



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

El presente PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, busca definir las acciones a implementar para fortalecer los mecanismos de la formulación y consolidación.

Este Plan está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación Municipal, tal como lo establece el Artículo 4 del Decreto 2461 de 2012, y el seguimiento y control del mismo, estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

Será publicado en la página www.caldasantioquia.gov.co para consulta y sugerencias de la comunidad en general, como un mecanismo para acercar el gobierno a la ciudadanía

Mónica María Raigoza Morales
Alcaldesa Municipal



EQUIPO DE GOBIERNO

RUTH SANCHEZ ARENAS
Secretaría de Planeación

FREDY DE JESUS VELEZ SANCHEZ
Secretaría de Hacienda (E)

RODRIGO SANCHEZ ROMAN
Secretaría de Gobierno

MARTHA INES CASTAÑEDA PINEDA
Secretaría de Educación

WILLIAM FERNANDO VALDERRAMA CORREA
Secretaría de Desarrollo y Gestión Social

OMAR MAURICIO GIRALDO PALACIO
Secretaría de Infraestructura

ANIBAL DARIO QUINTERO ESCOBAR
Secretaría de Servicios Administrativos

NIDIA PATRICIA GARCIA JARAMILLO
Secretaría de Tránsito y Transporte

JUAN FELIPE GOMEZ TORO
Secretaría de Salud

SARA CAROLINA TEJADA GIRALDO
Secretaría de la Mujer

CLAUDIA ELENA COLORADO OSPINA
Jefe Oficina de Control Interno

MONICA MARIA BOLIVAR LEAL
Gerente INDEC

CARLOS MARIO VASQUEZ ROJAS
Director Casa de la Cultura



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION.....	4
COMPONENTES DEL COMPONENTE	
PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	5
MAPA INSTITUCIONAL DE RIESGOS.....	7
SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites.....	16
TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.....	18
CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.....	19



PRESENTACIÓN

La Administración Municipal “UNIDOS POR CALDAS”, es una Administración comprometida con el acercamiento de la Administración Pública hacia a la Comunidad, en cada uno de los procesos que componen el actuar de la gestión pública, de ahí que los temas de la transparencia y anticorrupción sean prioritarios para nuestra Administración.

El PLAN DE DESARROLLO 2012 – 2015 “UNIDOS POR CALDAS”, inicia su estructuración con la “Línea Estratégica 1: Unidos por el Buen Gobierno”, Programas: 1.1 Unidos por la Transparencia, Proyectos: 1.1.1 Ojos por la Transparencia, 1.1.2 Programa de Lucha contra la Corrupción”.

Es así, como la Administración Municipal da a conocer mes a mes en cabeza de su Alcaldesa MONICA MARIA RAIGOZA MORALES, toda la Gestión Administrativa que desde el interior de la Administración Municipal, se irradia hacia afuera, donde a cada Comunidad organizada de barrios y veredas, se le da la oportunidad de priorizar sus proyectos, enmarcados dentro del PLAN DE DESARROLLO 2012 – 2015 “UNIDOS POR CALDAS”.

Con lo anterior, nuestra Administración busca liderar procesos de gestión transparente en torno a la ejecución de los recursos públicos, los cuales en los últimos tiempos han sido objeto de representativos cuestionamientos de corrupción a lo largo de todo el territorio nacional.

A buena hora la ley 1474 de 2011 - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y el Decreto 2641 DE 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, vienen a reforzar las competencias, obligaciones y responsabilidades que tienen los organismos del Estado acordes a las disposiciones contenidas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos Reglamentarios, normas que ponen en tela de juicio la corrupción y establecen el marco legal para mitigar este riesgo, riesgo que pone en peligro no solo los recursos del públicos, sino también la calidad de vida de la población más vulnerable dentro del territorio nacional, obligando a los organismos del Estado a implementar acciones y estrategias que permitan a la Administración Pública ganar la confianza de los ciudadanos frente a las Instituciones del Gobierno y frente a los particulares que cumplen funciones públicas; asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los

derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades sociales.

PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

OBJETIVO

Facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales a través de la prevención y Administración de los riesgos, preservando la continuidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Administración.

Objetivos Generales:

- Proteger los recursos de la entidad.
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones.
- Optimizar las labores del personal y mejorar la calidad de los resultados y productos Institucionales.
- Contribuir al desarrollo de las actividades bajo los estándares de calidad y de control interno establecidos en la administración.
- Evitar o mitigar cualquier pérdida económica ocasionada por la materialización de un riesgo.
- Mantener la buena imagen y las buenas relaciones de la entidad con sus grupos de interés.
- Involucrar y comprometer a todos los servidores de la Administración municipal de Caldas (Antioquia) en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Facilitar una adecuada administración del riesgo.

POLÍTICA DE RIESGO

La Administración Municipal de Caldas declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos positivos o negativos, por lo cual se compromete a adoptar herramientas para crear una cultura y gestión integral de riesgos, que minimice el impacto de las decisiones que toma respecto a los grupos de interés, adoptando instrumentos de valoración.

Para ello adoptará herramientas con el fin de identificar, analizar y valorar y administrar los riesgos propios de cada proceso, acogiendo una autorregulación prudencial. La Administración Municipal de Caldas Antioquia determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos, para priorizar su



tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto a los efectos de los mismos.

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

El seguimiento es esencial para asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas. Este debe estar a cargo de los responsables de los procesos y La Oficina de Control Interno. Su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.

Mapa Institucional de Riesgos

Proceso: Gestión Documental.								
Riesgo	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Daño de la documentación física.	Mayor (4)	Probable (4)	Zona de riesgo Extrema	Realizar un seguimiento periódicamente de acuerdo con la normatividad vigente a la custodia y conservación de la documentación de la Administración Municipal.	Crear un formato donde se deje registro de los documentos dañados o perdidos con la fecha de seguimiento realizado y de los hallazgos encontrados, la programación de backups a realizar y queden plasmados los números del radicado y se evidencie la realización de los mismos.		Semestral	* Total documentos revisados con hallazgos / Total documentos revisados * Backups realizados/Bakups Programados * Total números de radicados encontrados /Total números de radicados revisados
Pérdida de la documentación magnética.	Mayor (4)	Probable (4)	Zona de riesgo Extrema	Programación de backups	Realizar auditorías de calidad a los procesos pertenecientes al SGC de la Administración municipal.		Semestral	Número de auditorías de calidad realizadas /Número de auditorías de calidad programadas
Documentación desactualizada	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo Alta	Seguimiento periodico a la documentación utilizada por los servidores públicos dentro del SGC	Carpeta física donde se evidencian las acciones programadas y sus evidencias talleres, carteleras, charlas, y otras, alusivos a la atención al cliente.		Semestral	Sensibilizaciones realizadas /Sensibilizaciones programadas
Insatisfacción de los clientes.	Moderado (3)	Improbable (2)	Zona de riesgo Moderada	Sensibilización de los servidores públicos sobre la importancia atención al cliente.				

Proceso: Gestión Infraestructura Física								
Riesgo	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Inadecuado uso de los recursos naturales	Mayor (4)	Moderado (3)	Zona de riesgo Extrema	Seguimiento de los lineamientos necesarios que conlleven a una adecuada implementación del SIGAM.	Actualización y creación de procedimientos necesarios para la implementación del SIGAM.	Líder del proceso y equipo de apoyo de la secretaría de Planeación	Anual	Documentos Actualizados pertenecientes al SIGAM / Documentos pertenecientes al SIGAM
Coehecho	Raro (1)	Mayor (4)	Zona de riesgo Alta	*Realizar los debidos procesos de contratación a través del Portal Unico de Contratación, del mismo modo publicar los procedimientos y documentos de cada contrato en la plataforma Gestión Transparente. Así se evidenciará la veracidad de los procesos y cualquier entidad de control podrá intervenir en ellos. *Verificar la veracidad de la información entregada por los contratistas para el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte del Municipio, del mismo modo exigir a la interventoría el informe y el recibo a satisfacción de cada cobro.	* Generar un listado de los contratos adjudicados con base en ellos verificar que estén publicados en el SECOP y gestión transparente. * Realizar un informe o acta para la verificación de las actividades realizadas.	Responsable del proceso y equipo de apoyo de la secretaría de Infraestructura Física	Mensual	Contratos Publicados/Contratos adjudicados Pagos verificados/Pagos realizados
Incumplimiento	Moderado (3)	Improbable (2)	Zona de riesgo Moderada	Realizar seguimiento a cada uno de los proyectos donde se verifique el avance de las obras, el cumplimiento del alcance y el del cronograma establecido.	Verificación en el informe final del proyecto del cumplimiento de las fechas pactadas.		Semestral	Número de culminados a la fecha establecida /Número de proyectos programados

Desacuerdo	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo Moderada	Disponer al personal capacitado las herramientas y los plazos que garanticen la adecuada formulación y constitución de los estudios de prefactibilidad técnica, financiera, socioeconómica y ambiental.	Formato donde se evidencie el seguimiento a los estudios realizados.		Trimestral	Estudios realizados/Estudios programados
------------	--------------	--------------	-------------------------	---	--	--	------------	--

Proceso: Gestión Financiera								
Riesgo	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Cohecho	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo Alta	Validación periódica de las liquidaciones de impuestos.	Cruce de información de las liquidaciones de impuestos contra las facturaciones periódicas.	Tesorería	Mensual / Trimestral	Total de la Facturación periódica / Total de la Liquidación periódica.
Evasión y Elusión de Impuestos	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo Moderada	Establecer cruces de información con la DIAN y con la Cámara de Comercio.	Solicitar periódicamente base de datos de contribuyentes a la DIAN y a la Cámara de Comercio.	Tesorería	Trimestral	Número de contribuyentes registrados en la Tesorería / Número de contribuyentes registrados en la DIAN-Cámara
Desactualización Catastral	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo Moderada	Implementar la Actualización Catastral por Conservación Dinámica.	Elaborar precenso de nuevas construcciones.	Catastro	Mensual	Número de construcciones nuevas actualizadas / Número de construcciones nuevas aprobadas

extemporaneidad de la información.	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo Moderada	Planificación de las fechas de información.	Revisión periódica a la información.	Contabilidad	Trimestral	Número de hallazgos encontrados
Mala imputación presupuestal de los fondos.	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo Moderada	Validación de la información		Contabilidad	Trimestral	
Omisión	Menor (2)	improbable (2)	Zona de riesgo Baja	Seguimiento a la normatividad que regula los cobros.	Seguimiento al normograma con el fin de detectar los posibles cambios efectuados en la normatividad.	Tesorería	Semestral	Número de normas que no se están aplicando al recaudo de rentas / Total de normas vigentes aplicables al recaudo de rentas

Proceso: Gestión de Trámites.								
Riesgo	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Cohecho	Mayor (4)	Moderado (3)	Zona de riesgo Extrema (E)	*Seguimiento a los servidores públicos. *Cruce de información.	*Sanciones	Responsables del proceso		Número de servidores públicos sancionados.
Pérdida o traspapeleo de documentos físicos y digitales.	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo alta (A)	Verificar la trazabilidad de los documentos.	*Digitalización de los documentos y realizar backups (Salud). *Adquisición de módulos adecuados para la custodia de los documentos.		Semestral Diario (Backups-Salud)	*Carpetas digitalizadas. *Backups realizados

Insatisfacción de los clientes.	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo alta (A)	Seguimiento y/o capacitación a los servidores públicos sobre la importancia atención al cliente.	*Acciones programadas como carteleras, charlas, y otras, alusivos a la atención al cliente. *Buzón de PQRS.	Semestral	Sensibilizaciones realizadas /Sensibilizaciones programadas
Difusión o filtración de información.	Moderado (3)	Improbable (2)	Zona de riesgo alta (A)	Crear perfiles de usuarios en los equipos que utilizan los responsables del proceso para evitar el uso indebido de la información.	*Determinar los niveles de seguridad de cada uno de los usuarios de la dependencia. *Levantamiento con apoyo del área de sistemas de los perfiles.	Semestral	Nivel de seguridad.
Evasión	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo alta (A)	Cruce de información con otras entidades.	Solicitar base de datos de contribuyentes registrados en la DIAN y la cámara de comercio.	Semestral	N° de contribuyentes registrados en la tesorería municipal / N° total de contribuyentes registrados en la DIAN y la cámara de comercio.
Incumplimiento de la normatividad vigente	Menor (2)	Raro (1)	Zona de riesgo Baja (B)	*Consultar en las páginas web de las entidades del estado que regulan a la administración municipal la normatividad vigente que aplica para las secretarías de despacho u oficinas responsables del proceso. *Consulta al estatuto de rentas municipal el cual debe recopilar toda la normatividad vigente que regula el recaudo de las rentas.	*Actualización del procedimiento con base en la normatividad vigente. *Divulgación de los cambios de la normatividad a todos los servidores públicos y usuarios que intervienen en el proceso.	*Semestral (Tránsito y Transporte, Tesorería, Planeación) *Mensual (Desarrollo y gestión social)	Normas vigentes aplicadas en la administración municipal / Total de normas vigentes aplicables a la administración municipal. (Planeación)

Proceso: Vigilancia y Control								
Riesgo	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Cohecho	Mayor (4)	Moderado (3)	Zona de riesgo Extrema (E)	Divulgar a la comunidad sobre mecanismos de recepción de quejas, sugerencias y denuncias.	*Boletines informativos *Divulgar la información en la emisora local y página web.	Responsables del proceso	Semestral	Actividades de divulgación de información realizadas / actividades de divulgación de información programadas
Tráfico de influencias	Mayor (4)	Moderado (3)	Zona de riesgo Extrema (E)	Sensibilizar a los servidores públicos con el fin de que tengan sentido de pertenencia por la entidad y que las labores que desarrollan estén dentro del marco de la legalidad.	*Reuniones en la secretaria		Semestral	Sensibilizaciones realizados / sensibilizaciones programados.
Omisión	Mayor (4)	Moderado (3)	Zona de riesgo Extrema (E)	*Realizar actualizaciones permanentes que permitan identificar los procedimientos y trámites acordes a los procesos administrativos en tiempo, modo y lugar según lo estipule la ley. *Atender los requerimientos de los usuarios frente a la dependencia responsable del proceso.	*Grupos de estudio que permitan divulgar las actualizaciones de la normatividad para todo el equipo interdisciplinario. *Línea de reacción inmediata.			* (comisaria) reuniones realizados / reuniones programados. *(Tto) La línea de reacción inmediata en proceso de montaje.
Difusión o filtración de información.	Mayor (4)	Moderado (3)	Zona de riesgo Extrema (E)	Sensibilizar a los servidores públicos acerca de la importancia de la aplicación de la ética profesional y las implicaciones legales a la que el incumplimiento de estas conlleva.	*Reuniones en la dependencia.			Backups

Conflicto	Moderado (3)	Probable (4)	Zona de riesgo Alta (A)	Sensibilizar a los usuarios para prevenir conflictos durante los procesos y a los servidores públicos para el manejo adecuado de los conflictos que se presente, además contando con el apoyo de autoridades competentes (policía, militares, etc.)	*Establecer parámetros de comportamiento al inicio de cada proceso. *Reuniones en la dependencia.	Permante	sensibilizaciones realizadas / sensibilizaciones programadas.
Insatisfacción de los usuarios.	Menor (2)	Probable (4)	Zona de riesgo Alta (A)	Sensibilizar a los usuarios con el fin de que conozcan el rol que desempeña la dependencia y su función única de aplicar la normatividad buscando siempre su imparcialidad.	Establecer parámetros de comportamiento al inicio de cada proceso.	Permanente	Sensibilizaciones realizadas / sensibilizaciones programadas.
Incumplimiento de la normatividad vigente	Menor (2)	Raro (1)	Zona de riesgo Baja (B)	Consultar en las páginas web, doctrinas, jurisprudencias, leyes decretos de las entidades del estado que regulan a la administración municipal, departamental y nacional.	Grupos de estudio que permitan divulgar las actualizaciones de la normatividad para todo el equipo interdisciplinario.	Semestral	Reuniones realizadas / reuniones programadas.

Proceso: Contratación y Compras								
Riesgo	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Incumplimiento de la normatividad vigente	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo alta (A)	Consultar en las páginas web de las entidades del estado que regulan a la administración municipal la normatividad vigente que aplica para la Oficina encargada de realizar los contratos.	*Actualización del procedimiento con base en la normatividad vigente contractual. *Divulgación de los cambios de la normatividad a todos los funcionarios públicos que intervienen en el proceso.	Responsables del proceso	Semestral	Normas contractuales no vigentes aplicadas en la administración municipal / Total de normas contractuales vigentes aplicables a la administración municipal
Demoras en la elaboración del contrato	Moderado (3)	Moderado (3)	Zona de riesgo alta (A)	Hacer seguimiento al funcionario encargado de elaborar el contrato.	Reuniones del grupo interdisciplinario.		Permanente	Reuniones realizadas / reuniones programadas
Celebración de contratos sin formalidades plenas.	Mayor (4)	Raro (1)	Zona de riesgo alta (A)	Realización periódica del comité de contratación y compras que permita evidenciar la transparencia del proceso.	Sanciones disciplinarias y/o penales.		Diario	Número de servidores públicos sancionados.
Fraccionamiento de contratos	Mayor (4)	Raro (1)	Zona de riesgo alta (A)	Realización periódica del comité de contratación y compras que permita evidenciar la transparencia del proceso.	Sanciones disciplinarias y/o penales.		Diario	Número de servidores públicos sancionados.
Peculado	Moderado (3)	Improbable (2)	Zona de riesgo moderada (M)	*Seguimiento a los servidores públicos. *Cruce de información.	Sanciones disciplinarias y/o penales.		Diario	Número de servidores públicos sancionados.
Tráfico de influencias	Moderado (3)	Improbable (2)	Zona de riesgo moderada (M)	*Seguimiento a los servidores públicos. *Cruce de información.	Sanciones disciplinarias y/o penales.		Diario	Número de servidores públicos sancionados.

Actualmente la Administración Municipal tiene implementado el mapa institucional de riesgos, pero para el año 2015 se esta implementado el mapa de riesgos de corrupción en el modelo que propone La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Nº	Descripción		Tipo de control				

Este mapa de riesgos de corrupción contiene todos los elementos necesarios para realizar la identificación, análisis, valoración, y seguimiento de los mismos, y se llevará a cabo de acuerdo a los lineamientos allí descritos.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES

Objetivo: Adoptar en la entidad la política de racionalización de trámites, avanzando en procesos como la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación, con el fin de procurar una mejor y más dinámica participación ciudadana y transparencia en las actuaciones Administrativas.

✓ Identificación de Trámites

Actividades

Los trámites que realiza la Administración Municipal se encuentran dentro del mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso llamado Gestión de trámites, los cuales están documentados mediante guías donde se describen los pasos que debe realizar los clientes o partes interesadas para solicitar un trámite.

Entre estas actividades están:

- ✓ Actualización de la información de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites
- ✓ Actualización de todas las guías que hacen parte del proceso, teniendo en cuenta el marco normativo que se rige en cada uno de estos.
- ✓ Informar a los clientes o partes interesadas la forma de acceder a los documentos por medio de la página web de la Administración o del Sistema Único de Información de Trámites SUIT

Resultados esperados:

- ✓ Trámites cargados al Sistema Único de Información de Trámites
- ✓ Guías actualizadas
- ✓ Clientes o partes interesadas informados acerca del acceso a las plataformas virtuales de la Administración Municipal.

✓ Priorización de trámites

Actividades

De acuerdo a la complejidad de los trámites se agilizará el proceso en el momento que requiera intervención, con el fin de garantizar la satisfacción al usuario, para tal efecto se analizará minuciosamente las PQRDS para clasificar

cuales trámites requieren realizar un mejoramiento para dar cumplimiento a los tiempos establecidos para la entrega del requerimiento, también se formularán indicadores que puedan mostrar información acerca del tiempo de respuesta de un trámite solicitado por un cliente o parte interesada

Resultados esperados

- ✓ Entregar oportunas de los trámites solicitados por los clientes o partes interesadas.
- ✓ Indicadores
- ✓ Cronograma de actividades

Racionalización de trámites

Actividades

De acuerdo al marco normativo de cada trámite se analizarán factores como: requisitos, costos, tiempos, con el fin de optimizar y facilitar a los Clientes o partes interesadas al momento de realizar una solicitud.

Resultados esperados

- ✓ Actualizar documentos
- ✓ Inventario de trámites actualizado

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Objetivo: Mantener a la ciudadanía informada sobre las actuaciones de la Administración municipal, dotándolas de herramientas que facilite el ejercicio de control social.

Estrategias:

Continuar con la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas, teniendo en cuenta los lineamientos descritos en el manual único de rendición de cuentas con el fin de fomentar la participación comunitaria que contribuya al mejoramiento continuo de la administración pública en busca de una administración transparente y eficiente, a partir de este año se realizará por medio streaming.

Mantener el proceso de mejoramiento de la atención al ciudadano a través de canales presenciales, verbales y virtuales, siguiendo las normas regulatorias para esta actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectiva y oportuno sobre los servicios de la Administración.

Estas estrategias se estarán realizando teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el programa de gobierno en línea.

Resultados esperados

Publicación de los informes de rendición de cuentas en los medios de comunicación de la Administración Municipal, por medio de la herramienta streaming que se va a utilizar, quedará publicado en la página web de la alcaldía y en las redes sociales

Audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo: Fortalecer la institucionalidad democrática del Estado, impulsando la participación ciudadana a través de mecanismos de control social, que le permitan a la comunidad en general cumplir con sus deberes, pero a la vez, hacer valer sus derechos a través de la cultura de la legalidad y el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, los cuales deben estar encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de la Comunidad en general.

✓ Institucionalización del servicio al ciudadano

Actividades

- ✓ Elaboración, adopción e implementación del Manual Antitrámites para el Municipio, mediante acto administrativo
- ✓ Publicación en el SECOP de toda la contratación realizada en el municipio.
- ✓ Dar trámite y respuesta de manera efectiva y oportuna a cada una de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Resultados esperados

- ✓ Manual antitramites implementado
- ✓ Contratación celebrada por la Administración Municipal publicada en el SECOP
- ✓ Respuestas oportunas a la PQRS