



República de Colombia / Departamento de Cundinamarca
Alcaldía de La Calera



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE LA CALERA VIGENCIA 2014

**ALVARO VENEGAS VENEGAS
ALCALDE MUNICIPAL 2012 - 2015**

La Calera, Enero 31 de 2014

Parque Principal Cra. 3 No. 6-10 / Teléfonos: 8600032/8600466/8600467 Fax: 8600031
E-mail: contactenos@lcalera-cundinamarca.gov.co / www.lcalera-cundinamarca.gov.co



República de Colombia / Departamento de Cundinamarca
Alcaldía de La Calera



1. INTRODUCCION

Con el fin de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de La Calera, cumpliendo con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, se permite establecer la Estrategia de Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El plan municipal anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2014 va encaminado a las acciones en el marco de la Política Pública de Buen Gobierno implementada por el Alcalde del Municipio Dr. Álvaro Venegas Venegas, sustentadas en el Plan Nacional de Desarrollo capítulo VII. Soportes transversales de la prosperidad democrática. A. Buen Gobierno, participación ciudadana y lucha contra la corrupción.

Las acciones y estrategias a implementar, requieren del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “Unidos Somos más”.



República de Colombia / Departamento de Cundinamarca
Alcaldía de La Calera



ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La Alcaldía Municipal de La Calera en cumplimiento a lo establecido por la normatividad vigente, y atendiendo a la necesidad de mejorar los procesos de interacción con la comunidad; desde el año 2011, ha venido trabajando en la revisión de los tramites, así como, el inventario y montaje de estos al SUIT (Sistema Único de Información de tramites).

PLAN DE ACCIÓN 2014:

La alcaldía del municipio pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos, orientados a facilitar la gestión administrativa.

PLAN DE ACCIÓN ANTITRAMITES 2014
ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CALERA

ACCIONES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	META
Continuar la Clasificación los trámites y servicios teniendo en cuenta los procesos: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento	1 de febrero	15 de Junio	Cada Secretario de Despacho	100% de ejecución
Continuar con la revisión a la luz del Decreto 019 de 2012 de los trámites y servicios para las Secretarías de Planeación y Hacienda; para su racionalización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.	1 de marzo	30 de Octubre	Secretaria de Planeación Y Secretaría de hacienda	100% de ejecución
Por actos administrativos formalizar los cambios o eliminaciones que se realicen a los trámites y servicios.	1 de Octubre	30 de Octubre	Secretaria de Planeación Y Secretaría de hacienda	100% de ejecución
El equipo del Sistema de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, continuará con la revisión y verificación de los formatos, procedimientos y procesos por Secretarias, en cabeza de cada uno de los líderes de procesos.	1 de febrero	30 de Mayo	Secretarios de Despacho	100 % de ejecución
Continuar el montaje y publicación de estos en el SUIT.	15 de febrero	30 de Diciembre	Secretarios de Planeación y Hacienda Zulma Avellaneda - Líder Trámites	33% del total de los trámites de la Entidad montados, Racionalizados y Publicados en el



				SUIT.
Después de enviar para aprobación por parte del DAFP de los posibles trámites, Iniciar con la habilitación de al menos 1 trámite a través de la página web	16 de Abril	30 de Diciembre	Secretarios de Planeación - Hacienda Personas líderes de los procesos Zulma Avellaneda - Administradora Pagina Web	100% de ejecución
Crear los roles internos para dar respuesta a cada solicitud de los trámites y servicios.				
Capacitar a los funcionarios responsables de cada trámite y servicio asignándoles su rol.				
Realizar campaña de divulgación para: informar a la ciudadanía de la puesta en marcha de estos trámites a través de la página web - enseñar el uso de la plataforma y posicionar la estrategia				
Iniciar la operación de la plataforma				



ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CALERA			Año Vigencia:	2014
Departamento:	CUNDINAMARCA	Municipio:	LA CALERA	Nivel:	5

TRÁMITES A RACIONALIZAR

No	NOMBRE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ACTO ADMINISTRATIVO O DE FORMALIZACIÓN	N° DE ACTO	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE	
										INICIO dd/mm/a	FIN dd/mm/a	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)
1	Licencia de Construcción	Cumplimiento Ley Decreto 019 de 2012	Administrativa	Reducción de documentos	Modelamiento y estandarización del trámite de acuerdo al Decreto 1469 de 2010 y al	Automatización	Secretaría de Planeación			20 de Mayo			



		Estandarización para automatización – Aplicativo Gobierno en Línea (trámites y Servicios en línea)	Tecnológica	Tramite total en línea	Decreto 019 de 2012								
2	Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público	Iniciativa de la Entidad	Administrativa	Eliminación del Trámite	Eliminación del trámite	Eliminación del Trámite	Secretaría de Hacienda			20 de Mayo			
3	Paz y salvo de Industria y Comercio	Estandarización para automatización – Aplicativo Gobierno en Línea (trámites y Servicios en línea)	Tecnológico	Tramite total en línea	Estandarización y automatización	Tramite total en línea	Secretaría de Planeación			20 de mayo			
4	Certificado de Estratificación	Cumplimiento Ley Decreto 019 de 2012	Administrativa	Reducción de documentos Reducción de Pasos para el usuario	Tramite parcialmente en línea	Automatización Estandarización del trámite	Secretaría de Planeación			20 de Junio			



				Reducción de Requisitos		Tramite parcialmente en línea							
		Estandarización para automatización – Aplicativo Gobierno en Línea (trámites y Servicios en línea)	Tecnológica	Tramite total en línea									

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1	Certificado de Estratificación – Expedición del Certificado de Servicios Públicos	Estandarización y Automatización INICIATIVA DE LA ENTIDAD	Administrativa Tecnológica	Reducción de Pasos para el usuario Cadena en Línea	Cadena de Tramite entre la Secretaria de Planeación y la Empresa de Servicios Públicos ESPUCAL ESP	Cadena de trámites	Secretaría de Planeación			1 de Agosto			
---	---	--	-----------------------------------	---	--	--------------------	--------------------------	--	--	-------------	--	--	--

Nombre del responsable:

Zulma Avellaneda – Líder de Tramites

Teléfono:

Correo electrónico:

prensa@lcalera-cundinamarca.gov.co

Fecha de publicación:

31 de Enero de 2014



República de Colombia / Departamento de Cundinamarca
Alcaldía de La Calera



RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta los lineamientos del Conpes 3654 de 2010, la Alcaldía desde el 2012 puso en marcha la estrategia de rendición de cuentas como un proceso permanente y de responsabilidad con la ciudadanía. Así:

Información: Se definió la estrategia de comunicación permanente con la comunidad por diferentes medios: página web (www.lacalera-cundinamarca.gov.co); Redes Sociales Facebook - Fan page Alcaldía Municipal de La Calera “Unidos Somos Mas” Twitter @LaCaleraOficial; correos electrónicos; programas radiales y periódicos institucionales.

Por estos medios se informa a la ciudadanía de la gestión realizada a través de la estrategia “Medios de Comunicación al servicio de la comunidad haciendo visible la gestión”.

Además la Entidad pública información conforme a las leyes vigentes así:

- Banco de programas y Proyectos de inversión nacional (BPIN)
- Sistema de cargue de la ejecución presupuestal (SICEP)
- Portal único de contratación (www.contratos.gov.co)
- Sistema único de información de trámites (SUIT)

PLAN DE ACCIÓN 2014				
RENDICIÓN DE CUENTAS - INFORMACIÓN				
ACCIONES / ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	META
Consolidar las estrategias de comunicación creadas en el 2013 para informar a la comunidad de manera permanente de la gestión y demás actuaciones de la Entidad.	1 de Enero	30 de Diciembre	Secretarios de Despacho	Porcentaje de satisfacción de la comunidad frente a las estrategias creadas
Publicación de 2 (dos) revistas de Rendición de Cuentas 2014 1er. Revista para el mes de Julio 2da. Revistas para el mes de Diciembre	15 de mayo	30 de Diciembre	Secretarios de Despacho - Zulma Avellaneda PRENSA	No. de publicaciones realizadas
Publicación de la Gestión Municipal en los 4 Boletines Informativos	1 de febrero	30 de Diciembre	Secretarios de Despacho - Zulma Avellaneda PRENSA	No. de Boletines Publicados



Impresos de la Entidad				
------------------------	--	--	--	--

Diálogo: Se refiere a aquellas prácticas en las que la entidad va más allá de dar información a los ciudadanos y genera un proceso de doble vía, respondiendo a las inquietudes que pueda tener la comunidad, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos.

PLAN DE ACCIÓN 2014 RENDICIÓN DE CUENTAS - DIÁLOGO				
ACCIONES / ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	META
Dos (2) Audiencias públicas de rendición de cuentas.	10 de Mayo	30 de Diciembre	Secretarios de Despacho	No. de audiencias realizadas
Realizar 100 Programas radiales en los cuales los funcionarios de la administración responden a la comunidad (programas en vivo)	1 de febrero	30 de Diciembre	Prensa - Secretarios de Despacho	No. de programas realizados
Rendir cuentas en Espacios de interacción con la comunidad (reuniones - socializaciones - eventos)	1 de Enero	30 de diciembre	Administración Municipal	No. de espacios de interaccion con la comunidad
Fortalcer la utilización de las Redes Sociales generando espacios de participación ciudadana.	1 de Enero	30 de Diciembre	Prensa - Administración Pagina Web y Redes Sociales Alcalde Municipal	No. de seguidores y alcance
Rendición de Cuentas al concejo Municipal.	1 de Enero	30 de Diciembre	Secretarios de despacho	No. de rendiciones de cuenta



República de Colombia / Departamento de Cundinamarca
Alcaldía de La Calera



				realizadas
--	--	--	--	------------

Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

Plan de Acción para el 2014:

Los Incentivos y Sanciones serán acorde al Plan de Bienestar implementado para la Entidad.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN DE ACCIÓN 2014			
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			
ACCIONES / ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	META
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.	1 de agosto	30 de diciembre	40%
Publicar en cada Secretaria los trámites y servicios de su competencia y tiempos de respuesta.			
Publicar en cartelera institucional dispuesta para tal fin, los trámites y servicios que presta la entidad y la documentación requerida.			
A.1 Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.			No. De Puntos de Información creados
Definir organización interna del manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) y atención al ciudadano. Estructura (procesos - procedimientos - flujos de información, roles y redes de comunicación)	1 de febrero	30 de Julio	No. De Canales habilitados
Habilitar los diferentes canales para la recepción, atención de PQRS y atención al ciudadano (Pagina Web, correo electrónico, teléfono (fijo y celular, presencial: buzones y punto de atención al ciudadano). Crear el formato de recepción de PQRD para la Entidad. Teniendo en cuenta la caracterización de los stakeholders o públicos objetivo.	1 de febrero	30 de Mayo	
Formalizar a través de acto administrativo la estrategia PQRS y atención al ciudadano. Manual de atención al ciudadano - Manual de Protocolos de Atención y demás disposiciones.	1 de Mayo	30 de septiembre	No. De Actos Administrativos
Establecer el sistema de medición del nivel de satisfacción del ciudadano con relación a los trámites y servicios que presta la Entidad.	15 de Agosto	30 de Diciembre	No. de sistemas de medición de satisfacción implementados



Publicar en carteleras derechos y deberes de los usuarios, horarios y puntos de atención.	30 de Julio	30 de Diciembre	No. de Publicaciones realizadas
Establecer una estrategia para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Teniendo en Cuenta lo establecido por la normatividad vigente.	1 de febrero	30 de Julio	No. de estrategias implementadas
AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
Realizar una (1) capacitación a los funcionarios de la Entidad con temas relacionados con la atención al ciudadano y motivación.	1 de agosto	30 de diciembre	No. de Capacitaciones realizadas
Crear para la Entidad el Manual de Imagen corporativa para afianzar la cultura de Atención.	15 de Junio	30 de Diciembre	No. de Manuales Creados
Crear la estrategia de Mercadeo Corporativo (Merchandising) para afianzar y posicionar la imagen (el proceso inicia con el publico interno)	30 de Mayo	30 de Septiembre	No. de Estrategias creadas
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.			
Crear e implementar los protocolos de atención al ciudadano en los canales de atención presencial, telefónica y virtual.	1 de Abril	30 de septiembre	No. de protocolos creados e implementados
Consolidar la estrategia de Atención al ciudadano - poniendo en marcha el Punto de Información y la habilitación de distintos canales para atender las necesidades de la comunidad.	10 de febrero	30 de Diciembre	Nivel de satisfacción de la comunidad.