



Alcaldía Municipal
Municipio de Sabana de Torres
Departamento de Santander
Secretaría de Planeación
planeacion@sabanadetorres-santander.gov.co



República de Colombia

| | | | | |
|--------|------------------|-------------------------------|------------|---------------|
| OFICIO | CÓDIGO: SP - 001 | TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL | VERSIÓN: 1 | Página 1 de 3 |
|--------|------------------|-------------------------------|------------|---------------|

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2013

SABANA DE TORRES

CAMBIAR SI ES POSIBLE

Alcaldía de Sabana de Torres Calle 11 No. 11 - 06 B. Buenos Aires
Teléfono: 6 29 33 57 Fax: 6 29 34 12 Palacio Municipal "José María Torres"
www.sabanadetorres-santander.gov.co



| | | | | |
|--------|------------------|-------------------------------|------------|---------------|
| OFICIO | CÓDIGO: SP - 001 | TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL | VERSIÓN: 1 | Página 2 de 3 |
|--------|------------------|-------------------------------|------------|---------------|

PRESENTACIÓN

Con la finalidad de fortalecer el trabajo institucional y de contar con un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la Administración Municipal de Sabana de Torres pretende, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 del 2012. Con la finalidad de fortalecer el trabajo institucional y de contar con un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la Administración Municipal de Sabana de Torres pretende, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, y Decreto Nacional 2641 del 2012. Establecer, para el año 2013, un marco orientador del quehacer público, estableciendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una gestión clara, “transparente”, de cara a la comunidad y conforme al marco legal aplicable al servicio público.

En el presente documento se presenta el “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, haciendo énfasis en la prevención y erradicación de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

El contenido del presente texto, incluye las acciones y estrategias en cuatro componentes: 1) estrategias para el mapa de riesgos de corrupción; 2) estrategia antitrámites; 3) mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y 4) mecanismos para la rendición de cuentas al ciudadano, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano competente 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 “*CAMBIAR SI ES POSIBLE 2012-2015.*”

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer para el año 2013, un marco orientador del quehacer público del Municipio de Sabana de Torres, estableciendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una gestión clara, “transparente”, de cara a la comunidad y conforme al marco legal aplicable al servicio público

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar las estrategias para el mapa de riesgos de corrupción de la Administración Municipal;
- 2) Establecer la estrategia antitrámites de la Alcaldía de Sabana de Torres;
- 3) Indicar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en el Municipio de Sabana de Torres
- 4) Definir los mecanismos para la rendición de cuentas al ciudadano en la Administración Municipal



| | | | | |
|--------|------------------|-------------------------------|------------|---------------|
| OFICIO | CÓDIGO: SP - 001 | TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL | VERSIÓN: 1 | Página 3 de 3 |
|--------|------------------|-------------------------------|------------|---------------|

2. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Enfoque hacia el cliente. La norma NTCGP 1000:2009, tiene como uno de sus principios: *“la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas”*.

Respuesta diligente. En concordancia con la Norma ISO 10002:2004 (Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente). *“La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante inmediatamente. Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las quejas importantes para la salud o la seguridad deben ser procesadas inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de quejas”*.

Satisfacción del cliente. Según la Norma NTCGP 1000:2009: *“Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”*.

Servicio al ciudadano. De acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al ciudadano es *“Ofrecer y entregar a los ciudadanos - clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva”*.

Visibilidad. Para la Norma ISO 10002:2004, *“Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas”*.

A continuación se describen las normas más importantes respecto del mapa de riesgos anticorrupción, estrategia antitrámites, la atención al ciudadano y la rendición de cuentas.

ORIGINAL FIRMADO

OSCAR ENRIQUE CARDENAS ANGULO
Secretario de Planeación Municipal
Alcaldía Sabana de Torres