanismos de prevención de los actos de corrupción en la ejecución o gestión de la actividad pública.
- Aplicar los criterios de racionalización, modernización y optimización en la ejecución de los trámites ante las distintas dependencias de la Alcaldía de la Paz Cesar.
- Diseñar un programa metodológico que permita hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción en la Alcaldía de la Paz Cesar.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer control sobre la gestión pública.
- Dar publicidad a la comunidad en general de las acciones en materia de lucha contra la corrupción que adelanta la Alcaldía de la Paz Cesar.
- Arraigar en el servidor y funcionario público de la Alcaldía, la cultura del servicio transparente, eficaz, oportuno, que permita mejorar los canales de comunicación entre la población y la Alcaldía de la Paz Cesar.

VISIÓN DE LA ALCALDÍA DE LA PAZ

Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos de su competencia definidos en constitución y la ley, bajo un esquema planificador prospectivo que apunte a solucionar las necesidades insatisfechas de la comunidad y que permita el logro de altos grados de aceptación y satisfacción por parte de la gente.

MISIÓN DE LA ALCALDÍA DE LA PAZ.

La Paz, municipio insertado productiva y socialmente en el área metropolitana a partir del aprovechamiento de su posicionamiento fronterizo, su cercanía al sector minero, su potencialidad agroindustrial y turística, desencadenando un proceso de desarrollo local incluyente que construye nuevos liderazgos, oportunidades para sus habitantes, capital social, promoviendo comportamientos de respeto del medio ambiente y de su diversidad étnica.

VALORES ÉTICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA PAZ

Los actos de los servidores públicos de la Alcaldía de San Diego son regidos por los siguientes valores éticos:

HONESTIDAD. Actuamos de manera ideal: razonable, justa, recta y decente; anteponiendo los fines e intereses de la Alcaldía y de la comunidad sobre los propios, en el manejo de los recursos del municipio.

TRANSPARENCIA. Estamos dispuestos a mostrar, sustentar y comunicar nuestras actuaciones, sin ambigüedad desempeñando nuestras funciones con calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

COMUNICACIÓN. La comunicación interpersonal constituye un mecanismo eficaz para preservar el buen ambiente laboral, de igual manera es un medio fundamental para solucionar las tensiones y malentendidos, y también constituye una herramienta de primer orden para solucionar los eventuales problemas que se presentan en el trabajo cotidiano. Por este motivo es básico cultivar y promover la sinceridad, transparencia e intensidad de la comunicación entre todos, tratando siempre de buscar una unidad de criterios en torno de las orientaciones de los jefes y responsables, guardando siempre los conductos regulares.

PARTICIPACION. Generamos espacios para que los habitantes de La Paz Cesar de manera individual o colectiva participen y ejerzan el control social en las distintas etapas de la gestión pública.

EXCELENCIA. En el servicio público la competencia es solo un punto de partida. Se espera que todos los funcionarios desarrollen su potencial al máximo y que luchen por prestar servicios excelentes.

COMPROMISO. Trabajar para el cumplimiento óptimo de la Misión y Visión del Municipio, orientando sus funciones al cumplimiento de las metas previstas en el plan de desarrollo, donde se asuma un compromiso con pertenencia frente a la comunidad

con actitud responsable y aporta soluciones.

3. GENERALIDADES

3.1. Marco conceptual.

Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de entidad y el logro de sus objetivos.

Riesgo de Corrupción. La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Administración del Riesgo. Todo proceso efectuado por Alta Dirección de la entidad y por el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos. El enfoque que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación.

Políticas de Administración del Riesgos. Conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo

3.2. Marco normativo

- Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción". "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".
- Decreto N° 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 2641 de 2012. "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

4. METODOLOGÍA UTILIZADA.

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento "**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**" (DAFP y DNP), incorporando en cada componente la situación que el Municipio presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las Secretarías y Dependencias de la Alcaldía de La Paz Cesar.

5. COMPONENTES DEL PLAN.

a. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

En el mapa de procesos de la Entidad se visualizan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control institucional, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y programas institucionales. De acuerdo a la metodología del DAFP se ha realizado la identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de los procesos con el fin de mitigarlos y evitar su materialización, pero como en el Plan Anticorrupción se deben identificar, de manera particular los riesgos de corrupción, se realizaron jornadas de sensibilización y capacitación con los agentes de cambio de los procesos, para identificar los posibles riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía para Administración del Riesgo del DAFP y el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Posterior a esto, se revisó el mapa de riesgos de cada proceso, identificando posibles riesgos de corrupción, estableciendo las causas que pueden generarlos. Con base en esta información se clasificaron y priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir el tratamiento y los controles que implementará la entidad.

➤ Identificación de Riesgos de Corrupción.

Analizado el contexto estratégico, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en los procesos que administra la Alcaldía, se identificaron, Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a áreas susceptibles de situaciones propensas a la corrupción.

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

➤ **Política de Administración de Riesgos de Corrupción.**

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

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

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.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

➤ **Seguimiento de los Riesgos de Corrupción**

El seguimiento al mapa de riesgos deberá realizarse por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de la vigencia 2016.

➤ **Mapa de Riesgos de Corrupción**

A continuación se presenta el mapa de riesgos de corrupción del Municipio, después de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.

| MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN 2016 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---------------------------|---------|------------|---------------------|-----------------|---|---|--|--|--|
| FECHA DE SUSCRIPCIÓN: Enero 30 de 2016 | | | | | | | | | | | | |
| ALCALDÍA DE LA PAZ - CEAR | | | | | | | | | | | | |
| PROCESO IDENTIFICADO | RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | SEVERIDAD CORRESPONDIENTE | IMPACTO | CRITICIDAD | SEVERIDAD PERCIBIDA | GRUPO DE RIESGO | ACCIONES DE MITIGACIÓN | METAS | INDICADORES | RESPONSABLES Y COLABORADORES | |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | Concentración de poder | El sistema que integra todas las fuentes de información genera una concentración de poder en el funcionario que conciben y manejan la información | ALTA | SEVERO | ALTA | BAJA | ACEPTABLE | Emitir circular con las recomendaciones y referencias a la respuesta de director de gestión y solicitudes de información en los términos definidos en la Ley. | Una circular | Numero de circulares emitidas | Secretaría de Gobierno | |
| | Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa) | Desarticulación y difusión de información institucional genera un bajo nivel de publicidad de los resultados y gestión de la entidad | | | | | | Realizar una jornada de capacitación en los lineamientos de trámite y respuesta de director de gestión y mecanismos de participación ciudadana | Una Capacitación | Numero de capacitaciones | Secretaría de Gobierno | |
| | Baja cultura del control institucional | Debilidades en el sistema de información integrado genera una baja cultura de control institucional por la falta de mecanismos para integrar, manejar y evaluar la información. | | | | | | Realizar una jornada de capacitación en Servicio al Ciudadano | Una Capacitación | Numero de capacitaciones | Secretaría de Gobierno | |
| SERVICIO AL CIUDADANO/ RENDICIÓN DE CUENTAS | Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa) | El desconocimiento de la ciudadanía sobre la oferta institucional de bienes y servicios de la entidad, por el riesgo al principio de transparencia activa en la entrega de información institucional y su gestión | BAJA | LEVE | LEVE | BAJA | MEDIA | Actualizar y socializar la politica de comunicaciones de la entidad | Una politica actualizada y socializada | Numero de politicas actualizadas y socializadas | Secretaría de Gobierno | |
| | Falta de credibilidad y desconocimiento en la administración por poca gestión en la publicidad y difusión de la gestión administrativa frente a la participación de la ciudadanía. Así como canales de información deficientes que limitan la publicidad de la información. | La falta de credibilidad en la administración por desconocimiento de la gestión evidencia una ausencia de canales de comunicación con la ciudadanía para transmitir los resultados de la gestión | | | | | | Elaborar y ejecutar el plan de medios para la oferta institucional y gestión de la gestión administrativa del municipio | Un plan de medios ejecutado | Numero de planes de medios ejecutados | Secretaría de Gobierno | |
| | Concentración de poder | El desconocimiento de la ciudadanía sobre la gestión institucional desde el proceso de rendición de cuentas de la entidad debido a la dificultad para transmitir la información | | | | | | Actualizar y difundir la estrategia de rendición de cuentas | Actualizar y difundir la estrategia de rendición de cuentas actualizadas y difundidas | Numero de estrategias de rendición de cuentas actualizadas y difundidas | Secretaría de Gobierno | |
| GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN | Concentración de poder | La falta de un sistema que integre todas las fuentes de información genera una concentración de poder en el funcionario que conciben y manejan la información | | | | | | Realizar una jornada de Socialización de la política editorial del Código de Ética y Buen Gobierno. | Una jornada de socialización | Numero de jornadas de socialización realizadas | Secretaría de Gobierno | |
| | A abuso de autoridad | La capacidad en los procesos como consecuencia de canales de comunicación deficientes favorecen el abuso de poder | | | | | | Realizar una jornada de inducción y rendición en todos los procesos que impliquen la socialización del Código de Ética y Buen Gobierno. | Una jornada de inducción y rendición | Numero de jornadas de inducción y rendición realizadas | Secretaría de Gobierno | |
| | Utilización indebida de información oficial privilegiada | Debilidades en el sistema que impide la información institucional puede conllevar a una utilización indebida y privilegiada de la información por parte de los funcionarios que la conciben y manejan. | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN | Bajo nivel de publicidad de la información (transparencia activa) | El desconocimiento de la gestión de la entidad por parte de la ciudadanía genera por un bajo nivel de publicidad de la información institucional y a su vez genera deficiencias en la transparencia activa de la información | ALTA | SEVERO | ALTA | MEDIO | ACEPTABLE | Formular y ejecutar el plan de acción para la estrategia Gobierno en Línea 2016 | Un plan de Acción | Un plan de acción | Secretaría de Gobierno | |
| | Baja cultura del control institucional | La falta de información sobre la gestión de la entidad y sus resultados, así como la disponibilidad de una plataforma tecnológica suficiente y sistemas de información apropiados, dificulta y disminuye el espacio del control social por parte de la ciudadanía y el autocontrol a nivel de la entidad. | | | | | | Realizar la revisión y actualización del PERIS | Un documento de PERIS actualizado | Un documento | Secretaría de Gobierno | |
| | Concentración de poder | La limitación en la capacidad funcional de atención y prestación del servicio genera una concentración de poder en los funcionarios que conciben y manejan la información o hacen acceso a la misma generando opacidad en el proceso de toma de las decisiones. | | | | | | Seguimiento selectivo a la publicación de los etapas contractuales en el SECCOP | Realizar un seguimiento del 30% de publicaciones de contratación en el SECCOP | Porcentaje de seguimiento de publicaciones de contratación en el SECCOP | Oficina de Control Interno y Oficina Jurídica | |
| GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Realizar seguimiento al avance de las diferentes etapas en la contratación en línea de los lineamientos institucionales y manual de contratación en el espacio de contratación. | Seguimiento a la contratación | Numero de seguimientos realizados | Secretaría de Gobierno | |
| | Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional | La ausencia o debilidad de los procesos de contratación genera una debilidad en la gestión de la entidad | MEDIA | LEVE | LEVE | BAJA | MEDIA | Formulación y publicación del Plan de adquisiciones | Publicación del 100% de la información contractual en el SECCOP según lineamientos definidos | Porcentaje de publicación de información contractual en el SECCOP | Todas las dependencias | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Ampliar el archivo central a otro espacio más amplio, garantizando la calidad y preservación del archivo documental. | Un plan publicado | Un plan | Oficina de Recursos Humanos | |
| GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN | Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional | La ausencia o debilidad de los procesos de contratación genera una debilidad en la gestión de la entidad | MEDIA | LEVE | LEVE | BAJA | MEDIA | Formulación y publicación del Plan de adquisiciones | 100% de archivo central transferido | Porcentaje de archivo central transferido | Oficina de Recursos Humanos | |
| | Baja cultura del control institucional | Las fallas en la preservación de documentos institucionales genera una baja cultura de control institucional a los procesos | | | | | | Ampliar el archivo central a otro espacio más amplio, garantizando la calidad y preservación del archivo documental. | Un plan publicado | Un plan | Oficina de Recursos Humanos | |
| | Ausencia o debilidad de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional | No se cuenta con una base de datos de inventario documental transferido al archivo central actualizado, lo que puede ocasionar la ausencia de mecanismos para la adecuada custodia del acervo documental | | | | | | Realizar la actualización de la base de datos del inventario documental transferido al archivo central de la administración municipal | 50% de los documentos en archivo central ingresados a la base de datos del inventario documental de la administración municipal | Porcentaje de documentos en archivo central ingresados a la base de datos del inventario documental de la administración municipal | Secretaría Administrativa, Oficina de Recursos Humanos | |
| GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | BAJA | LEVE | LEVE | BAJA | MEDIA | Realizar inducción al nuevo personal de planta vinculado a la entidad | Personal con inducción | 100% personal con inducción | Oficina de Recursos Humanos | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Realizar la actualización de la base de datos del inventario documental transferido al archivo central de la administración municipal | 50% de los documentos en archivo central ingresados a la base de datos del inventario documental de la administración municipal | Porcentaje de documentos en archivo central ingresados a la base de datos del inventario documental de la administración municipal | Secretaría Administrativa, Oficina de Recursos Humanos | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Realizar inducción y rendición a los contratistas de prestación de servicios vinculados a la entidad de la Paz Cesar | Contratistas de prestación de servicios con inducción | Contratistas de prestación de servicios con inducción y rendición | Todas las dependencias | |
| CONTROL INSTITUCIONAL | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | BAJA | LEVE | LEVE | BAJA | MEDIA | Realizar inducción y rendición a los contratistas de prestación de servicios vinculados a la entidad de la Paz Cesar | Contratistas de prestación de servicios con inducción | Contratistas de prestación de servicios con inducción y rendición | Todas las dependencias | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Realizar inducción y rendición a los contratistas de prestación de servicios vinculados a la entidad de la Paz Cesar | Contratistas de prestación de servicios con inducción | Contratistas de prestación de servicios con inducción y rendición | Todas las dependencias | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Realizar inducción y rendición a los contratistas de prestación de servicios vinculados a la entidad de la Paz Cesar | Contratistas de prestación de servicios con inducción | Contratistas de prestación de servicios con inducción y rendición | Todas las dependencias | |
| CLIMA ÉTICO | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | BAJA | LEVE | LEVE | BAJA | MEDIA | Realizar inducción y rendición a los contratistas de prestación de servicios vinculados a la entidad de la Paz Cesar | Contratistas de prestación de servicios con inducción | Contratistas de prestación de servicios con inducción y rendición | Todas las dependencias | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Realizar inducción y rendición a los contratistas de prestación de servicios vinculados a la entidad de la Paz Cesar | Contratistas de prestación de servicios con inducción | Contratistas de prestación de servicios con inducción y rendición | Todas las dependencias | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Realizar inducción y rendición a los contratistas de prestación de servicios vinculados a la entidad de la Paz Cesar | Contratistas de prestación de servicios con inducción | Contratistas de prestación de servicios con inducción y rendición | Todas las dependencias | |
| GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | ALTA | SEVERO | ALTA | MEDIO | ACEPTABLE | Validación institucional y ciudadana | 2 jornadas de validación | Un documento de diagnóstico validado y validado por la administración | Secretaría de Planeación | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Validación institucional y ciudadana | 2 jornadas de validación | Un documento de diagnóstico validado y validado por la administración | Secretaría de Planeación | |
| | Deficiencia en la publicación de los coperturas en el SECCOP y Gestión Transparencia | La no publicación oportuna de todos las etapas contractuales conlleva al incumplimiento del principio de transparencia sancionando por los diferentes actos de control | | | | | | Validación institucional y ciudadana | 2 jornadas de validación | Un documento de diagnóstico validado y validado por la administración | Secretaría de Planeación | |

b. RACIONALIZACION DE TRAMITES:

La Administración Municipal en cumplimiento de las disposiciones vigentes relacionadas con la racionalización, simplificación y supresión de trámites, emprenderá acciones en este sentido con el acompañamiento del Programa Gobierno en Línea.

Le corresponde al Comité en materia de trámites desarrollar las siguientes funciones:

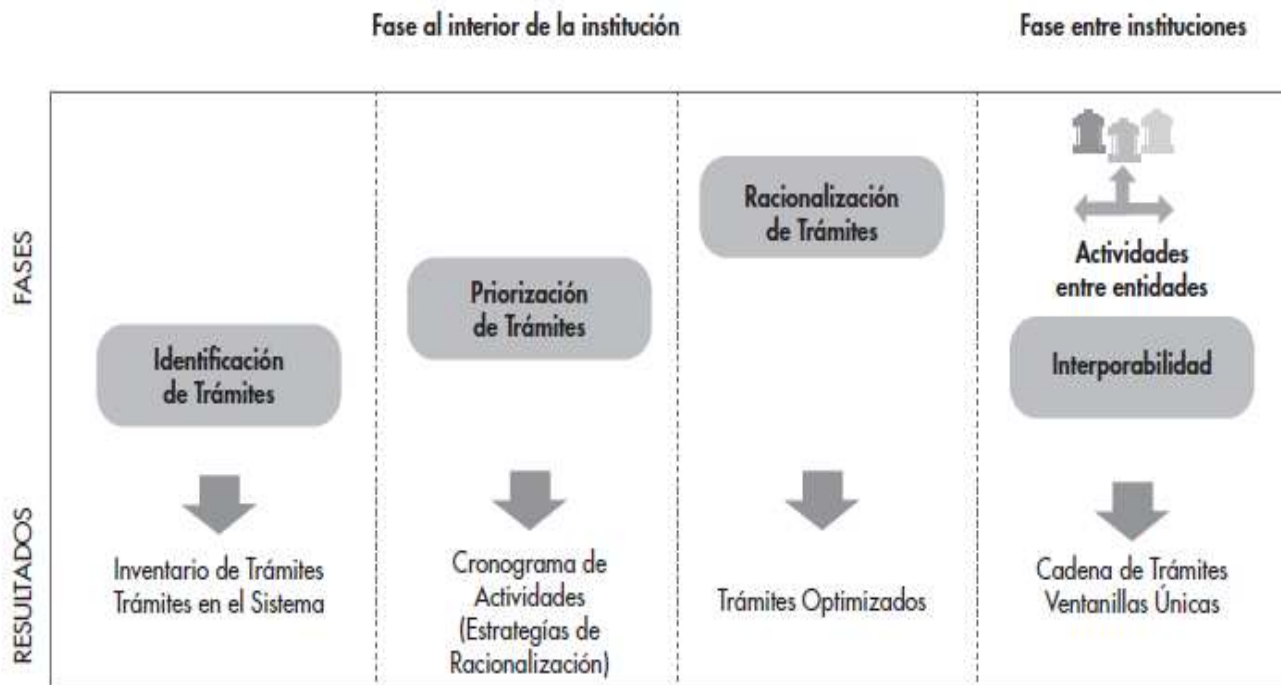
- Impulsar y apoyar la implementación de la Política de Racionalización de Trámites en cada una de las fases del Gobierno en línea.
- Analizar los trámites de la entidad, dentro de los cuales se deben identificar aquellos que son transversales (en los que participen otras entidades) y proponer acciones integrales de racionalización, simplificación o automatización, contemplando los principios señalados en la Ley 489 de 2005 y la Ley 962 de 2005.
- Liderar la automatización de los trámites y servicios de la entidad.
- Elaborar y realizar seguimiento al plan de acción de racionalización de Trámites de la entidad, en el que se incluyan las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales. Este plan como mínimo debe ser anual o con la periodicidad exigida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Analizar los proyectos de Creación de nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la Ley 962 de 2005 y su Decreto Reglamentario 4669 de 2005 o aquel que lo sustituya, adicione o modifique.
- Acompañar a los diversos grupos conformados al interior de la entidad, relacionados con el servicio al ciudadano, calidad y control interno, con el fin de incorporar el aprovechamiento de las TIC en las acciones que estos grupos adelanten.
- Identificar las barreras normativas para la racionalización de tramites servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.
- Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la política de actualización del sitio Web (donde deberán estar involucradas las diversas áreas, direcciones y/o programas de la entidad), política de uso aceptable de los servicios de Red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio Web, Entre otros.
- Definir en implementar el esquema de vinculación de la entidad a la intranet gubernamental y cada uno de sus componentes.
- Definir y generar incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.

- Adelantar investigaciones, de tipo cualitativo y cuantitativo, que permitan identificar necesidades, expectativas, uso, calidad e impacto de los servicios de Gobierno en línea de la entidad.
- Garantizar el cumplimiento de todos los criterios de las cinco fases de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, Capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución de responsable de coordinar la implementación de la estrategia de Gobierno en línea.
- Apoyar las acciones que en materia de interoperabilidad defina la entidad y la institución responsable de coordinar la implementación de la estrategia de Gobierno en línea.
- Garantizar que los archivos, documentos o registros cumpla con las políticas de preservación y recuperación de información definidas por el Estado Colombiano, que para tal efecto expida las entidades competentes.

Esta estrategia busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

A mayor cantidad de trámites, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende, por lo tanto, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Identificación de trámites:

- Se realizara el inventario de trámites propuestos por la Función Pública.
- Realizar el procedimiento para registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los trámites prioritarios para el ciudadano.
- Diseñar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites.
- Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.

Priorización de trámites:

Para la priorización de trámites se focalizará aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

Actividades:

- Realización del inventario de trámites y servicios.
- Actualizar el sitio web actual con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad.
- Automatizar los trámites según los requerimientos identificados por las oficinas

Estrategia de Racionalización de trámites

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:

- Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de Procesos de la entidad.
- Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
- Capacitación para todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones, y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno de la entidad.
- Ajustar los procedimientos acordes con las necesidades del usuario.

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.

Se destacan:

- 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.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite:
- Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de Procesos de la entidad.
- Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
- Ajustar los procedimientos acordes con las necesidades del usuario.

Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.

c. RENDICION DE CUENTAS.

En cumplimiento de lo establecido en el Documento CONPES 3654 de 2010 correspondiente a la “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, con el apoyo de Transparencia por Colombia y las Federaciones de Departamentos y Municipios, entre otras, elaboraron la guía “Lineamientos para la Rendición de Cuentas por parte de las administraciones públicas territoriales”, la cual contiene orientaciones y herramientas prácticas para

fortalecer la democratización y hacer más transparente la gestión pública en las entidades territoriales del país.

Se presentan los elementos para fortalecer la relación entre las administraciones públicas territoriales y la ciudadanía, a partir de la comprensión y apropiación de la rendición de cuentas social como un proceso permanente dentro de la gestión pública, el cual contribuye al buen gobierno, a través de la presentación periódica de resultados estratégicos, el diálogo entre gobierno y ciudadanos, y el establecimiento de acuerdos para optimizar el uso de los recursos y la gestión compartida del desarrollo integral de las entidades territoriales.

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, se concibe la rendición de cuentas social como una relación de doble vía entre la Administración y la ciudadanía, en la cual la primera tiene la obligación de informar sobre sus acciones y justificarlas, mientras que la ciudadanía tiene el derecho de exigir explicaciones, retroalimentar la gestión pública territorial e incentivar el buen desempeño y comportamiento de sus gobernantes y sus equipos de trabajo.

La rendición de cuentas puede entenderse como la obligación o responsabilidad de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas, que tienen el derecho de exigir dicha información y explicaciones, así como la responsabilidad de retroalimentar –para mejorar o corregir– la gestión y castigar o reconocer comportamientos o prácticas de la administración pública territorial.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

En este sentido la Administración Municipal de La Paz, viene realizando anualmente el evento de rendición de cuentas según los lineamientos diseñados para las Administraciones Territoriales por el Departamento Nacional de Planeación, la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), y la Presidencia de la República de Colombia.

Otra rendición, de tipo horizontal que el municipio ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al nivel central (DNP), al Departamento, a los organismos de control y los reportes a distintos Sistemas de Información creados en el país: SECOP - SIIF – SUIT - (www.contratos.gov.co) – FUT – SUIT – SUI, etc.

En este plan, utilizando la estrategia de rendición de cuentas para implementar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, y teniendo como objetivos los identificados en

la Política Nacional de Rendición de Cuentas, se proponen unas acciones concretas para el logro de los siguientes objetivos específicos, las cuales atienden el amplio marco de disposiciones que regulan la rendición:

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

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

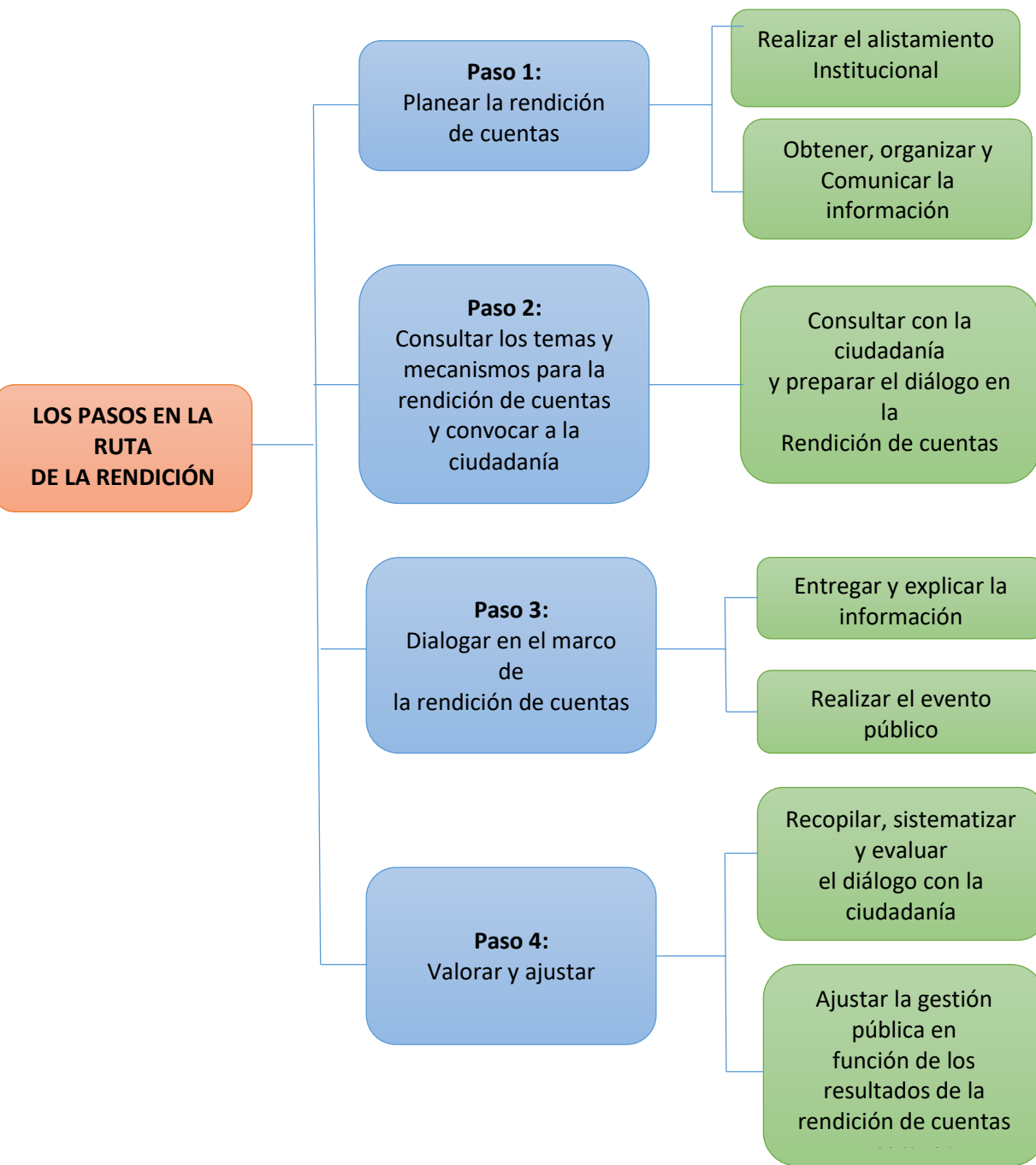
- Elaboración y socialización de un Manual de Rendición de Cuentas que determine toda la información que debe ser publicada, los plazos, términos y la calidad que convenga a la ciudadanía y satisfaga sus necesidades de información.
- Realización de encuesta para identificar las necesidades de información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

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

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

Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución.

Los aspectos a tener en cuenta por la entidad para la realización de la rendición de cuentas se describen en el siguiente cuadro:



d. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Alcaldía del Municipio de La Paz, tiene implementado para brindar una oportuna y eficaz atención a la ciudadanía en general los siguientes medios:

- La página web institucional del municipio www.lapazrobles-cesar.gov.co en la ruta inicio/información al ciudadano.
- La oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos adscrita a la Secretaría de Gobierno Municipal creada mediante el Decreto 093 del 3 de julio de 2012.
- La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano SAC creada mediante Resolución 0333 del 28 de mayo de 2012.
- Presentación de quejas y reclamos a través de la web institucional del municipio www.lapazrobles-cesar.gov.co en la ruta inicio/quejas y reclamos.
- También puede realizar sus consultas a través de los correos institucionales alcaldia@lapazrobles-cesar.gov.co secretariahacienda@lapazrobles-cesar.gov.co secretariaplaneacion@lapazrobles-cesar.gov.co recursosohumamos@lapazrobles-cesar.gov.co juridica@lapazrobles-cesar.gov.co secretariagobierno@lapazrobles-cesar.gov.co
- Se puede comunicar a los teléfonos (095)770667 o tele fax: (095) 771240 ó dirigirse a la carrera 7 No. 8ª- 09.
- Carteleras en donde se informa a la ciudadanía de los trámites y servicios que presta la entidad.

La Alcaldía Municipal de La Paz en aras de mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano y cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta a través de distintos canales, desarrollará las siguientes acciones en el año 2016 de acuerdo a las condiciones actuales de la entidad.

Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

- Elaborar el Portafolio de los servicios que presta el Municipio de La Paz.
- Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano el cual contendrá:
- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
 - Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
 - Protocolos de Atención al Ciudadano.
- Diseñar la metodología para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad e Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada, oportuna y eficaz; establecerla como lineamiento en el Manual de Atención al Ciudadano. (Encuestas, Buzón de Sugerencias).
- Hacer las adecuaciones pertinentes para poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

- Actividades:
- De la mano con el Programa de Bienestar Social e Incentivos, definir perfiles, competencias, habilidades y Plan de Incentivos que deben tener los servidores que están inmersos en el proceso de Servicio al Ciudadano y realizar los respectivos seguimientos.

Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención.

- Actividades:
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
 - Implementar un sistema integral y centralizado de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos para administrar las estadísticas en

materia de optimización del Servicio al Ciudadano en el edificio Central y en los otros puntos de atención al ciudadano.

- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

e. Mecanismos de Transparencia y acceso a la Información:

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado. Una solicitud de acceso a la información pública es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

| TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | | | | | | |
|---|-------------|---|--|--|--|-----------------|
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicador | Responsable | Fecha programada | |
| 1. Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Publicar información Mínima obligatoria sobre la estructura de la alcaldía Municipal de La Paz Cesar | 100 % información publicada sobre la estructura | (Número de información o documentos sobre la estructura publicados/ Número de información o documentos obligatorios sobre la estructura)*100% | Jefe de Recursos Humanos Secretaria de Gobierno Municipal | 31 de Diciembre |
| | 1.2 | Publicar información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios y funcionamiento de la alcaldía Municipal de La Paz Cesar | 100 % información publicada sobre procedimientos, servicios y funcionamiento | (Número de información o documentos sobre procedimientos, servicios y funcionamiento publicados/ Número de información o documentos obligatorios sobre la procedimientos, servicios y funcionamiento)*100% | Jefe de Recursos Humanos Secretaria de Gobierno Municipal | 31 de Diciembre |

| | | | | | | |
|---|-----|--|-------------|---|---|-----------------|
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Establecer mecanismos para para el registro de la recepción y trámite de solicitudes de acceso a la información pública. | 1 mecanismo | Mecanismo establecido para el registro de la recepción y el trámite de las solicitudes de acceso a la información pública | Jefe de Recursos Humano Secretaria de Gobierno Municipal | 31 de Diciembre |
|---|-----|--|-------------|---|---|-----------------|

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDANO

Para lograr el cumplimiento de las acciones propuestas en el presente documento, se requiere del compromiso de la alta dirección en asumir la responsabilidad necesaria para que las propuestas se hagan efectivas y se logre el propósito de mejorar el nivel de eficiencia de la gestión pública al interior de la entidad.

La verificación de la elaboración, de su visibilizarían, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, le corresponderá principalmente a la oficina de Control Interno, el cual deberá publicarse en un lugar visible de la institución o en la página web institucional en las fechas que el Decreto 2641 de 2012 establece así: 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada vigencia.

ANEXO:

PLAN DE ACCION ESTATUTO
ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL
CIUDADANO

PLAN DE ACCIÓN ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Componente | Actividades | Fecha Inicial | Fecha Final | Responsable |
|---|--|---------------|-------------------------------------|---|
| Admon de Riesgo | Documentar los procesos de contratación, planeación estratégica y financiero para el logro de los objetivos Misionales a través del fortalecimiento del Modelo Estándar de control Interno. Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2015, por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento. | 01/02/2016 | 15/02/2016 | secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de salud, educación y promoción Social, oficina Jurídica. |
| | Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso en coordinación de cada proceso en coordinación con cada sectorial a partir del Plan Anual de Acción Anual 2016. | 15/02/2016 | 28/02/2016 | secretaría de Planeacion |
| | Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través del sistema de planeación institucional para cada proceso. | 01/04/2016 | 15/12/2016 | secretaría de Planeacion |
| | Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones. | 01/04/2016 | 15/12/2016 | secretaría de Planeacion |
| | Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, por parte de la Oficina de Control Interno. | 01/04/2016 | 15/12/2016 | secretaría de Planeacion |
| Gestión de trámites | Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa vigente. | 01/04/2016 | 30/06/2016 | secretaría de Planeacion |
| | Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos y hacer un uso eficiente de los recursos asignados. | 01/04/2016 | 30/08/2016 | secretaría de Gobierno |
| | Revisar y mejorar el proceso de gestión contractual acorde con la normativa vigente y lineamientos internos. | 01/04/2016 | 31/05/2016 | oficina jurídica |
| | Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para la articulación de proyectos de la vigencia 2016 | 01/04/2016 | 15/12/2016 | oficina jurídica |
| | Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental. | 01/04/2016 | 30/06/2016 | Recursos humanos |
| Rendición de cuentas | Publicar en la página Web y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo | 01/04/2016 | 30/12/2016 | Secretaría de Gobierno |
| | Dos reuniones de Rendición de Cuentas | 28/06/2015 | 30/12/2016 | secretaría de Planeacion |
| | Elaborar mínimo dos Boletines Informativos externos con información sobre la gestión del municipio | 28/06/2015 | 30/12/2016 | secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de salud, educación y promoción Social, oficina Jurídica, secretaría de Planeacion |
| | Realizar una Jornada presencial de Audiencia Pública de rendición de cuentas | 30/11/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Planeacion |
| | Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión del municipio | 01/04/2016 | 30/12/2016 | Secretaría de Gobierno |
| Mejorar la atención al ciudadano | Elaborar y difundir estrategia Y/o política de atención al ciudadano para la vigencia. | 20/04/2016 | 30/04/2016 | secretaría de Planeacion |
| | Liderar en coordinación con la Secretaría de Planeación la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano. | 20/04/2016 | 30/04/2016 | secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de salud, educación y promoción Social, oficina Jurídica, secretaría de Planeacion |
| | Definir y ejecutar cronograma de actividades para el desarrollo del modelo de servicio integral para la atención al ciudadano. | 20/04/2016 | 30/04/2016 | secretaría de Planeacion, Secretaría de Gobierno Municipal |
| | Difundir protocolos de servicio y atención especial al interior del Municipio. | 01/03/2016 | 30/04/2016 | secretaría de Planeacion, Secretaría de Gobierno Municipal |
| | Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de Decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio. | 01/08/2016 | 15/12/2016 | secretaría de Planeacion, Secretaría de Gobierno Municipal |
| | Prestar un primer nivel de servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial. | 01/04/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Planeacion, Secretaría de Gobierno Municipal |
| | Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales (segundo nivel). | 01/04/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Planeacion, Secretaría de Gobierno Municipal |
| | Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través del punto de Atención al Ciudadano. | 01/04/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Planeacion, Secretaría de Hacienda, Secretaría de salud, educación y promoción Social, oficina Jurídica, secretaría de Planeacion |
| Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del municipio. | 01/04/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Planeacion, Secretari | |
| Participación ciudadana en la gestión Municipal | Publicar en la Página Web y en las redes sociales, información sobre planes, programas y proyectos a desarrollar, presupuesto, informes de gestión, actividades realizadas y noticias de interés para los servidores e instituciones públicas. | 01/04/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de salud, educación y promoción Social, oficina Jurídica, secretaría de Planeacion |
| | Publicar en la página Web toda la información contractual y presupuestal del Municipio. | 03/01/2016 | 30/12/2016 | oficina Jurídica |
| | Publicar en los diferentes medios de comunicación (virtuales, escritos o presenciales) información sobre las diferentes actividades desarrolladas por el Municipio en el cumplimiento de su misión. | 03/01/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Gobierno |
| | Implementar un plan de acción para la apertura de información susceptible de ser de público conocimiento por parte de los ciudadanos | 01/04/2016 | 29/04/2016 | secretaría de Gobierno |
| TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | Publicar información mínima obligatoria sobre la estructura de la alcaldía Municipal de Urumita la Guajira. | 01/04/2016 | 29/04/2016 | secretaría de Gobierno |
| | Publicar información mínima obligatoria sobre procedimientos, servicios y funcionamiento de la alcaldía Municipal de Urumita la Guajira. | 01/04/2016 | 29/04/2016 | secretaría de Gobierno |
| | Establecer mecanismos para para el registro de la recepción y trámite de solicitudes de acceso a la información pública. | 01/04/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Gobierno |
| | Elaborar inventario de activos de información de la alcaldía Municipal de Urumita la Guajira. | 01/04/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Gobierno |
| | Actualizar el portal institucional incluyendo la interfaz para los niños, niñas y adolescentes víctimas. | 01/04/2016 | 29/05/2016 | secretaría de Gobierno |
| | Realizar por lo menos un informe de solicitudes de acceso a la información | 06/30/2016 | 30/12/2016 | secretaría de Gobierno |