



ALCALDÍA MUNICIPAL SANTA CRUZ DE LORICA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

“GOBERNAR ES CORREGIR”

Calle 1Bis #17-54 Edificio González
Lorica, Córdoba - COLOMBIA
Teléfono (57)+4 7731961 / Fax. (57)+4 7538064



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS	4
	GENERAL.....	4
	ESPECÍFICOS.....	4
III.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	4
IV.	FUNDAMENTO LEGAL.....	6
V.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..	7
	1. ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	7
	2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	7
	3. ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	10
	4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	11
	A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	12
	B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	13
	C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	13
	ANEXO 1. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.....	14



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

I. INTRODUCCIÓN

La corrupción se define como “el mal uso o el abuso del poder público para beneficio personal y privado”, entendiéndose que este fenómeno no se limita a los funcionarios públicos. También se define como el "conjunto de actitudes y actividades mediante las cuales una persona transgrede compromisos adquiridos consigo mismo, utilizando los privilegios otorgados, esos acuerdos tomados, con el objetivo de obtener un beneficio ajeno al bien común". Por lo general se apunta a los gobernantes o los funcionarios elegidos o nombrados, que se dedican a aprovechar los recursos del Estado para enriquecerse.

Esta definición es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

Colombia con la institucionalización de la ley 1474 de 2011¹, ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos como el 2641 de 2012² tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

Es por esto que la ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LORICA está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos en el marco del Plan de Desarrollo Municipal “GOBERNAR ES CORREGIR” sustentándose en proyecciones financieras tomadas de las tendencias del orden presupuestal del municipio y de los documentos CONPES y proyecciones del Departamento Nacional de Planeación con el fin de forjar un Estado que se preocupe porque los recursos lleguen a los ciudadanos.

¹Por 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.

² Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

II. OBJETIVOS

GENERAL

Presentar la Estrategia de Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Municipio Santa Cruz de Lorica para la vigencia 2014, la cual deberá ser ejecutada por todos los líderes de proceso y sus equipos de trabajo en cumplimiento de sus funciones y la planeación institucional en la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, ciudadanos e instituciones de manera oportuna, eficaz y eficiente. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos del Municipio fluyan con celeridad, oportunidad, y transparencia, donde los recursos se destinen a solucionar las grandes falencias y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✓ Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- ✓ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- ✓ Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- ✓ Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.

III. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica, comprometida con los valores institucionales que rigen los principios éticos del ente tales como el respeto, responsabilidad social, trabajo en equipo, transparencia, honestidad, justicia, eficiencia, lealtad entre otros, en aras de fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública transparente, clara de cara al ciudadano, brindando los espacios para la participación ciudadana y la vigilancia de la gestión pública construye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos en la plataforma estratégica (Misión, Visión, Objetivos), que se encontrará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y controles necesarios para determinar el avance de la gestión institucional.

Esta herramienta busca generar la confianza y credibilidad de los ciudadanos, los compañeros y otras instituciones frente a los funcionarios públicos que presten sus servicios en la entidad, a través del desarrollo de unos procesos transparentes, con



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad, oportunidad donde los recursos públicos se destinen a solucionar las grandes falencias y problemáticas sociales en temas de infraestructura y servicios que propendan al desarrollo de la economía, la generación de empleo y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

Para la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano se pretenden adelantar y desarrollar las siguientes líneas y directrices estratégicas:

- ❖ A partir del 2012 hasta el 2015, el Municipio cuenta con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos en la página web www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co
- ❖ Así mismo; la alcaldía del municipio de para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad, contará con actualización permanente sobre la información relacionada con quejas, reclamos y denuncias de la comunidad a través de la página web www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co
- ❖ Sistematizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos (cero papel), que facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- ❖ Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de Santa Cruz de Lórica.
- ❖ Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- ❖ Se inculcará en los funcionarios el compromiso del trabajo responsable, serio, objetivo, riguroso y de sentido de pertenencia.
- ❖ Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- ❖ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ❖ Divulgación en la página web del municipio del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- ❖ Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Departamento con calidad, oportunidad, y eficacia..



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

IV. FUNDAMENTO LEGAL

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- ❖ 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 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ❖ 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),
- ❖ Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

La metodología de Riesgos de la entidad incluidos los riesgos de corrupción se encuentra formalmente en la **Guía de Administración de Riesgo, versión 2** del DAFP y los riesgos de corrupción fueron formalmente identificados en el mes de Abril de 2013 con los líderes de los diferentes procesos (Estratégicos, Misionales y de Apoyo) y se encuentran en el Documento **Mapa de Riesgos Anticorrupción 2013**

A continuación se relacionan las metas de proyecto y el período de ejecución:

META	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Actualizar la política de riesgos	01-02-2014	28-02-2014
Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos	01-03-2014	30-03-2014
Revisar y Actualizar los mapas de riesgos de los procesos	01-04-2014	30-04-2014
Actualizar el mapa de riesgos institucional	01-05-2014	30-06-2014
Realizar el seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida	01-04-2014	30-12-2014

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica, cuenta en su sitio web institucional trámites y servicios en línea como Licencia de Inhumación, Licencia de construcción, Concepto



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

de uso de suelos, Registro de Publicidad Exterior Visual que le permiten al ciudadano desde la comodidad de su hogar, la realización de cualquiera de estos trámites.

Es importante resaltar, la disposición que se tiene para seguir avanzando en el proceso de ésta estrategia, plasmándose objetivos concretos que impacten a los usuarios tales como la elaboración de un instructivo con disponibilidad en la página Web Institucional que relacione cada uno de los trámites y servicios que debe realizar el ciudadano ante las diferentes oficinas, y/o secretarías del Municipio. Así mismo, describa los pasos por cada trámite y/o servicio, facilitando al ciudadano el alistamiento de la información previa en relación con la realización del trámite.

Además de todo esto que los ciudadanos a través de la página web institucional tengan a disposición los formularios para que los contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio del municipio, que estén ubicados localmente o en otras ciudades, puedan diligenciar electrónicamente el formulario y así poderlo presentar y pagar en las entidades bancarias autorizadas a nivel nacional.

Todas estas acciones se pretenden adelantar y poner en marcha para seguir creciendo en la implementación de la estrategia anti-trámites con base en la siguiente normatividad:

- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 - Manual 2010).
- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Nuevo Decreto - Manual 3.0).
- ✓ Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- ✓ Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En cuanto a la identificación de los trámites se desarrollarán actividades como:

- Actualización anual, del inventario de trámites y/o servicios del Municipio
- Elaboración del instructivo de trámites y servicios, y su actualización si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites.
- Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

Con base en el inventario actualizado de trámites y servicios, se realizó la identificación y priorización de cuatro cadenas de trámites al interior de la Alcaldía bajo los siguientes criterios:

- A. Operatividad del trámite con organizaciones del nivel nacional: Está relacionada con los pasos que posee una cadena de trámite ligada a la Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lorica en los cuales intervenga una entidad del nivel nacional
- B. Duración: Corresponde al número de días calendario que tarda una cadena de trámite desde la solicitud hasta la obtención del servicio o producto.
- C. Costos: Es el valor asociado a cada trámite. Se puede determinar la suma a pagar exacta, cuando el valor es estándar o la ecuación para determinar el valor, en el caso de que la suma sea variable por diferentes factores a tener en cuenta al momento de hacer el cálculo.
- D. Práctica: Mide la forma como se realiza determinado paso o trámite en la práctica, es decir, en el día a día por parte de los funcionarios de los cuales depende el mismo, independientemente establecido un procedimiento específico en una norma jurídica.
- E. Trámites con mayor demanda los usuarios: Corresponde a los trámites que son usados por un mayor número de personas.

De acuerdo con lo anterior, se logró obtener las cuatro cadenas de trámites identificadas con sus respectivas recomendaciones para el mejoramiento de las mismas, dichas recomendaciones serán implementadas por cada una de las secretarías líderes de cada trámite. Los trámites seleccionados son los siguientes:

- Licencia de construcción
- Concepto del uso del suelo
- Impuesto predial unificado
- Impuesto de industria y comercio

Para el avance en éstos trámites y servicios se adelantaran actividades como:

- ❖ A través del fortalecimiento del sistema de información Municipal (Arisnet), se realizará simultáneamente el proceso de racionalización de trámites (mejoramiento continuo)
- ❖ Evolucionar a una ventanilla única de trámites y servicios del Municipio
- ❖ Automatizar los trámites identificados y priorizados por cada una de las secretarías y oficinas del Municipio



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

3. ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica, ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de en algunos casos, como la rendición en audiencias públicas, con esquemas diseñados por el nivel nacional siguiendo la metodología diseñada por el DAFP. Esta experiencia, al igual que muchos encuentros ciudadanos de rendición, según algunos medios locales, no son suficientes para que la ciudadanía se sienta informada sobre la gestión y los asuntos del gobierno municipal.

Audiencia Pública de rendición de cuentas es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades y Organismos de la Administración Pública, donde los usuarios, entidades de vigilancia y control y la comunidad en general, se reúnen en un acto público para la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, planes y programas a cargo de la Entidad, así como, el manejo de los recursos para el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, lo cual permite la vigilancia y supervisión por parte de los usuarios y demás partes interesadas, por ello anterior el municipio de Lorica posee la siguiente estructura general para el desarrollo de su rendición de cuentas.

- **Planeación de la audiencia de rendición de cuentas:** Se define la fecha, el lugar y la hora de la audiencia, además el cronograma para el desarrollo de las actividades previas.
- **Convocatoria:** Se convoca a la comunidad en general de la zona urbana y rural del municipio de Lorica, autoridades, entes de control, Asociaciones comunales, veedurias ciudadanas etc.; mediante diferentes medios: comunicación directa, publicidad escrita, radial y televisiva.
- **Organización Logística:** se adquieren todos los elementos que garanticen el adecuado desarrollo de la actividad y la comodidad de los asistentes.
- **Preparación del material de la audiencia:** Las Secretarías lideran con sus equipos de trabajo la consolidación, revisión y ajuste de la información que se presenta a la comunidad asistente.
- **Seguimiento y retro alimentación de la audiencia:** La Secretaria de Planeación se encarga de consolidar todas las preguntas, inquietudes y observaciones planteadas por la comunidad y direccionarlas a los diferentes de los diferentes temas para dar respuesta a las mismas.
- **Publicación del informe de seguimiento de la audiencia:** Las respuestas son enviadas de manera individual a cada una de las personas que intervino e igualmente son publicadas en la página Web de la Entidad
- **Evaluación de la Audiencia.** La oficina asesora de Control Interno evalúa y publica en la página Web del municipio el desarrollo de la audiencia



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

Las metas de este proyecto son

META	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Analizar la estrategia resultado del trabajo del 2013	01-03-2014	30-04-2014
Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma	01-04-2014	30-04-2014
Ejecución de las actividades programadas	01-04-2014	30-11-2014
Realizar control en la ejecución y generar informes	01-04-2014	30-11-2014

Otra rendición, de tipo horizontal que la Alcaldía 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 – SICEP– SUI, entre otros

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En la actualidad, la Alcaldía de Santa Cruz de Lorica cuenta con diferentes puntos de atención sectorizados, tales como las sedes de Servicios de Atención al Ciudadano (SAC) de la Secretaría de Educación, La Secretaría de Salud y la Secretaría de Tránsito y Transporte, donde cada una de las dependencias actúa de manera independiente en materia de estándares institucionales de atención al ciudadano, lo cual genera una desigualdad en los Protocolos de atención, en la entrega de la información.

En lo que va corrido de este año 2013 la Secretaría de Planeación en Pro del desarrollo y comprometimiento para fortalecer la satisfacción del ciudadano adelanta acciones en la exploración de los Modelos de Atención al Ciudadano existentes en Colombia para documentar el Proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a los tres pilares que establece la Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de manera que el Decreto 2482 de 2012, es la justificación pertinente y oportuna para fortalecer esta área del ente territorial.

La Oficina de Control Interno haciendo una medición cualitativa de percepción del Ciudadano con variables para cada proceso, ubicándonos en la franja aceptable lo



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

cual nos indica que a pesar que no tenemos un sistema de atención al ciudadano documentado, tenemos dos variables en Capital Humano bien calificadas:

Amabilidad y presentación personal las cuales ayudarán a mejorar el Proceso.

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, la Alcaldía de Santa Cruz de Lorica desarrollará las siguientes acciones en el año 2013 de acuerdo a las condiciones actuales del municipio:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Se desarrollarán las siguientes actividades:

- ✓ Elaborar el Portafolio de los servicios que presta la Alcaldía de Santa Cruz de Lorica.
- ✓ Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano el cual contendrá:
 - a. Procesos y procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano
 - b. Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
 - c. Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Además establecer el diseño de espacios físicos y la disposición de facilidades estructurales de acuerdo a las normas vigentes.
 - d. 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:
 - a. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - b. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - c. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

- e. Horarios y puntos de atención.
- f. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Actividades:

- ✓ De la mano con el Proceso de Gestión Sistemático, 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.

C. 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.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ De la Mano con el Proceso de Sistemas de Información explorar y documentar herramientas para integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

ANEXO 1. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES VIGENCIA 2014										
SERVICIO	TRÁMITE	PROBLEMA	MECANISMO A EMPLEAR	ACCIÓN	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	TIEMPO		INDICADOR
								FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
Licencias en Acciones Urbanísticas y de Ordenamiento Territorial	Licencia de construcción	*Apropiación de políticas por parte del ente territorial en la divulgación de la documentación necesaria para la realización de los trámites *Concentración de la información sobre el área competente	Campañas de divulgación de requisitos para la expedición de licencias	Perifoneo, avisos publicitarios, pagina web, radio y televisión local	Darle celeridad a los trámites	Secretaría de Planeación, Área de etiqueta, prensa y protocolo, Área de Sistemas de Información	Tecnológicos, económicos y humanos	1/01/2014	30/12/2014	Número de solicitudes resueltas con la información completa
	Concepto del uso del suelo									
Impuestos Municipales	Impuesto predial unificado	*Carencia de instructivos que le faciliten a los usuarios la claridad de los requisitos y soportes que exige el trámite	Implementación de Instructivos para el diligenciamiento de los formatos	Divulgación del Instructivo por medio de la página web, televisión, folletos, entre otros	Proporcionar al usuario desde la comodidad de su casa los requisitos para realizar su trámite sin necesidad	Secretaría de Hacienda, Área de etiqueta, prensa y protocolo, Área de Sistemas de Información	Tecnológicos, económicos, humanos	1/01/2014	30/12/2014	Número de formularios diligenciados correctamente
	Impuesto de industria y comercio									