

ALCALDIA MUNICIPAL DE CICUCO – BOLIVAR

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CICUCO ENERO 2018

Por un Cicuco Mejor..!

Dirección Carrera 12 N° 14 – 19 Cicuco – Bolívar
email: alcaldia@cicuco-bolivar.gov.co - secretariadehacienda@cicuco-bolivar.gov.co



ALBERTO VILORIA FAJARDO
ALCALDE MUNICIPAL

JOSE GREGORIO CHACON MARTINEZ
SECRETARIO DE PLANEACION

PLAN ANTICORRUPCION Y DE PARTICIPACION CIUDADANA
2018

CICUCO INCLUYENTE PARA LA GENTE

CICUCO BOLIVAR ENERO DE 2018



EQUIPO DE GOBIERNO

MIRLANDY ROJAS PAYARES

Secretaría Gobierno y desarrollo comunitario

JOSE GREGORIO CHACON MARTINEZ

SECRETARIO DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICA

EDGAR DE JESUS TURIZO CANTILLO

Jefe de Oficina de Control Interno

KATERINE CAMPILLO GAMARRA

Secretaria de Salud

PEDRO ESCAÑO PIANETA

Secretaria de Hacienda

MIRLANDY ROJAS PAYARES

Secretaria de Educación y Cultura (e)



INTRODUCCION

La Estrategia anticorrupción y atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cicuco para la vigencia 2018, es un documento preventivo para el control de la gestión, compuesto por los cinco componentes de acuerdo a la guía impartida por la presidencia de la república como son: **1)** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. (Riesgos de corrupción) **2)** Estrategias Antitramites, **3)** Rendición de cuentas, **4)** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. **5)** Mecanismo Para la Transparencia y Acceso a la Información, **6)** Iniciativas Adicionales.

La Alcaldía Municipal de Cicuco en el Departamento de Bolívar, está comprometida con la construcción de una sociedad, participativa, incluyente, con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, un Estado libre de corrupción, un Estado que conlleve a la participación ciudadana.

Así mismo, generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades

Tal y como lo expresa su Visión, El Municipio de Cicuco en doce años se habrá convertido en un Municipio que explota sus ventajas competitivas y comparativas, la pesca habrá adquirido un papel regional, articulador y dinamizante para el encadenamiento productivo hídrico y agropecuario como complemento de las oportunidades de empleo y bienestar social, será un municipio con sus finanzas públicas fortalecidas, autogestionario de sus atributos locales que garantice su autonomía fiscal, será un Municipio social, económico y ambientalmente sostenible, fundamentado en un Desarrollo Institucional eficaz y eficiente.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” artículo 73, con la coordinación de la subdirección de Planeación y el acompañamiento de la oficina de Control Interno se, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2018.

FUNDAMENTO LEGAL:

- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (se dictan normas para preservar la moral administrativa publica y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa)
- Decreto 2232 de 1995 (reglamenta la ley 190 de 1995)
- Ley 489 de 1998 (por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de la atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones)
- Ley 610 de 2000 – tramites de responsabilidad fiscal
- Ley 678 de 2001 – acción de repetición
- Ley 734 de 2002 código único disciplinario
- Ley 850 de 2003 veedurías ciudadanas
- Ley 1150 de 2007 Eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos
- Ley 1474 de 2011 Normas para fortalecer los mecanismos prevención e investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la gestión publica
- Decreto 4326 de 2011 Divulgación de programas de la entidad
- Decreto 019 de 2012 (normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública)
- Decreto 2641 de 2012 (por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011)
- Decreto 124 de 2016 (por medio del cual sustituye el titulo 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 del 2015 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano)



OBJETIVOS.

OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN: Adoptar y ajustar en la entidad, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y establecer estrategias encaminadas en la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano en el Municipio de Cicuco - Bolívar para la vigencia 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS. En función de lo que establece la Constitución y las leyes, en especial lo conceptuado en los artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, la administración municipal propende por los siguientes objetivos específicos en materia de lucha contra la corrupción, políticas antitramites y atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, durante las vigencias 2018.

- ✚ Fortalecer y mejorar la capacidad de la administración en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la realidad de las acciones.
- ✚ Normalizar y racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información de forma objetiva y veraz.
- ✚ Asegurar que las actuaciones se hagan con soberanía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ✚ Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- ✚ Establecer las estrategias adecuadas para la publicación mínima de la información en la página web de la entidad dando cumplimiento a la ley 1712 del 2014 (transparencia y acceso a la información pública)



PLAN ANTICORRUPCION: El Plan anticorrupción siguiendo la metodología establecida por el Gobierno Nacional se conformara de los siguientes componentes:

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.
3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. RENDICIÓN DE CUENTAS.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
6. INICIATIVAS ADICIONALES
7. ANEXOS

POLITICAS DE GOBIERNO

1. **Desarrollo Social con equidad:** Compromiso adquirido desde el Programa de Gobierno, que incluyó la recuperación de los derechos como una prioridad en los grupos poblacionales más deprimidos y especiales para alcanzar niveles de vida dignos de la condición humana.
2. **Participación Ciudadana:** Para lograr mayor gobernabilidad, legitimidad, sostenibilidad de lo público, comunidades más responsables y cohesionadas.
3. **Coordinación y Colaboración:** Trabajo multidimensional y con otras organizaciones públicas privadas, que no dupliquen esfuerzos pero si generen sinergias y asociatividad
4. **Coordinación, Concurrencia y Subsidiariedad:** Con autoridades del orden nacional, departamental, regional y territorial para que exista armonía, coherencia, propósitos comunes y apoyo de entidades superiores en la formulación, ejecución y evaluación de planes.
5. **Eficacia en el desarrollo:** Capacidad para lograr y demostrar resultados verificables asociados con mejoras sostenibles de las condiciones o la calidad de vida de la población.

6. **Continuidad:** Retomando los buenos avances que la comunidad ha obtenido desde la iniciativa de los gobiernos y actores políticos, sociales, ambientales y económicos de la comunidad.
7. **Finanzas públicas más sostenibles:** Con base en la planeación, gestión y control facilitarle al municipio de Cicuco recursos financieros e invertir también proyectos de largo plazo basados en el uso racional del crédito, el incremento en los recursos propios y la inversión y la búsqueda de recursos que faciliten lo propuesto en el Plan.
8. **Gobierno cercano al ciudadano y corresponsabilidad:** Con la presencia constante de la Alta dirección en cabeza del alcalde municipal se abrirán ante la comunidad y grupos de interés escenarios de discusión y concertación para que el cumplimiento de lo propuesto para el interés colectivo sea con la colaboración, aporte y participación activa de la ciudadanía, gremios, organizaciones y entidades de origen público y privado.



- 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION:** Para la elaboración del mapa de riesgos se implementó la metodología establecida en el decreto 124 del 2016 con la coordinación de la secretaria de Planeación y obras públicas, el acompañamiento de la oficina de control interno y en concurso con los jefes de oficinas se logró levantar el mapa de riesgos de los procesos de la entidad los cuales se muestran a continuación.

PROCESO	RIESGOS
TALENTO HUMANO	- Nombramiento de personal que no cumpla con el perfil para favorecer un tercero. - Alteración de valores de la nómina para favorecerse así mismo o a un tercero. - Alteración en documento público para favorecer un tercero.
COORDINACIÓN DE RECAUDO	- Cobro indebido por procedimiento y trámites administrativos a ciudadano. - Recaudar el impuesto y no consignar los recursos a las cuenta de la entidad para favorecerse así mismo.
CONTRATACIÓN	- No publicar en el secop proceso contractual para favorecer un contratista. - Cancelar contratos sin informe de interventoría para favorecer el contratista. - Estudios previos o pliegos de condiciones manipulables para favorecer a un contratista. - No revisar los contratos por la modalidad adecuada para favorecer a un tercero. - Realizar desembolso de anticipos de contratos sin aprobación de póliza para favorecer al contratista.
PRESUPUESTO	- Distribución errónea de los recursos de destinación específica para beneficiar a un sector del presupuesto y a tercero. - Expedir certificado de disponibilidad presupuestal sin contar con los recursos disponibles en el rubro para favorecer un tercero. - Realizar el registro presupuestal sin tener previo una disponibilidad presupuestal para favorecerse a sí mismo y aun tercero.



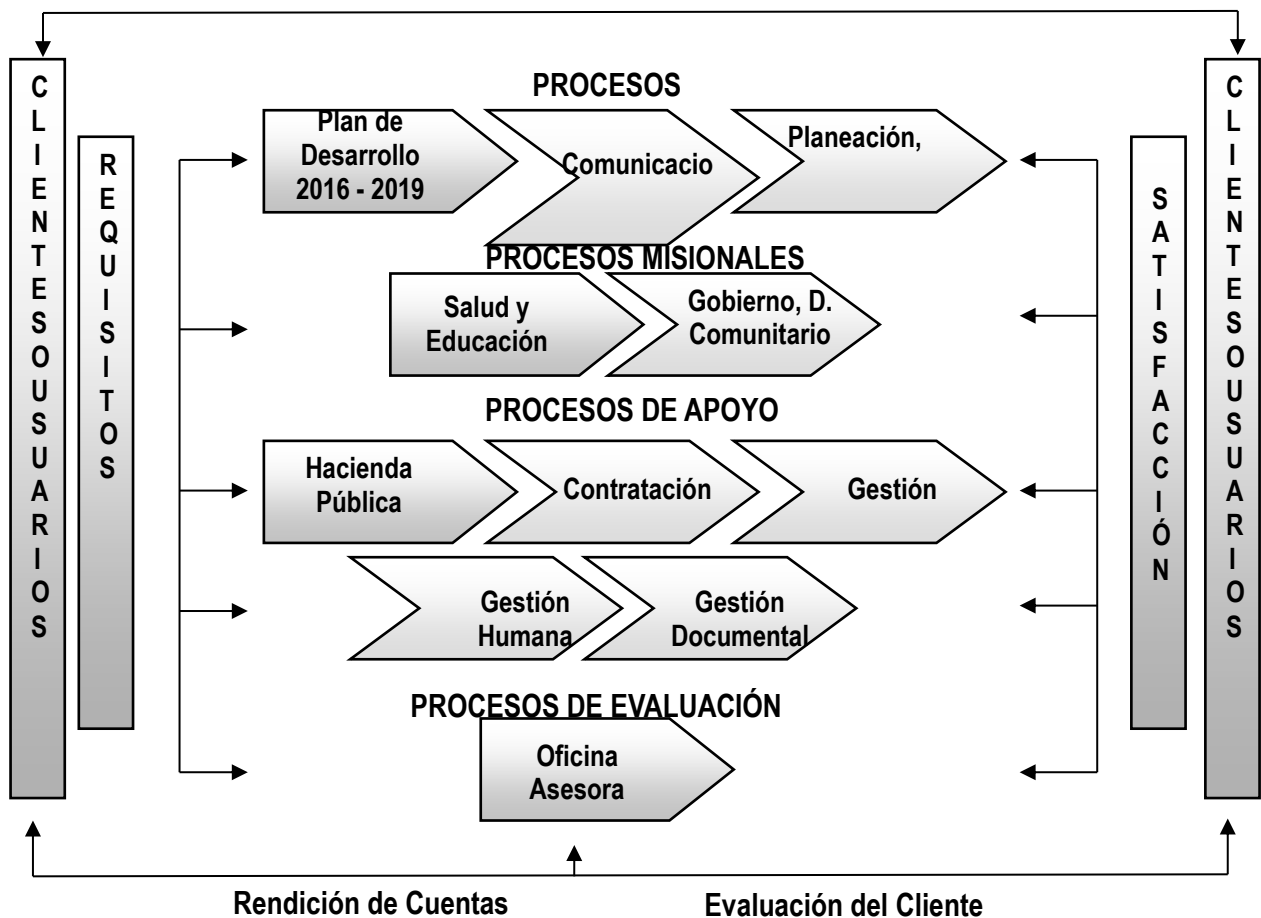
CONTABILIDAD	No registrar todas las operaciones en los libros de contabilidad para favorecer un tercero.
UMATA	Selección de usuarios sin cumplir con los requisitos para acceder a los proyectos productivos.
SISBEN	No incluir todo los bienes de un usuario en la encuesta para obtener un bajo puntaje y beneficiar a un tercero.
SECRETARIA DE SALUD	Certificar actividades de salud públicas sin haberse ejecutado y así favorecer un tercero.
COMISARIA DE FAMILIA	Manipulación del valor de cuotas alimentarias para favorecer un tercero.
ENLACE MUNICIPAL	- Incluir dentro del programa de víctimas y desplazados a personas que no cumplan con los requisitos para favorecer a tercero. - Incluir dentro del programa adulto mayor a personas que no cumplan con los requisitos para favorecer a tercero. - Incluir dentro del programa de más familias en acción personas que no cumplan con los requisitos para favorecer a tercero.
JURIDICA	No presentar la defensa jurídica del municipio a tiempo para favorecer una tercero.
ALMACEN	Dar entrada de almacén de productos que no cumplen con las especificaciones y las cantidades de lo contratado para para beneficiar al contratista.



MEDIDAS PARA MITIGAR EL RIESGOS:

El municipio de Cicuco Bolívar con el ánimo de prevenir o minimizar riesgos tiene como propósito la creación de una cultura de transparencia, mediante la publicación de todos los procesos contractuales, rendición de cuentas publicas periódicas, la adopción de medidas concretas para mitigar los riesgos, recurso humano con un niveles de educación alto y capacitado implementación de los principios contenidos en el código de ética y buen gobierno, ejercer autocontrol y control en los procesos y mejoramiento continuo.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



Por un Cicuco Mejor..!

Dirección Carrera 12 N° 14 – 19 Cicuco – Bolívar
email: alcaldia@cicuco-bolivar.gov.co - secretariadehacienda@cicuco-bolivar.gov.co



Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción la administración realizó un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de 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; esto con fundamento en la metodología establecida en la guía para la Elaboración del Plan Anticorrupción adoptada mediante el Decreto 124 de 2016.

ANEXO METAS ANTICORRUPCIÓN 2018

Proyecto 2018	Línea de base a 2016	Meta proyecto	Logro a Diciembre 2018	Indicador	Responsable
Comité institucional de Gestión y Desempeño	0	Comité institucional de Gestión y Desempeño	Un comité creado	Comité Creado/ comité programado	Secretaria Planeación.
Comité Asesor de Control Interno	0	Crear Comité Asesor de Control Interno	Un comité Creado	Comité Creado/ comité programado	Jefe de oficina de control interno
Mantener Publicación del de los actos administrativos y hojas de vida de funcionarios contratados por el municipio	30%	Publicar del 100% de los actos administrativos y hojas de vida	Líder de gobierno en línea web funcionando	% de Actos publicados en la Web/ % actos administrativos programados para publicar % de hojas de vida publicados	Secretaria General, Talento Humano y servicios administrativos y funcionario encargo de página web



2) RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

La Alcaldía Municipal de Cicuco Bolívar, en concordancia con los lineamientos definidos en la normatividad de lucha contra la corrupción, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda, acercando al ciudadano a estos servicios de tal forma que se simplifique estandarice o elimine, optimiza y automatice los tramites existentes :

- Como una estrategia de comunicación la alcaldía Municipal mejora Procesos Internos de Comunicación, con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información de las dependencias de la Alcaldía Municipal y la intercomunicación entre las dependencias de la entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información.
- Fomento a la Vocación de Servicio en las Conductas del Servidor Público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el desempeño permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes. (se brinda atención personalizada a través de los funcionarios y los enlaces de los programas que brinda)
- La Administración municipal 2016 – 2019 facilitará el desarrollo de programas de capacitación para los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública, entre otros que permitan brindar un buen clima laboral y servicio al cliente.
- Socialización y aplicación permanente del Código de Ética y buen gobierno, La Administración Municipal ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

TRÁMITES PRIORIZADOS PARA EL AÑO 2018

ALCALDIA MUNICIPAL DE CICUCO DEPARTAMENTO DE BOLIVAR

2.1. Actividades Racionalización de Trámites

Columna1 2. NOMBRE TRÁMITE PROCEDIMIENTO O REGULACION	Columna2 3. TIPO PROCEDIMIENTO	Columna3 4. NIVEL DE INTERVENCIÓN	Columna4 5. TIPO DE RACIONALIZACIÓN	Columna5 6. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	Columna6 7. PRODUCTO	Columna7 8. DEPENDENCIA RESPONSABLE	Columna8 9. FINANCIACIÓN DEL PROYECTO	Columna9 10. Y 11. FECHA	Columna10	Columna11 12. AVANCE	Columna12 13. AVANCE %	Columna13
								INICIO Dia/Mes/Año	FIN Dia/Mes/Año	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)	
Certificado de industria y Comercio	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Participante	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Novedades de industria y Comercio	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Reducción de requisitos	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Declaración de industria y Comercio	Trámite	AUTOMATIZACIÓN. PARCIAL	Firma Electrónica	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Inscripción como contribuyente de industria y comercio	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Reducción de pasos en procedimientos internos	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Mutaciones de catastro	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Reducción de requisitos	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Certificado catastral	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Reducción de pasos en procedimientos internos	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda		08/05/2018	09/12/2018			
Acuerdos de pago	Trámite	NORMA	Ley	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Paz y salvo municipal	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Reducción de pasos en procedimientos internos	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Matrículas y otros	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Reducción de tiempo de duración del trámite	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			
Radicación de cuenta	Trámite	SIMPLIFICACIÓN	Reducción de requisitos	Revisión y verificación	Trámite realizado en menor tiempo	Secretaría de Hacienda	1. Interna	08/05/2018	09/12/2018			



ANEXO METAS ANTITRAMITES 2018

PROYECTO 2018	Línea base	Meta de Proyecto	Logros a Diciembre 2018	INDICADOR	Responsable
Gestionar Ante el Departamento Administrativo de la Función Pública aprobación trámites	Todo los Tramites	Gestionar para la aprobación y publicación de todos los trámites de Gobierno En Línea	100 Trámites	Número de trámites aprobados/número de trámites programados	Planeación y obras públicas Municipal.
Inventario y Revisión de los protocolos de trámites internos	0	Inventariar y revisar los protocolos de trámites internos	100%	Número de Trámites Inventariados y revisados	Planeación y obras públicas Municipal.

3) MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO:

La Alcaldía del Municipio de Cicuco Bolívar para brindar mejor atención a las inquietudes de la comunidad y dando cumplimiento al decreto 2232 de 1995 establecerá unos protocolos y un manual de quejas y reclamos, en el cual se establecen los mecanismos para atender y resolver oportunamente las quejas, reclamos, solicitudes formuladas por los clientes internos y externos ante la alcaldía municipal y que estén relacionados con los servicios que presta la entidad y la conducta, acción u omisión de los servidores públicos.

Para este procesos pueden acceder a través de:

- Página WEB www.cicuco-bolivar.gov.co la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.
- Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace en la sedes de la Alcaldía municipal, lo cual garantiza que la Administración Municipal sea de puertas abiertas.
- Interactué con la Alcaldía Municipal a través del correo electrónico alcaldia@cicuco-bolivar.gov.co
- La Secretaria del despacho encargada de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, encargada de crear relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.



- Se realizan reuniones periódicas con los directivos de Juntas de Acción Comunal con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.
- Se conformaran veedurías ciudadanas en contratos de obra con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.
- Se cuenta con los siguientes servicios para la ciudadanía :
 - ✓ Biblioteca pública municipal, La biblioteca forma parte del portafolio de servicios de la Alcaldía, facilita la consulta de material bibliográfico en sala de lectura, préstamo de libros, ofrece orientación y asesoría personalizada en los diversos temas.
 - ✓ Coordinación de cultura; ofrece Escuela de Danzas, Música y Teatro.
 - ✓ **Oficina Coordinadora de Recreación y deporte:** Ofrece escuelas de Futbol, Microfútbol, Voleibol, basquetbol, Béisbol, Programa de estilos de vida saludable con el acompañamiento de IDERBOL, brinda apoyo en la realización de los diferentes campeonatos deportivos, intercolegiales y encuentros nacionales, visita a los corregimientos y organización de eventos socio-deportivos y dotación de implementos deportivos a estas comunidades.
 - ✓ Enlace del Programa DPS
 - ✓ Enlace del Programa Más Familias en Acción.
 - ✓ Coordinador del SISBEN. Brindamos atención a la comunidad suministrando el carnet del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para los programas sociales, de forma inmediata, y personalizada para que de esta forma puedan acceder a la base de datos a nivel nacional y poder participar en los programas sociales que ofrece el estado. Para facilitar su trámite en la página www.cicuco-bolivar.gov.co pueden hacer su consulta.
 - ✓ Enlace de Victimas: Se cuenta con un profesional para coordinar el programa que brinda asesoría para una atención integral a las víctimas del conflicto armado en el municipio, se les brinda capacitaciones de acuerdo a la ley 1448 de 2011 (ley de victimas), acompañamiento a las víctimas en la atención, asistencia y reparación integral y administrativa en el curso del proceso.



- ✓ **Comisaría de Familia:** Hacemos presencia en nuestras comunidades fomentando la comunicación y la confianza con los ciudadanos para prestar un servicio con Humildad, eficacia, y eficiencia mediante la recepción de denuncias y solicitudes tomando las medidas legales pertinentes y ofreciendo la asesoría psicosocial con el propósito de restablecer el Núcleo Familiar deteriorado por alguna situación de Violencia Intrafamiliar; en este mismo orden de ideas promovemos, protegemos y restablecemos los de Nuestros Niños, Niñas y Adolescentes.

La comisaria de familia tiene como objetivo prevenir, Garantizar, restablecer y Reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de Violencia Intrafamiliar o de cualquier otra anomalía o situación que atente contra estos

Funciones

(Art.86 Código de la Infancia y la Adolescencia)

1. Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de Violencia Intrafamiliar.
2. Atender y orientar a los niños, las niñas y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar en el ejercicio de restablecimiento de sus Derechos.
3. Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en casos de delitos contra los Niños, las Niñas y Adolescentes.
4. Recibir denuncias y tomar las medidas necesarias de protección en casos de Violencia Intrafamiliar.
5. Definir provisionalmente sobre la Custodia y Cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas, lo suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros y fijar las cauciones de comportamiento conyugal, en las situaciones de Violencia Intrafamiliar.
6. Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que puedan encontrarse un Niño, Niña o Adolescente, cuando la urgencia del caso lo demande.
7. Desarrollar programas de prevención en materia de Violencia Intrafamiliar y delitos sexuales.



8. Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito.

9. Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares, conforme a las atribuciones que le confieran los Consejos Municipales.

✓ **Inspección de Policía:** El inspector de policía recibe las denuncias y da traslado a la entidad que corresponda, se realizan audiencias de conciliación para un mejor convivir ciudadano, funge como autoridad de tránsito en el municipio, ordena la inscripción de las defunciones, cuando es muerte natural.

✓ **Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario:**

- Expedición de Carnet de vendedor Ambulante
- Permisos d espectáculos públicos
- Licencias de inhumación (Este procedimiento está en etapa de implementación, para que pueda realizarse a través de medios electrónicos)
- Certificados de hierros quemadores
- Registros de hierros quemadores
- Resoluciones de protección de tierras
- Legalización de bóveda
- Permisos varios

✓ **Oficina de planeación y Obras Publicas:**

- Licencias de urbanismo: Licencia de construcción, licencia de subdivisión, licencia de reconocimiento de una construcción, licencia de loteo.
- Certificado de estratificación
- Certificado del Concepto de uso del suelo.
- Certificado de zonas de riesgos
- Registro de publicidad exterior visual.
- Acompañamiento técnico en soluciones de quejas de convivencia ciudadana en cuanto a aguas servidas, espacio público entre otros.



✓ **Secretaría de Salud:**

- Brinda asesoría y seguimiento a la inclusión al SSSS
- Depuración y Seguimiento a la base de datos de afiliados para establecer inconsistencias y brindar un mejor servicios
- Asesorar en la Elaboración de derechos de peticiones y tutelas a la comunidad para hacer valer los derechos de salud
- Asesoría en salud sexual y reproductiva y violencia intrafamiliar
- Seguimiento al perfil epidemiológico del municipio y acompañamiento a las medidas preventivas y correctivas
- Apoyo a madres gestantes, niños de bajo peso, suministrando micronutrientes y asesoría en las buenas practicas alimenticias y de lactancia materna, y recuperación nutricional.
- Promueven la prevención de enfermedades incapacitantes y no incapacitantes

✓ **Secretaría de Educación:**

- Incentivo para acceso para la educación superior (programa que la Administración Municipal ofrece a los alumnos, que ocupen los primeros puestos en los resultados del ICFES,
- Brinda Alimentación a niños y jóvenes del municipio
- Ofrece a los alumnos que residen distante del plantel educativo transporte Escolar
- Dotación a instituciones educativas
- Reparación, mantenimiento y construcción en la infraestructura de las IE
- Pago de servicios públicos
- Expedición de certificaciones y asesoría a docentes
- Acompañamiento a los rectores y docentes en las actualización del PEI (plan educativo institucional)
- Asesoría a estudiantes y padres de familia relacionada con las actividades educativas.



ANEXO GESTION PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Realizar seguimiento a la atención y respuesta de las PQRSF.	Seguimiento en la Base de Datos de QRSF	Mensual	Control Interno	Humano
Evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a la respuesta recibida por PQRSF por parte del ciudadano.	Base de Datos de QRSF	Quincenal	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humano Tecnológico
Presentar informes de gestión de QRSF y publicar.	Base de Datos de QRSF	Trimestral	Oficina de Control Interno Líder de Gobierno	Humano
Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario o cliente	Control de Asistencia a Usuarios	Permanente	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario Secretaria de despacho	Humano
Tabular encuesta de satisfacción del servicio separado por procesos con su respectivo análisis	Encuesta de satisfacción	Semestral	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humano
Presentar los resultados de las encuestas a cada una de las dependencias para que las analicen y definan propuestas de mejoramiento (cuando aplique).	Encuesta de satisfacción	Semestral	Secretaria planeación y obras publicas Oficina de Control Interno	Humano



ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Analizar resultados de la encuesta y establecer propuestas de mejoramiento.	Encuesta de satisfacción	Semestral	Oficina de Control Interno Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humano
Mantener actualizada la información en la página web como uno de los mecanismos de interacción con el ciudadano.	Página web	Diario	Contratista Gobierno en línea	Humano Tecnológico Comunicación
Mantener activo los diferentes mecanismos de participación y consulta ciudadana	Página web	Diario	Contratista Gobierno en línea	Humano Tecnológico Comunicación
Implementar de gestión documental Y cumplir la ley 594 de 2000 y sus decretos	Implementación de mecanismos de archivo con todo el personal Cumplimiento de la normatividad	Permanente	alcalde	Humano Tecnológico Financiero Infraestructura



ANEXO ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO EN EL 2018

PROYECTO 2018	Línea Base Diciembre 2016	META PROYECTO	Logro a Diciembre de 2018	INDICADOR	Responsable
Unidad de Atención al desplazado UAO	1 centro	1 Centros de Atención a la población desplazada	Población desplazada atendida	UAO Instalados	Enlace de victimas municipal
Capacitar a Servidores Públicos y Contratista de la administración a cerca del sistema PQRSF	0	Capacita a todo servidores públicos y contratista	Servidores Públicos y Contratista Capacitados	Servidores capacitados/ sobre servidores programados	Secretaria Gobierno y Desarrollo Comunitario
Campaña de socialización de todas las herramientas que posee la administración para atención al ciudadano	0	Realizar una campaña masiva de información y de formación	Campaña de información a la ciudadanía	Campaña realizada/campaña programada	Secretaria Gobierno y Desarrollo Comunitario
Encuesta de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios que recibe de la admón.	0	Realizar encuesta de satisfacción	Conceptos claros de cómo recibe los ciudadanos servicios de la administración	Encuesta realizada/Encuesta programada	Secretaria Gobierno y Desarrollo Comunitario
Instalación en cada una de las dependencia Buzón de Sugerencia	0	En cada Dependencia instalar 1 buzón de sugerencia	Propuesta y sugerencia de la comunidad frente a los servicios de la administración	Buzones Instalados/ Buzones Programados	Secretaria Gobierno y Desarrollo Comunitario
Publicar Estados Financieros	0	Publicar en la Web los Estados Financieros en los FUT	12 Formularios Únicos Territoriales publicados	No de Formularios Únicos Territoriales publicados	Secretaria General, Talento Humano y servicios administrativos



4) RENDICION DE CUENTAS:

La administración Municipal atendiendo los lineamientos concebidos en la ley 489 de 1998, el conpes 3654 de 2010 y la ley 1474 de 2011, realiza las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil, en los informe de rendición de cuentas, que con el objeto de fomentar la confianza en la administración pública, fortalecer la práctica democrática y promover la corresponsabilidad en la gestión pública a través de mecanismos participativos, de acceso a la información, toma de decisiones y concertación. Realizara como mínimo una audiencia pública de rendición de cuentas, y se realiza siguiendo las siguientes etapas:

Aprestamiento: Preparación de la información de contexto de la rendición de cuentas y cronograma, definición del equipo interno de trabajo para preparar el informe de rendición de cuentas, metodología a utilizar, temas a exponer, consolidación de la información.

Etapas de consolidación: Consolidación del documento técnico, revisión del documento y publicación.

Etapas de inscripción: inscripciones para participar en la audiencia y recepción de preguntas por los canales que se establezcan, selección de intervenciones.

Etapas de realización del evento: Audiencia pública de rendición de cuentas

Etapas de seguimiento y evaluación. Publicación del acta de rendición de cuentas y matriz de evaluación con conclusiones, compromisos y asignación de responsabilidades de la gestión.

Además se emiten boletines de prensa, información en las redes sociales, en la página Web, reuniones sectoriales, programas radiales, buzón de sugerencias, cartelera institucional.



ANEXO GESTION PARA LA RENDICION DE CUENTAS.

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Planeación de la Rendición de cuentas a la comunidad: Temas (comparar con el resultado con los indicadores del Plan de Desarrollo), estrategias de intervención, definición del personal administrativo que acompañará los eventos, horarios y duración de los mismos.	Reunión de preparación	Desde un mes antes del evento	Secretarios de Despacho, Líder de Gobierno en Línea Oficina de control interno	Evaluación proceso anterior
Consultar a la ciudadanía sobre qué temas quieren ahondar en el proceso de rendición de cuentas	Redes sociales (Facebook, Twitter) Encuesta en página web	permanentem ente	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario Líder de Gobierno en Línea	Equipo de Cómputo con acceso a internet.



ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Reserva de los recintos para la rendición	Visita a los sitios escogidos	Un mes antes del evento	Secretaría de Gobierno y desarrollo	Humanos y logísticos
Convocatoria a líderes Comunitarios	Llamadas Telefónicas y Oficios	Un mes antes del evento	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humanos y logísticos
Convocatoria a líderes de grupos organizados del Municipio (mujeres, jóvenes, adultos mayores, docentes e iglesias)	Llamadas telefónicas e invitaciones por medio escrito	Un mes antes del evento	Secretaria de Planeación y obras publicas Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humanos y logísticos
Convocatoria a comunidad en general	Redes Sociales (Facebook, Twitter) Página web medio radial y televisivo local. Perifoneo	30 día antes de la realización de la rendición de cuentas	Secretaria de Planeación y obras públicas. Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario. Líder de gobierno en línea.	Humanos y logísticos
Solicitud de informes a las Secretarías de Despacho, preparación de herramientas audiovisuales y memorias para el evento	Circular Memorando interno	10 días antes del Eventos	Despacho del Alcalde Secretaria de planeación y obras publicas	Humanos y logísticos



ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Consolidación del informe que se presentará en la rendición de cuentas	Reunión de trabajo	La semana antes del evento	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humano y logísticos
Reserva de los equipos técnicos para la presentación del informe de rendición de	Circular Memorando interno	La semana antes del certamen	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humanos y logísticos
Diseño e impresión de las encuestas de satisfacción del servicio para ser diligenciadas por los asistentes.	Sistema Integrado de Gestión (MECI – CALIDAD)	La semana antes del certamen	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humanos y logísticos.
Diseño e impresión del Formato de pregunta para el público asistente a la rendición de cuentas.	Sistema Integrado de Gestión (MECI – CALIDAD)	La semana antes del certamen	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Humanos y logísticos.
Impresión de los formatos de asistencia	Definidos en el Sistema Integrado	Un día antes	Secretaría de despacho	Equipo de Cómputo. Impresora



ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Definir el maestro de Ceremonias para presentar los eventos y elaborar libreto.	T H	15 días antes del evento	Secretaría Despacho	Humano
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.	Desarrollo del evento de rendición de cuentas	Fecha realización del evento	Secretaría Despacho, con la asistencia de todos los Secretarios de Despacho, así como los gerentes de los entes descentralizados.	Humanos
Actualización del informe de rendición de cuentas, publicación página web	Elaboración de informe en magnético	Día del evento	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario	Equipo de cómputo Video beam Pantalla, pagina web



ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Evaluación de las jornadas de rendición de cuenta	Reunión del equipo organizador	Semana siguiente al evento	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario Secretaria de planeación y obras publicas	Humanos
Consolidación de las encuestas de satisfacción del servicio	Medio magnético en formato diseñado	Semana siguiente al evento	Secretaría de Gobierno y desarrollo Comunitario Oficina de Control Interno	Humanos y tecnológicos
Publicación del informe consolidado de satisfacción del servicio	Redes sociales Página web	Semana siguiente al evento	Equipo comunicaciones	Humanos y tecnológicos

5) MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION:

La administración Municipal atendiendo los lineamientos concebidos en la ley 1712 de 2014, la ley 1474 de 2011, realizara las acciones necesarias para garantizar que la entidad cumplan con el proceso de publicar la información mínima requerida por esta, así fomentar la confianza en la administración pública, fortalecer la práctica democrática y promover la corresponsabilidad en la gestión pública a través, de acceso a la información, siendo esta un derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de sujetos obligados.

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSO
Publicar en la página web toda la información institucional, deberes y funciones de la entidad.	Medio magnético en formato diseñado	Primer trimestre	Líder de gobierno en línea. Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario.	Humanos y Tecnológicos
Recopilar y publicar en la página web datos de los funcionarios de la entidad.	Medio magnético en formato diseñado	Primer trimestre	Líder de gobierno en línea. Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario.	Humanos y Tecnológicos



Recopilar y publicar en la página web datos información contable y financiera.	Medio magnético en formato diseñado	Primer trimestre	Líder de gobierno en línea. Secretaria de Hacienda.	Humanos y Tecnológicos
Recopilar y publicar en la página web información de planes, programas, proyectos en ejecución o para ejecutarse.	Medio magnético en formato diseñado	Primer trimestre	Líder de gobierno en línea. Secretaria de Planeación y Obras Públicas.	Humanos y Tecnológicos
Recopilar y publicar en la página web información contractual y contratos adjudicados.	Medio magnético en formato diseñado	Primer trimestre	Líder de gobierno en línea. Secretaria de Planeación y Obras Públicas. Oficina de Jurídica.	Humanos y Tecnológicos
Recopilar y publicar en la página web información sobre la normatividad vigente nacional y local.	Medio magnético en formato diseñado	Primer trimestre	Líder de gobierno en línea. Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario. Oficina de Jurídica.	Humanos y Tecnológicos

6) INICIATIVAS ADICIONALES.

La administración Municipal atendiendo los lineamientos concebidos en la ley 1474 de 2011, asignara las funciones necesarias a la oficina de jurídica para garantizar que la entidad cumplan con el proceso de ley de garantía establecido en ley 996 del 2005, atendiendo la circular externa 24 emitida por la Agencia Nacional de Contratación Pública “Colombia Compra Eficiente”.

La formulación y consolidación de este Plan está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación tal como lo establece el Artículo 4 del Decreto 2461 de 2012. El seguimiento y control del mismo lo hará la Oficina Asesora de Control Interno.

Como un mecanismo para acercar el gobierno a la ciudadanía será publicado en la página www.cicuco-bolivar.gov.co para consulta y sugerencias de los y las ciudadanas.

