

2013

Alcaldía Municipal de El Roble- Sucre
Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano



"Para Servirle a la Gente

2012-2015"

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. NORMATIVIDAD	4
3. COMPONENTES DEL PLAN	5
PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	5
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	11
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	15
4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	16

1. INTRODUCCIÓN

La corrupción en Colombia es una problemática de vieja data que ha afectado tanto al sector público como al privado, disminuyendo la competitividad, la gobernabilidad, la legitimidad de empresas y entidades públicas. Este fenómeno en la actualidad se ha vuelto más complejo dado que tiene más actores, redes y tecnología que no permiten identificar su accionar.

En razón a lo anterior, la Administración Municipal de El Roble Sucre, en cabeza del señor Alcalde MIGUEL FRANCISCO VERGARA ROMÁN, se encuentra comprometida con la comunidad roblana a fomentar, difundir y aplicar el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, para que cada uno de los servidores públicos desarrollen estrategias de Buen Gobierno y atención al ciudadano en todos sus actividades.

Por lo tanto, con el fin de hacer más eficiente y transparente la gestión municipal de la Alcaldía de El Roble-Sucre y en cumplimiento a los lineamientos del gobierno nacional, se ha elaborado el presente *“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, el cual es un documento de tipo preventivo para el *control de la gestión pública*, dividido en cuatro componentes: El primero de ellos incluye el mapa de riesgos de corrupción con las respectivas acciones para mitigarlos; como un elemento para cerrar espacios propensos para la corrupción se presenta las estrategias para racionalizar trámites en la entidad; el tercer componente hace referencia a la participación ciudadana mediante la rendición de cuentas y por último se aborda el tema de la estrategias para brindar una mejor atención al ciudadano.

2. NORMATIVIDAD

Ley 1474 de 2011

Artículo 73. 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. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Decreto Nacional 2641 de 2012

Reglamenta el art 73 de la ley 1474 de 2011 y establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Conpes 3654 de 2010

Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos

Decreto-ley 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2623 de 2009

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

3. COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Conceptos:

Corrupción: El abuso de posiciones de poder o de confianza para beneficio particular en detrimento del interés colectivo realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie en servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones. (Transparencia por Colombia).

Riesgo de Corrupción: posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Conductas asociadas a la corrupción:

Cualquier acción que vulnere e infrinja la legislación Colombiana para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional, empresarial y comunitario es considerado como un acto de corrupción, debido a que surge del beneficio de una función asignada.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

Abuso de poder: es el uso de influencias públicas o privadas para obtener oportunidades laborales, económicas, entre otras, que conlleven a beneficios grupales o personales.

Falencia y/o debilidades: se enfoca en los procedimientos y mecanismos institucionales, que se adoptan para garantizar la transparencia en el ejercicio de las funciones.

Marcos legales: debilidad en la tipificación y sanción de la corrupción administrativa pública que se pueda presentar por cualquier persona Natural o Jurídica

Impunidad: excepción de sanciones o castigos por los actos de corrupción, teniendo como expresiones más notorias el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

Corrupción política: es inadecuado ejercicio público del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada.

Corrupción administrativa pública: Es el inadecuado uso de la función pública con el objetivo de obtener beneficios personales, familiares y grupales en detrimento del patrimonio público.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Alcaldía Municipal		Departamento: Sucre		Municipio: El Roble		Categoría: 6			
Identificación				Análisis		Medidas de mitigación	Seguimiento		
Área o proceso	Causas	No	Riesgo	Probabilidad de Materialización ¹	Valoración Tipo de control ²	Administración del riesgo ³	Acciones	Responsable	Indicador
Direccionamiento Estratégico	Exceso de poder o autoridad concentrado en un área, cargo o funcionario.	1	Concentración de autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar	1) Socialización de la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano como una política de la administración municipal	-Alta Dirección -Secretaría de Planeación -Oficina de Control Interno	
	Desconocimiento de la entidad (misión, visión, objetivos, funciones)	2	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar	1) Socializar los manuales de funciones y procesos y procedimientos 2) Capacitación en responsabilidad disciplinaria de los servidores públicos		
	Falta de liderazgo y sensibilización acerca de las herramientas tecnológicas	3	Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar	1) Actualización permanente la página Web del municipio 2) Fortalecimiento del programa Gobierno en línea y apoyo en materia de TIC's		
	Ausencia de compromiso con la administración municipal y falta de valores y/o principios	4	Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	1) Socialización de las practicas del buen gobierno 2) Implementar y divulgación del código de ética		

¹ Para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento. Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá.2011

² La entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse. Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá.2011

³ Las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: "Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Ibídem.

Gestión Financiera (Planeación y Presupuesto)	Desconocimiento de las normas	1	Inclusión de gastos no autorizados.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Implementar vistos buenos, check list antes de la firma.	-Jefe de Presupuesto -Tesorero Municipal -Secretario de Planeación
	Falta de compromiso institucional de parte del directivo o responsable del área	2	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Identificación de todas las inversiones avaladas por el responsable del área.	
	Software desactualizado, módulos presupuesto, contabilidad, tesorería y predial integrados	3	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Actualizar software	
	Manejo inadecuado del sistema	4	Archivos contables con vacíos de información.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Capacitar en manejo de sistemas de tesorería	
	Manejo inadecuado del presupuesto y falta de control y seguimiento a los registros	5	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Implementar vistos buenos, check list antes de la firma.	
Gestión contractual	Falta de personal idóneo para su elaboración Falta de ética y compromiso institucional	1	Estudios previos o de factibilidad superficiales.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Seguimiento a la etapa precontractual especialmente lo atinente a la planeación de los contratos	-Responsable proceso de contratación
	Falta de ética y compromiso institucional	2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).	Posible	Preventivo	Evitar	1) Publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y pos contractuales de los contratos celebrados o a celebrar.	
	Falta de ética y compromiso institucional	3	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Evitar	1) Seguimiento a los lineamientos del Decreto 734 de 2012 del estatuto de contratación pública y del Estatuto Anticorrupción Ley 1174 de 2011.	
	Carencia de minutas o modelos para cada una de las modalidades de selección adoptados por un comité técnico de ética y transparencia	4	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media	Posible	Correctivo	Reducir	1) Implementación del mapa de riesgos de gestión contractual y auditoría de cumplimiento.	

			geométrica.						
	Desconocimiento de la normatividad vigente o acomodada para ciertos procesos	5	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Designación de supervisores e interventores por acto administrativo y seguimiento a su labor		
	Falta de justificación y desconocimiento de la norma vigente	6	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Revisión del Manual de contratación y su aplicación en los diferentes procesos de selección de contratista		
	Deficiencias en la etapa precontractual especialmente en la planeación de los contratos Falta de justificación y documentos previos para el inicio de los procesos.	7	Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales de las etapas precontractual, contractual y pos contractual		
Gestión documental	Desconocimiento de los manuales de funciones y de procesos	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Implementar política de gestión documental permanente y transversal	-Secretaría General	
	-Software desactualizados o sin licenciamiento y sin asistencia técnica. -Falta de protocolos de seguridad	2	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Actualización de Software, con licencia o con soporte técnico 2) Política de seguridad y protocolos de manejo de información		
	Falta de preparación de los servidores públicos en temas de transparencia	3	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Adoptar política institucional de gobierno en línea		
De investigación y sanción	Falta de ética y compromiso institucional	1	Fallos amañados.	Posible	Correctivo	Reducir	1) seguimiento a los procesos disciplinarios iniciados.	Entidad o dependencia responsable de la investigación y sanción de funcionarios. (Concejo municipal, Personería	
	Elusión legal o consentimiento	2	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	Posible	Preventivo	Evitar	1) De los procesos iniciados cuantos fueron archivados.		

	Acomodo o falta de técnica jurídica		Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.				1) Numero de denuncias instauradas y procesos formulados	municipal u Oficina Asesora de Control Interno)	
	Extralimitación en las decisiones	3	Exceder las facultades legales en los fallos.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Número de quejas recibidas de los funcionarios de la administración municipal		
	Acomodo o falta de técnica jurídica	4	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Posible	Correctivo	Reducir	1) Numero de denuncias instauradas y procesos formulados		
	Falta de ética y compromiso institucional	5	Soborno (Cohecho).	Posible	Correctivo	Reducir	1) Numero de denuncias recibidas por actos de corrupción		
De actividades regulatorias	Falta de ética y compromiso institucional	1	Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Posible	Correctivo	Reducir	1) adoptar procesos y procedimientos claros y divulgarlos en los diferentes medio de comunicación	Oficina Jurídica y/o dependencia encargada de reglamentar las actividades.	
	Falta de ética y compromiso institucional	2	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)	Posible	Correctivo	Reducir	1) Adoptar código de Buen gobierno		
	Falta de ética y compromiso institucional	3	Soborno (Cohecho).	Posible	Correctivo	Reducir	1) Suscribir pactos de transparencia entre los funcionarios.		
De trámites y/o servicios internos y externos.	Falta de ética y compromiso institucional	1	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Correctivo	Reducir	1) Designar o encargar dependencia que reciba las peticiones, quejas y solicitudes de información. Además a través de esta llevar los registros estadísticos para la rendición de cuentas y la solución de casos	Dependencia encargada de trámites y/o servicios internos y externos	
	Falta de ética y compromiso institucional	2	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Correctivo	Reducir	1) Implementar línea anticorrupción		

	Falta de ética y compromiso institucional	3	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar	1) Acoger los lineamientos del programa gobierno en línea		
De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos	Falta de ética y compromiso institucional	1	Cobrar por el trámite, (Concusión)	Posible	Correctivo	Evitar	1) Implementar Buzón virtual de sugerencias, quejas y reclamos y línea de atención.	Oficinas responsables de expedir o tramitar el reconocimiento de un derecho, como la expedición de certificados, y/o permisos.	
	Falta de ética y compromiso institucional	2	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.	Posible	Preventivo	Reducir	1) Seguimiento a los procesos de meritocracia para el acceso		
	Falta de ética y compromiso institucional	3	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	Posible	Preventivo	Reducir	1) Incentivar a los funcionarios para que denuncien actos de corrupción que se puedan presentar al interior de la administración municipal		
	Falta de ética y compromiso institucional	4	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Preventivo	Reducir	1) Implementar código de Ética y efectuar pacto de integridad y de control social		

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

En cumplimiento de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, la Alcaldía Municipal de El Roble en la actualidad tiene automatizados 2 trámites: el [Registro de Publicidad Exterior Visual](#) y la [Licencia de Inhumación](#) a los cuales los ciudadanos pueden acceder mediante la pagina web: <http://www.elroble-sucre.gov.co/>. De igual forma, mediante la página web se encuentran disponibles los links y descripciones de los demás trámites que se den realizar en el Municipio.

Con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Municipio, se han planteado las siguientes estrategias que ayudan a eliminar procesos y procedimientos en los cuales se puedan filtrar procesos de corrupción (cobro de por los trámites, tráfico de influencias etc.).

Estrategias:

✚ **Diagnóstico de los trámites a intervenir:** La Administración Municipal de El Roble- Sucre mediante el Comité GELT Municipal, deberá revisar periódicamente si los trámites actuales cumplen con los siguientes criterios:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano –persona natural o jurídica–).
- Soporte normativo.
- El ejercicio de un derecho o el cumplimiento de una obligación por parte del usuario.

Una vez analizados los trámites, el Comité los incluirán dentro del formato de planeación estratégica con el fin de adelantar las acciones necesarias para eliminar, automatiza, simplificar etc.

✚ **PQR:** La Alcaldía Municipal de El Roble- Sucre llevará a cabo un análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución de un trámite con el fin de intervenir aquellos con mayor número de fallas en el servicio.

✚ **Consulta ciudadana:** La Alcaldía Municipal de El Roble- Sucre establecerá un espacio de participación democrática por medio del cual los usuarios puedan exponer su percepción acerca de los trámites que realizan ante el Municipio.

✚ **Trato preferencial:** La Alcaldía Municipal de El Roble- Sucre dispondrá mediante avisos en cada una de sus dependencias o entidades, políticas de trato

preferencial para niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad y adultos mayores a la hora de realizar un trámite.

Planeación estratégica de racionalización de trámites:

No	Nombre del trámite	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora o proyecto
1	Constancias y Certificaciones	Cumplimiento Decreto 019/2012	Administrativa	Eliminación	Las constancias y certificaciones no se consideran un trámite. No se ubican dentro de los procesos misionales de la entidad, por lo tanto deberá ser eliminado del listado de la página web.
2	Programa Nacional de Alimentación Juan Luis Londoño de la Cuesta	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Eliminación	Para ser beneficiario del programa la Coordinadora de Asuntos Sociales deberá consultar la base de datos del SISBEN, verificar cumplimiento de requisitos y no podrá exigir diligenciamiento de formatos ni copia de documentos de identidad
3	Verificación Beneficiario del Programa Desayuno Infantil con Amor	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Eliminación	Los paz y salvos no se consideran un trámite si no un procedimiento interno. No se ubican dentro de los procesos misionales de la entidad, por lo tanto deberá ser eliminado del listado de la página web.
4	Paz y Salvo de Contratación	Cumplimiento Decreto 019/2012	Administrativa	Eliminación	Con el fin de facilitar la vida a los ciudadanos se implementarán horarios especiales y puntos de atención fuera de la Alcaldía para hacer la inscripción ante el SISBEN.
5	Inclusión de personas en la base datos del SISBEN	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Aumento de horarios/puntos de atención	

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

De acuerdo a los lineamientos para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía por las administraciones territoriales del Departamento Nacional de Planeación, para el 2013 se tiene el siguiente cronograma:

Fecha

Junio 30 de 2013

Diciembre 27 de 2013

Plan de trabajo:

No	Actividades	Recursos
1	Planeación de la rendición de cuentas a la comunidad	Reunión
2	Consultar a la ciudadanía sobre los temas que quieren conocer	Buzón de sugerencias Correo electrónico Redes sociales Líneas telefónicas/celulares
3	Convocatoria a líderes de grupos organizados del Municipio (mujeres, Jac, jóvenes, adultos mayores, docentes e iglesias)	Página web Boletines de prensa Perifoneo Volantes Redes Sociales (Facebook, Twitter)
4	Convocatoria a comunidad en general	Página web Boletines de prensa Perifoneo Volantes Redes Sociales (Facebook, Twitter)
5	Solicitud de informes a las Secretarías de Despacho	Oficio Interno

6	Consolidación del informe que se presentará en la rendición de cuentas	
7	Diseño e impresión de las encuestas de satisfacción del servicio para ser diligenciadas por los asistentes.	Word, Excel u otros programas informáticos.
8	Diseño e impresión del formato de pregunta para el público asistente a la rendición de cuentas. Impresión formato de asistencia	Word, Excel u otros programas informáticos.
9	Realización de los eventos de rendición de cuentas: 1. Toma listado de asistencia. 2. Saludo de bienvenida. 3. Presentación del equipo de gobierno. 4. Presentación del informe. 5. Realización encuesta de satisfacción del servicio. 6. Ronda de preguntas y respuestas.	Salón Video beam
10	Evaluación de las jornadas de rendición de cuenta	Informe
11	Consolidación de las encuestas de satisfacción del servicio	Informe
12	Publicación del informe consolidado de satisfacción del servicio	Pagina web

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Normatividad:

Bajo el Decreto 2623 de 2009, la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano.

A través del documento CONPES 3649 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se establecen los “lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares”.

La atención al ciudadano en el Municipio:

En la actualidad la Alcaldía Municipal de El Roble – Sucre cuenta con los siguientes mecanismos para atender los ciudadanos:

- ✚ **Oficina de Atención al ciudadano:** Este mecanismo es liderado por la Secretaría General, que se encarga de recepcionar, clasificar, enviar a las respectivas dependencias las diversas solicitudes presentadas por la ciudadanía y verificar que se dé una respuesta clara, oportuna y efectiva al usuario.
- ✚ **Canales de comunicación:** celulares: 3145264984 / 3008463172; Link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la página web: <http://elroble-sucre.gov.co>; Correo electrónico: contactenos@elroble-sucre.gov.co , buzón de sugerencias y de forma verbal, se toman en la Oficina de Atención al Ciudadano.
- ✚ **Información visible y actualizada sobre:** Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, Tiempos de entrega de cada trámite o servicio, Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, Horarios y puntos de atención, Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- ✚ **Política preferencial:** atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Plan de trabajo para mejorar la atención al ciudadano:

Acciones	Periodicidad
Realizar seguimiento a la atención y respuesta de las - peticiones, quejas y reclamos –PQRS-	Mensual
Evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a la respuesta recibida por PQRS por parte del ciudadano.	Mensual
Presentar informes de gestión de PQRS y publicar.	Trimestral
Aplicar encuesta de satisfacción del servicio.	Anual
Analizar resultados de la encuesta y establecer propuestas de mejoramiento.	Anual
Mantener activo los diferentes mecanismos de participación y consulta ciudadana (Blog, chat, foro, democracia en línea)	Semanal
Mantener actualizada la información en la página web como uno de los mecanismos de interacción con el ciudadano.	Semanal

4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Consolidación: La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Seguimiento y control: La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-2013 le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Publicidad: Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

