

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 1- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

ALCALDIA MUNICIPAL SAN JOSE CALDAS

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 2- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

CONTENIDO	Pág
1. Introducción.	3
2. Objetivo y Alcance.	4
3. Fundamento Legal	5
4. Elementos estratégicos corporativos	6
5. Componentes del Plan.	8
5.1 Aspectos Generales.	8
5.1.1 <i>Primer Componente:</i> Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	9
5.1.2. <i>Segundo Componente:</i> Estrategia Antitrámites.	11
5.1.3. <i>Tercer Componente:</i> Rendición de cuentas.	12
5.1.4. <i>Cuarto Componente:</i> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	13

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 3- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

INTRODUCCIÓN.

El municipio de San José como una entidad del orden territorial, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de San José Caldas, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de San José contiene cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción del municipio y las medidas que se establecen para mitigarlos.
2. Estrategia Antitrámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.
3. Rendición de cuentas. El tercer componente contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la entidad.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo los lineamientos de la metodología establecida para la elaboración del plan, este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.san jose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@sanjose-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 4- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

OBJETIVO Y ALCANCE.

GENERAL

- Adoptar en el municipio de San José Caldas el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

ESPECÍFICO

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción del Municipio de San José Caldas y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para el Municipio de San José Caldas

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 5- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, deberán ser aplicadas por cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal de San José Caldas.

FUNDAMENTO LEGAL

En la Alcaldía Municipal de San José Caldas, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión

Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.san jose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@sanjose-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 6- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)

ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

4.1 VISIÓN

San José será en el año 2.015, el municipio con mejor calidad de vida y desarrollo sustentable en la subregión Occidente Prospero, a partir de programas integrales que promuevan el desarrollo económico, social, institucional y territorial en beneficio de toda la comunidad.

4.2 MISIÓN

Promover el Desarrollo Humano Integral y Mejorar la Calidad de Vida de los habitantes del Municipio de San José a partir de un marco de gobernabilidad, competitividad e integración social, teniendo como eje central el principio de UNIDAD, como propósito de obtener resultados a partir de una construcción colectiva de oportunidades para asumir conjuntamente los retos del desarrollo del municipio y la satisfacción de las necesidades básicas de su comunidad.

4.3 PRINCIPIOS

HONESTIDAD: Comportamiento ético y moral ante nosotros y hacia la comunidad.

TRANSPARENCIA: Actuar de un modo coherente con los valores éticos, el pensamiento y el sentimiento en lo personal y colectivo, abiertamente y con sinceridad.

PROFESIONALISMO: Dedicación, esfuerzo, trabajo eficiente y técnico, con responsabilidad y ética.


TRABAJO EN EQUIPO: Aunar esfuerzos, capacidades y recursos bajo los principios de coordinación, respeto, creatividad, autocrítica, responsabilidad

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.san jose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@sanjose-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 7- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

individual y colectiva, de consenso y de colaboración para alcanzar resultados con calidad.

RESPECTO: Aceptar a las demás personas y valorar sus ideas, reconociendo sus derechos y deberes.

COMPROMISO: Entregar lo mejor de sí mismo con responsabilidad en todas las actividades, con el objeto de lograr los mejores resultados.

4.4 VALORES INSTITUCIONALES

RESPONSABILIDAD: El servidor público/empleado/contratista; actuará con efectividad y eficacia en cada uno de los proyectos y/o programas emprendidos, que en conformidad con la ley permitan identificar necesidades y gestionar actividades de desarrollo humano integral, equitativo y sostenible, haciendo que haya armonía y coherencia de lo planeado con el resultado y el compromiso adquirido por la administración, además de cumplir con sus labores como funcionario público.

TRANSPARENCIA: El servidor público/empleado/contratista; procederá con lealtad y honestidad hacia la comunidad y la administración, será hábil para identificar y satisfacer las necesidades del municipio con proyectos viables, donde hay cabida para talento humano calificado e idóneo en cada actividad, demostrando capacidad de gestión y de rendición de cuentas, armonizando la confianza en la administración y afianzando la autonomía y el sentido de pertenencia en San José-Caldas-.

EQUIDAD: El servidor público, empleado o contratista; obrará bajo la perspectiva de justicia territorial y social, donde hay aspiraciones y oportunidades de pleno desarrollo humano, personal y físico de todos los Sanjoseños.

HUMILDAD: El servidor público/empleado o contratista, actuará de manera calidad, atenta y humana al momento de prestar su servicio a la comunidad, intentando resolver las inquietudes y necesidades de manera ágil, comprometida y responsable.

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 8- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

AMABILIDAD: El servidor publico/empleado o contratista; brindará una actitud paciente, sencilla y eficiente al momento de atender a cualquier persona que se acerque a la administración, a la vez que mostrarse satisfecho de atenderlo y servirle como funcionario público, demostrándole solidaridad y respeto, suministrándole de forma eficiente una respuesta a sus necesidades o inquietudes.

5. COMPONENTES DEL PLAN.

5.1. Aspectos Generales.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En este marco, el municipio de San José Caldas debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido: (1) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (2) las medidas anti-trámites, (3) la rendición de cuentas y (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.san jose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@sanjose-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 9- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

La metodología realizada para cada uno de estos componentes, fue tomada del documento proferido por el DAFP “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

5.1.1. PRIMER COMPONENTE:

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

La alcaldía municipal de San José Caldas ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos.

Para su elaboración se integraron los siguientes componentes:

Contexto Estratégico: identificar las características internas y las situaciones externas o entorno de la entidad que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

Identificación del Riesgo: caracterizar los eventos potenciales, internos o externos de la entidad, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.

Valoración del riesgo: valorar los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

Implementación de políticas para la administración del riesgo: Establecer las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo.

Construcción con cada una de las dependencias, el mapa de riesgos.

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 10- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	CATEGORIA DEL RIESGO	EVENTO	CAUSAS	EFFECTOS	CONTROLES	NIVEL DEL RIESGO
SECRETARIA DE HACIENDA	Tesoreria	En el recaudo de los impuestos del municipio	Hurto	perdida del recaudo efectuado	Falta de Bancarizacion	1. Sanciones legales para el responsable del recaudo del dinero 2. Posible pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad.	consignacion constante de los dineros recaudados.	ALTO
SECRETARIA DE HACIENDA	Tesoreria	manipulacion de las bases de datos	Incumplimientos legales	perdida de recursos	falta de politicas de seguridad	Detrimiento patrimonial	asignacion de permisos a usuarios	ALTO
SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS	Obras publicas	Ejecución de obras	incumplimientos legales y Hurto	Aplicación de cantidades menores de materiales en obra	No tener mecanismos de control de materiales	Detrimiento en la estabilidad de la obra	Control de ejecución de obra y de inventarios	ALTO
SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS	Planeación de obras Públicas	Expedición de licencias de construcción	incumplimiento en la NSR10 y EOT	Edificaciones vulnerables	expedir licencias sin el lleno de los requisitos	mayor riesgo en un evento natural o antrópico	aplicación de NSR10 y el EOT	MEDIO
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y GOBIERNO	Educacion	consolidacion del proceso de matrícula	incumplimientos legales	Niños Fantasma vinculados al sistema escolar	Dejar de aplicar mecanismos de control y monitoreo a las bases de datos del SIMAT	sanciones legales, disciplinarias y reduccion de los recursos de gratuidad	Monitoreo constante a la matricula, cotejando lo reportado en el SIMAT contra los estudiantes reales	BAJO
SALUD	Aseguramiento	proceso de afiliacion al regimen subsidiado	Implicaciones legales y fiscales	Afiliacion al regimen subsidiado	Incluir en la base de datos unica de afiliados a personas con capacidad de pago	Destinacion indebida de recursos, Detrimiento patrimonial	base de datos al sisben actualizada, depurada y consulta constante al BDUA	ALTO
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y GOBIERNO	Sisben	Realizacion de encuestas sisben a la demanda	Incumplimiento legal y fiscal	vinculacion de personas que no tienen derecho a programas sociales	aplicación indebida de encuestas. Mala digitacion	Investigación disciplinaria. Sanciones Legales por incumplimiento de la norma.	Capacitacion al personal encuestador y aplicación de la encuesta en terrero	ALTO
UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TECNICA AGROPECUARIA	Ambiental	Visitas de campo	incumplimiento legal	aplicación indebida del impuesto predial	expedición de concepto tecnico de franja amarilla para descuento de impuesto predial sin el cumplimiento de los requisitos	Detrimiento patrimonial, sanciones legales	solicitud de evidencias, implementación de un formato adecuado que garantice la transparencia del proceso.	MEDIO
UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TECNICA AGROPECUARIA	Pecuario	Visita de campo	incumplimiento legal	problemas de sanidad animal	Expedición de guias de movilización de ganao bovino y porcino sin la realización de inspección tecnica, sin cumplimiento de lleno de los requisitos	saniones legales	verificación de los requisitos exigidos por la ley para la expedición de la guía.	MEDIO

Publicación constante en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía de todos los planes, programas y proyectos.

Publicación sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias efectuados por la comunidad. (en página Web y en Cartelera).

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.san jose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@sanjose-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 11- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

5.1.2. SEGUNDO COMPONENTE:

Estrategia Antitrámites.

Los funcionarios de la entidad, en cabeza del Alcalde Municipal, se encuentran participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República. Para el ello, se adelantaran las siguientes actividades:

- Identificación y depuración de tramites SUIT.
- Evaluación y revisión de la funcionalidad de los trámites en línea registrados en la WEB. (Consulta del SISBEN y obtención del Carné en línea; Certificado de Estratificación Socioeconómica; Concepto Uso de Suelos).
- Incorporación de los siguientes tramites en línea para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por la administración:
 - o Servicio de asistencia técnica agropecuaria.
 - o Expedición de certificado de SISBEN

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 12- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

5.1.3. TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS INSTITUCIONALES

El municipio de San José Caldas, establece anualmente a través del Consejo de Gobierno, los criterios para la rendición de cuentas mediante audiencia pública, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

En consecuencia la entidad dispone la conformación de un EQUIPO DE TRABAJO, para dinamizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual está integrado por el señor Alcalde municipal y secretarios de despacho.

Dicho equipo de trabajo cumplirá las siguientes funciones:

ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS INSTITUCIONALES

El municipio de San José Caldas, acoge la Normativa actual y vigente expedida por la Contraloría General de Caldas, para efectuar el proceso de AUDIENCIA PUBLICA D ERENDICIÓN DE CUENTAS.

En consecuencia la entidad dispondrá de la conformación de un EQUIPO DE TRABAJO, para dinamizar el ejercicio de realización de Las AUDICIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA; el cual estará integrado por el señor Alcalde Municipal y los Secretarios de Despacho.

Dicho equipo de trabajo cumplirá las siguientes funciones:

- Liderar la organización y desarrollo de la audiencia pública de conformidad con las pautas dadas en la Directiva y la normatividad vigente.
- Definir los grupos de interés y personalidades que deben participar del evento, para la elaboración de las invitaciones y coordinar su entrega.
- Coordinar la estrategia de medios, convocatoria al evento, socialización del informe de gestión con 30 días de anticipación a la Audiencia Pública, recepción de propuestas y sugerencias.

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.san jose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@sanjose-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 13- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

- Recepcionar las preguntas registradas por la ciudadanía, organizaciones, entidades, para su trámite y correspondiente respuesta.
- Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en el evento.
- Elaborar el análisis, clasificación y selección de las propuestas o preguntas radicadas en la página web institucional y volantes, coordina la correspondiente respuesta a cada petionario, con el fin de ser presentada el día de la audiencia pública y socializada en la página web.
- Realizar el acta de la audiencia pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la actividad.
- Organizar la entrega del formato de evaluación de la Audiencia Pública, una vez se cierre la audiencia y consolidar los resultados que servirán como insumo para la mejora continua.

La Alcaldía municipal de San José Caldas recibe de los servidores públicos involucrados en la rendición de cuentas el máximo compromiso y profesionalismo, la coordinación de esfuerzos y el trabajo en equipo, igualmente enfatiza en la veracidad y oportunidad de la información requerida para la consolidación del informe de gestión.

5.1.4. CUARTO COMPONENTE:

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

ESTRATEGIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

La Alcaldía municipal, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, posee la siguiente página WEB www.san jose-caldas.gov.co; a través de la cual y en cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado mediante el Decreto No 023 del 27 de abril de 2013, se compromete a actualizar los programas, trámites y servicios que presta la entidad para una mayor información al ciudadano.

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.san jose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@san jose-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 810.001.998-8		PAGINA - 14- CODIGO:
	PROCESO : PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia:	PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS

Así mismo, aplicará una encuesta mostrando resultados de percepción del ciudadano; frente a la orientación, atención, trámites y servicios que presta la entidad.

ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCION

La Alcaldía municipal permite a los usuarios la presentación de solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales, de la siguiente manera:

- **Medio Escrito:** las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante Y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.
- **Buzones:** Servirán de canal de interacción entre el ciudadano y el municipio por lo cual se instalaran en una zonas visible a la ciudadanía.
- **Presencial:** si desea realizar su requerimiento o solicitud de manera presencial deberá dirigirse a la alcaldía municipal, ubicada en la cra 2da Nro 6-37, allí podrá interactuar con el funcionario del cual requiera.
- **Telefónico:** El usuario se podrá contactar con la línea directa de atención al ciudadano al teléfono 8608616 y 8608563.
- **Correo electrónico:** se podrá canalizar los requerimientos o solicitudes por este medio para lo cual se ha establecido el correo alcalde@sanjose-caldas.gov.co, Para lo cual deberán contener como mínimo la siguiente información: Nombres y apellidos del solicitante Y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita.

“CON UNIDAD Y PROGRESO GANAMOS TODOS”

Palacio Municipal – Carrera 2 No. 6 -37 Conmutador: 0*6 8608616 Fax 0*6 8608563

www.sanjose-caldas.gov.co

e-mail alcaldia@sanjose-caldas.gov.co