



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CLEMENCIA – BOLÍVAR

ENERO 2018



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

PERSONAL DIRECTIVO

MIGUEL GUILLERMO GRAU SALCEDO

Alcalde Municipal

CARLOS MARIO HERNANDEZ CONEO

Secretario General y de Gobierno

ANA RAQUEL AYOLA CABRALES

Jefe oficina Control Interno

DEIVIS OROZCO AYOLA

Secretario de Planeación

MARLEN MORALES CANTILLO

Secretario de Hacienda

LINA SUAREZ ROYERO

Secretaria de salud

JORGE VERGARA DE LA OSSA

Director U.M.A.T.A.



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	5
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3. MARCO NORMATIVO	8
4. COMPONENTE LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	10
2.1 POLITICAS GENERALES	10
2.2. POLITICA ETICA	11
2.3. POLÍTICAS PARA PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	11
5. COMPONENTE: POLÍTICA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	12
5.1 Elementos de la Política de Administración del Riesgo.	12
5.2 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION EXISTENTES EN EL MUNICIPIO DE CLEMENCIA.	12
5.3 MATRIZ DE ACTIVIDADES	15
6. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	17
6.1 FASES DE LA POLÍTICA ANTI TRÁMITES MUNICIPAL	18
6.2 ESTRATEGIAS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	19
6.3 IDENTIFICACIÓN E INVENTARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS	19
6.4 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	22
7. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	23
7.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	23
5.2 Principios y Elementos del Proceso de Rendición de Cuentas	24
5.2.1 Principios	24
5.2.2 Elementos	24
5.3. MATRIZ DE ACTIVIDADES	25



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

8.	COMPONENTE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO	27
8.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	27
8.2	ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	27
8.2.1	Fortalecimiento Institucional.....	28
6.2	Matriz de actividades	30
9.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	34
9.1	DEFINICIONES.....	34
9.2	GESTIÓN	35
9.3	BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	35
9.4	VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN	36
9.5	SEGUIMIENTO.....	36
10.	SEGUIMIENTO.....	37
11.	MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN	38

¡Unidos seguimos avanzando!



1. PRESENTACIÓN

La Alcaldía de Clemencia -Bolívar, en cabeza del señor Alcalde Miguel Guillermo Grau Salcedo, está comprometida con el desarrollo Social, Económico, Cultural y Político del Municipio y con las Políticas Nacionales para la construcción de un Estado Comunitario, para lo cual promoverá el desarrollo local y armonizando las acciones con la ciudadanía en general, con el fin de lograr un mejoramiento de la calidad de vida, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad política brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad y oportunidad; que sean transparentes, 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. Con este fin, se desarrollarán acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados. Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscará desarrollar los siguientes ejes centrales:

- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- 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.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo 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.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

fundamentado en la confianza entre el Alcalde y los ciudadanos.

- Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios
- Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Se vigilará que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.

Para esto la Alcaldía de Clemencia - Bolívar, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión, transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garanticen la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz. Desde la Administración Municipal, se pretende generar confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la Administración Pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva mediante la construcción de una sociedad saludable segura, productiva, participativa e incluyente con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, un estado libre de corrupción, un estado para la gente que conlleve a la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2.011 "Estatuto Anticorrupción" se elaboró la presente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2018.

¡Unidos seguimos avanzando!



2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DEL MUNICIPIO de Clemencia está orientada a brindarles a todos sus habitantes, escenarios de confianza, promover el ejercicio del control ciudadano, garantizar la transparencia en las actuaciones públicas y fortalecer las herramientas para la atención oportuna y de calidad a los requerimientos y expectativas de los ciudadanos.

OBJETIVO GENERAL

Implementar medidas estructurales y funcionales para controlar el flagelo de la corrupción, en todos los niveles administrativos, creando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas que orienten la gestión hacia la eficiencia, la eficacia y transparencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los riesgos de corrupción en todos los procesos dados al interior de la administración municipal, para darle un mejor manejo a los recursos públicos, promoviendo herramientas orientadas a la prevención y capacitación de los funcionarios públicos en el control de sus actividades.
- Crear eficientemente canales de comunicación con la comunidad, donde puedan interactuar para exponer quejas, reclamos y sugerencias
- Mejorar los niveles de transparencia y desempeño de la administración municipal, aumentando la confianza de la comunidad.
- Mejorar la efectividad de la respuesta institucional a los requerimientos ciudadanos
- Fortalecer y mejorar la capacidad de la administración municipal de Clemencia en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y de control social, promoviendo el acceso a la información de la gestión pública y motivando a la ciudadanía en el ejercicio de sus deberes y derechos a participar en la vigilancia y en la construcción de una democracia participativa y derechos del control social en el municipio de Clemencia.

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

3. MARCO NORMATIVO

TEMA	NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción	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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
Modelo integrado de Planeación y gestión	Decreto 1081 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Título 24. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto ley 019 de 2012 Decreto anti trámites	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 ley anti trámites	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de Los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo estándar de control interno	Decreto 943 de 2014 MECI	Adopta la actualización del modelo estándar de control interno para el estado colombiano.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 promoción y protección al derecho a la participación ciudadana	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

Transparencia y acceso a la información	Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y acceso a la información pública	Art. 9 literal g). deber de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que sustituyan el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76, el programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Regulación del derecho de petición



4. COMPONENTE LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

Las siguientes directrices son de carácter general y aplican a todos los procesos y funcionarios de la Alcaldía municipal de Clemencia y tienen el propósito de orientar la gestión con base en principios, valores y políticas institucionales que regulan las relaciones laborales y con la comunidad a través de la prestación de servicios.

2.1 POLITICAS GENERALES

- Se deben desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión municipal en materia de lucha contra la corrupción.
- Promover el uso de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información pública, fomentar la transparencia, asegurar la rendición de cuentas y hacer más eficiente la gestión administrativa.
- Liderar iniciativas que mediante el análisis de la gestión institucional contribuyan a mitigar los riesgos y favorezcan el mejoramiento continuo de la entidad.
- Desarrollar metodologías y modelos que permitan detectar actos de corrupción.
- Optimizar todos los trámites, procedimientos y procesos que permitan entregar al ciudadano servicios simples, ágiles y amigables.
- Cumplir con los lineamientos generales de la Política Nacional de Rendición de Cuentas suministrando y publicando toda la información de carácter pública, sin reserva u omisión alguna.
- Fortalecer a las veedurías cívicas y fomentar el control social suministrando la información de sus intereses.
- Mejorar la atención al ciudadano a partir de un trato digno y amable entendiendo que el ciudadano es lo más importante de nuestra misión.
- Implementar acciones de sensibilización, concientización y formación en valores y principios en defensa de lo público.
- Realizar el trámite ante entidades competentes y hacer el respectivo seguimiento, sobre las denuncias en contra de los funcionarios de la administración municipal en cualquier nivel.



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

2.2. POLITICA ETICA

- Acoger los protocolos y acuerdos éticos institucionales.
- Apropiar, interiorizar y aplicar en el quehacer cotidiano las políticas del Código de Ética.
- Promover y estimular permanentemente a los demás servidores para que los valores y principios formen parte del trabajo diario de la entidad.
- Abstenerse de negociar la observancia de valores que conforman los acuerdos y protocolos éticos, y exigir su fiel cumplimiento.
- Erradicar toda practica contraria al Código de Ética Institucional.

2.3. POLÍTICAS PARA PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

- Ejecución del Plan de Inducción y Re inducción del personal con especial énfasis en la cultura de transparencia y ética.
- Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos.
- Implementación de un sistema de alertas para seguimiento y evaluación de las acciones de administración de los riesgos de corrupción.
- Fortalecimiento de los procesos contractuales y ajustes y revisión del manual de contratación
- Publicidad de todos los actos públicos a través de la página web del municipio y en Sistema Electrónico de Contratación Pública.
- Adopción de una política, manual y procedimientos anti trámites que oriente la racionalización y optimización de trámites, procedimientos y procesos.
- Implementación de un Plan Institucional de Capacitación que priorice las necesidades de capacitación preventiva identificadas en los mapas de riesgos y según actualización normativa en materia de contratación, presupuesto, transparencia y rendición de cuentas.
- Vinculación de los entes de control, veedurías ciudadanas y el control interno de gestión en el seguimiento de los procesos
- Establecimiento, socialización y adecuación de las políticas de operación, el reglamento interno y de las medidas anticorrupción.
- Fortalecimiento de los canales para la formulación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Implementación del CAC – Centro de Atención al Ciudadano para brindar asesoría especializada a los ciudadanos
- Publicación de toda la información pública en la página web institucional en los términos y atributos requeridos por la Política Nacional de Rendición de Cuentas.
- Capacitación dirigida a los veedores y ciudadanos en general para el fortalecimiento del ejercicio de control social.

¡Unidos seguimos avanzando!



5. COMPONENTE: POLÍTICA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

En la Alcaldía municipal de Clemencia, declaramos nuestro compromiso en la prevención y mitigación de los riesgos y actos de corrupción que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, del sistema de gestión, procesos, el adecuado manejo de los recursos públicos, la satisfacción ciudadana y la defensa de los intereses colectivos.

Nuestra POLÍTICA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN constituye la herramienta de identificación, análisis, seguimiento y evaluación de esas conductas atípicas y frecuentes de la administración pública y tiene por fin controlar los riesgos de corrupción para impedir su ocurrencia o persistencia.

Para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, tomamos como referente la guía para la formulación establecida en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la guía de administración de riesgo del DAFP 2011 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2014.

5.1 Elementos de la Política de Administración del Riesgo.

Para el levantamiento del Mapa de Riesgo de Corrupción Institucional de la Alcaldía municipal de Clemencia, desarrollamos los siguientes elementos:



5.2 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION EXISTENTES EN EL MUNICIPIO DE CLEMENCIA.

Realizado un proceso de análisis, observación y entrevista a los servidores públicos en cada dependencia de la Alcaldía municipal de Clemencia, se pudo sistematizar los siguientes riesgos de corrupción:



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

No.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Acción/ omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo publico	Beneficio particular
1	Legalización de cuentas sin el lleno de los requisitos.	X	X	X	X
2	Demoras en los pagos	X	X	X	X
3	Pagos de contratos sin cumplimiento del objeto contractual	X	X	X	X
4	Existe contratación que no fue publicada en la página del Secop	X	X	X	X
5	Concentración de poder	X	X	X	X
6	Estudios previos superficiales	X	X	X	X
7	Designación de supervisores que no cuentan con conocimientos para desempeñar sus funciones.	X	X	X	X
8	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en una persona.	X	X	X	X
9	Deficiencia en el manejo documental Y de archivo	X	X	X	X
10	Cobro por realización del trámite	X	X	X	X
11	Tráfico de influencia	X	X	X	X
12	No atender oportunamente una demanda en contra del municipio	X	X	X	X
13	Falta de información sobre los procesos en trámites.	X	X	X	X
14	Amiguismo	X	X	X	X
15	Modificación al presupuesto para favorecer a terceras personas	X	X	X	X
16	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	X	X	X	X

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

No.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Acción/ omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo publico	Beneficio particular
17	Expedir fallos amañados en la liquidación de tasas e impuestos a los contribuyentes	X	X	X	X
18	Cobro indebido por procedimientos y trámites administrativos a ciudadanos	X	X	X	X
19	Utilización indebida de bienes y servicios de la entidad para beneficio propio o de terceros	X	X	X	X
20	Sustracción de elementos y/o bienes de propiedad de la entidad	X	X	X	X
21	Cobrar por el trámite de un certificado, licencia o permiso en la Alcaldía municipal	X	X	X	X
22	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de un permiso, licencia sin el lleno de los requisitos	X	X	X	X



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

5.3 MATRIZ DE ACTIVIDADES

MATRIZ ACTIVIDADES ESTRATEGIA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de administración del riesgo de corrupción	Recolección de información para la Elaboración del manual de políticas de administración del riesgo de la alcaldía municipal de Clemencia.	Adopción del manual de políticas de administración del riesgo.	Alcalde municipal	30 Abril de Cada año
	Socialización del manual de políticas de admón. del riesgo.	Capacitación a los funcionarios de la alcaldía municipal sobre las políticas de administración del riesgo adoptadas por la entidad.	Alcalde municipal Secretaria general y de Gobierno.	31 Mayo de Cada año.
	Seguimiento y evaluación a la implementación eficaz de las políticas de administración de riesgo adoptadas por la alcaldía.	Informe de seguimiento y evaluación a la implementación a las políticas de administración del riesgo.	Oficina de control interno	30 agosto de cada año.
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Identificación de los riesgos de corrupción de la entidad.	Mapa de riesgos de corrupción de la alcaldía	Todas las dependencias	30 abril de cada año.

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

	Análisis y valoración de los riesgos de corrupción.	municipal de Clemencia	Líderes de procesos	
	Elaboración del mapa de riesgos de la entidad			
Consulta y divulgación	Publicación del mapa de riesgo de corrupción	Publicación en la página web institucional www.clemencia-bolivar.gov.co	Despacho del alcalde	30 abril de cada año.
Monitoreo y revisión	Monitoreo y revisión periódica del documento de mapa de riesgo de corrupción del municipio	Establecer la efectividad de los controles establecidos	Líderes de los procesos Todas las dependencias	Trimestral a partir de la publicación del documento en la página web de la entidad
Seguimiento	Adelantar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la alcaldía	Informe de seguimiento al mapa de riesgo de corrupción.	Oficina de control interno	Cuatrimestral



6. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En la Alcaldía municipal de Clemencia entendemos la necesidad de los ciudadanos de contar con un Estado más eficaz y transparente en la gestión pública, que sea amigable y accesible. Por ello, estamos comprometidos en mejorar su calidad de vida, en mejorar sus relaciones con la Administración Pública: menos esperas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites.

De acuerdo con la Política Nacional en materia de racionalización de trámites, desarrollamos los principios rectores de la Política Antitrámites Decreto Ley 019 de 2012 y del Documentos Conpes 3292 de 2004 para la Renovación de la Administración Pública, para la racionalización, estandarización y automatización de trámites, con el fin de evitar exigencias injustificadas a los usuarios; así como ahorros en costos, tiempo y mejoramiento del acceso a través de múltiples canales soportados, mayoritariamente, en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Como instancia de apoyo para la formulación y ejecución de la Política Antitrámites municipal, se creará el Comité Antitrámites integrado por funcionarios del Nivel Directivo y Asesor de la entidad.

El proyecto de racionalización y automatización de trámites de la Alcaldía municipal, forma parte fundamental de nuestro Programa Estratégico de Renovación, estrategia transversal tendiente a materializar el concepto de Estado moderno e incluyente a través del fortalecimiento gerencial de nuestra administración. A través de éste proyecto, buscamos fortalecer la eficiencia y la eficacia de la administración mediante la racionalización y automatización de los trámites, procesos y procedimientos, los cuales deben ser capaces de agrega valor en el desarrollo de la gestión pública.

6.1 FASES DE LA POLÍTICA ANTI TRÁMITES MUNICIPAL





6.2 ESTRATEGIAS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

Hacer más eficiente la gestión de la entidad para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de la entidad y el mejor uso de los recursos.

Promover en la entidad la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Elaborar el inventario de trámites evaluando su importancia y pertinencia, para luego cargarlos en el SUI Sistema Único de Información de Trámites, siguiendo la estrategia nacional de Gobierno en Línea.

6.3 IDENTIFICACIÓN E INVENTARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

En el siguiente cuadro se relacionan los trámites y servicios, describiéndolos, indicando si se encuentran publicados en el portal web de la entidad y/o en el Sistema Único de Trámites del DAFP.

No.	Nombre del trámite o servicio	Descripción	Portal Web	SUIT
1	Registro de Publicidad Exterior Visual	Inscripción de la colocación de publicidad exterior visual como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos, o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público o con vista al público, bien sea peatonales o vehiculares, terrestres, fluviales, marítimas o aéreas, que se encuentren montados o adheridos a cualquier estructura fija o móvil, la cual se integra física, visual, arquitectónica y estructuralmente al	X	

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

No.	Nombre del trámite o servicio	Descripción	Portal Web	SUIT
		elemento que lo soporta; en zonas urbanas o rurales en el Municipio de Clemencia		
2	Concepto de Uso del Suelo	Certificar el uso del suelo con el fin de conocer si un establecimiento cuyo objeto social puede desarrollar sus actividades en el lugar escogido para instalarse; en el Municipio de Clemencia	X	
3	Certificado de estratificación socioeconómica	Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales o urbanos que se encuentren en jurisdicción del Municipio de Clemencia. Los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en tres (3) estratos socioeconómicos (1, bajo-bajo; 2, bajo; 3, medio) dependiendo de las características particulares del mismo.	X	
4	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Ser encuestado para ingresar a la base de datos del SISBEN en los siguientes casos: cuando la persona u hogar no han sido encuestados y lo requieren por primera vez, por cambio de domicilio		X
5	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y	Eliminar de la base de datos del SISBEN, las personas que pertenezcan a un hogar y que hayan fallecido o a		X

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

No.	Nombre del trámite o servicio	Descripción	Portal Web	SUIT
	clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	quienes cambien de domicilio ya sea a otro municipio o dentro del mismo.		
6	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Obtener el retiro de la totalidad de los miembros de un hogar de la base de datos del SISBEN por traslado a otro municipio		X
7	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Obtener la corrección y/o actualización de los datos de identificación de una o varias personas ya registradas en la base de datos del SISBEN		X
8	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Obtener la inclusión de una persona en la ficha de clasificación socio-económica de un hogar existente en la base de datos del SISBEN y pueda de esta manera, ser un potencial beneficiario para acceder al Sistema.		X

¡Unidos seguimos avanzando!



6.4 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nuestros lineamientos de racionalización están orientados a reducir los trámites y mejorarlos con el menos esfuerzo y costos para el ciudadano, a través de múltiples estrategias jurídicas, administrativas y/o tecnológicas que implican las siguientes sub fases:





7. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, la realización de audiencias públicas, así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna, y suficiente. Así mismo se rinde cuentas a la comunidad y todos los órganos del Estado manteniendo actualizada la página web institucional, lo mismo que interactuando a través de redes sociales, medios de comunicación, etc. Los propósitos de la política institucional de Transparencia y Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Clemencia son:

- ❖ Incrementar la capacidad de respuesta de la entidad hacia las necesidades y propuestas ciudadanas, fomentando el diálogo sencillo y claro entre la administración municipal y éstos.
- ❖ Mantener y crear nuevos espacios de diálogo entre la administración pública y los ciudadanos, fomentar la rendición de cuentas y el control social por parte de los ciudadanos
- ❖ Interiorizar una cultura institucional de incentivo al funcionario para su participación activa en los procesos de rendición de cuenta y su disposición en la entrega de información permanente y con calidad.
- ❖ Facilitar toda la información pública institucional y de gestión para el conocimiento ciudadano y de los organismos de control.
- ❖ Promover la innovación y el desarrollo de nuevas iniciativas para la divulgación y mayor conocimiento de la gestión estatal.

7.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La administración municipal de Clemencia rinde cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción, los avances del plan de desarrollo y la garantía de derechos.

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo con éstos. De acuerdo con los términos previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con los principios de democracia participativa y la democratización de la gestión pública, desarrollamos las acciones necesarias con el objeto de vincular los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.



5.2 Principios y Elementos del Proceso de Rendición de Cuentas

5.2.1 Principios

Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de la Alcaldía municipal constituyen en una actitud permanente de nuestros funcionarios:

**CONTINUIDAD Y
PERMANENCIA**

**APERTURA Y
TRANSPARENCIA**

**AMPLIA DIFUSIÓN
Y VISIBILIDAD**

5.2.2 Elementos

INFORMACIÓN

**LENGUAJE
COMPENSIBLE**

DIÁLOGO

INCENTIVOS

La alcaldía municipal de Clemencia expone en la siguiente matriz, las actividades a realizar para dar cumplimiento y materializar el objetivo de la estrategia de rendición de cuentas.



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

5.3. MATRIZ DE ACTIVIDADES.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo
	Creación de equipo coordinador de rendición de cuentas	Documento que soporte el equipo creado	Alcalde, Secretarios de despacho	30 Abril de 2018
	Adopción manual políticas de comunicaciones	Documento que acredite la adopción	Secretaria de Planeación	30 Junio de 2018
	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Acta o documento que acredite la actividad	Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas	Segunda semana del mes de diciembre.
	Revista institucional	Acta o documento que acredite la actividad	Alcalde, Jefe de prensa	Semestral
	Rendición de Cuentas al concejo Municipal.	Informe rendición cuentas y/o Acta y/o certificado que acredite la actividad	Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas	Cuando este lo solicite.
	Atención a Organismos de control como procuraduría y Contraloría.	Actas de visitas	Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas	Cuando este lo solicite.
	Espacio radial, para exponer los programas, proyectos y obras entregadas por la administración	Acta o documento que acredite la actividad	Planeación, Jefe de prensa	semanalmente

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

	Publicación en la página web institucional de las Actividades, programas, proyecto y obras entregadas.	Publicaciones o documento soporte	Planeación, Jefe de prensa	Semanalmente
	Actualización de la página web institucional referente a contratación, planta de personal, informes.	Actualizaciones realizadas	Planeación, Jefe de prensa, Administrador página web.	semanalmente
	Actualización en páginas web de redes sociales	Actualizaciones realizadas	Jefe de prensa, Administrador página web	semanalmente

¡Unidos seguimos avanzando!



8. COMPONENTE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se estructura la Administración municipal de Clemencia siendo el Servicio al Ciudadano el eje central de nuestro modelo de operación por procesos a fin de garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectividad la demanda de servicios y trámites y expectativas en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

El presente plan de fortalecimiento del componente de servicio y atención al ciudadano, proporciona los lineamientos generales para la adecuada prestación del servicio, dirigido a todos los servidores públicos de la Alcaldía, incluidos los contratistas que interactúen con el público y que tengan como finalidad la satisfacción de los ciudadanos.

8.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los servidores públicos que laboren en el Municipio de Clemencia y tengan vínculo directo con la prestación de servicios a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo a la Misión, Visión, Código de Buen Gobierno, Principios, Valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la administración municipal, encaminados a brindar más y mejores servicios a los ciudadanos.

8.2 ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Con el fin de consolidar el direccionamiento estratégico y en cumplimiento de la Política Pública en Materia del Servicio al Ciudadano, la Alcaldía municipal de Clemencia desarrolla su marco institucional en las siguientes estrategias y ejes:



8.2.1 Fortalecimiento Institucional

Comprender todas las actividades internas de la Alcaldía municipal de Clemencia que implican preparación para una adecuada prestación de servicios al ciudadano en materia de adecuación de infraestructura para la atención, la definición de procedimientos, protocolos y estándares a observarse en el proceso y la formación en competencias de los servidores públicos para una óptima atención.

8.2.1.1 Adecuaciones Institucionales

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de lo exigido por las leyes 1437/11, 1714 de 2014 y 1757 de 2015, diseñaremos y adecuaremos una oficina para la atención especializada de ciudadanos, conformada por servidores idóneos para la atención al público en la prestación del servicio, alto conocimiento institucional, competencias ciudadanas y calidad humana.

Contará con un sistema de turnos, facilidades estructurales y sala de espera para la atención personalizada y los procedimientos de Ley para la atención preferencial de personas en estado de discapacidad, niños, adultos mayores y mujeres gestantes.

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

La especialidad de la oficina consiste no sólo en la atención como tal, sino además en la recepción, gestión y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, a fin de darle celeridad y optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de la misma a los ciudadanos.

Implementaremos una aplicación informática que nos permitirá administrar con certidumbre los tiempos de repuestas y las notificaciones electrónicas de acuerdo a la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

8.2.1.2 Procesos y Procedimientos Innovadores

PORTAFOLIOS DE SERVICIOS

Hemos definido nuestro portafolio de servicios al ciudadano y divulgado a través de nuestro portal institucional www.clemencia-bolivar.gov.co para el provecho del ciudadano. Conforman nuestros portafolios de servicios institucionales:

- a. Los trámites y Servicios al Ciudadano.
- b. Listado de preguntas frecuentes para la orientación ciudadana.
- c. Glosario institucional.
- d. Ayuda de navegación del sitio web,
- e. Formulario de recepción de peticiones, quejas y reclamos
- f. Ofertas de empleo
- g. Buzón de contáctenos
- h. Servicios de información – inscripción vía RSS y correo electrónico
- i. Servicios de atención en línea
- j. Carta de trato digno al ciudadano

MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Conforme a la política pública de servicio al ciudadano, y de acuerdo con la normatividad vigente contamos con:

- a. Procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios
- b. Procedimientos para recepción y gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- c. Protocolos para la correcta atención al ciudadano
- d. Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- e. Procedimientos para la evaluación de la satisfacción del ciudadano.
- f. Procedimientos para la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

6.2 Matriz de actividades

Componente: Servicio y atención al Ciudadano

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Desarrollo institucional al servicio del ciudadano	Realizar la encuesta trimestral de satisfacción de atención al ciudadano	Control Interno	A partir de junio
		Seguimiento proceso gestión documental	Seguimiento al fortalecimiento de la Organización archivística, para lograr una buena atención en el menor tiempo posible	Control Interno	Hasta diciembre
	Fortalecimiento de los canales de atención	Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener Información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía	Evaluar la línea única de atención al ciudadano	Alcalde Municipal	A partir de mayo

¡Unidos seguimos avanzando!

Clemencia – Bolívar, Palacio Municipal –Plaza Principal. Cel. 3114172697 - 3157773909

E-mail: alcaldia@clemencia-bolivar.gov.co

Web: www.clemencia-bolivar.gov.co



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo
		Establecer una ventanilla única de atención al ciudadano que permita acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración	Implementar la ventanilla, designar al funcionario competente para la atención y capacitar	Alcalde Municipal	A partir de mayo



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo
		Utilización de tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante (planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Clemencia sistemas de información dispuestos por la administración pública a través de su Portal.	Página web actualizada	Secretaría de Planeación	A partir de marzo
	Talento Humano	Talento humano y responsable de la prestación del servicio	Disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos, deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.	Funcionarios Públicos	A partir de junio
		Afianzar cultura de atención al cliente externo	Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios de la Alcaldía y contratistas	Control interno	A partir de junio



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo
	Normativo y procedimental	Adopción del plan gestión documental	Implementación, adopción del plan de gestión documental	Control Interno	A partir de junio
		Adopción del plan de atención al usuario	Implementación y adopción del manual de atención al usuario	Control Interno	A partir de junio
	Relacionamiento con el ciudadano	Implementar un sistema de gestión de las PQRS, a través de un link en la página web de la entidad, que permita recibir y responder vía electrónica al ciudadano.	Sistema de gestión de PQRS implementado	Control interno	A partir de junio



9. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el ARTICULO 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece la creación de la OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, y de acuerdo a lo dispuesto en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" del DNP y la Secretaría de Transparencia, y verificada su adecuación normativa, la Alcaldía de Clemencia -Bolívar, debe dar cumplimiento en su totalidad a los Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos contenidos en dicho documento y desarrollarlo de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación; lo anterior con el objetivo de despejar cualquier duda y corregir cualquier error de procedimiento en la aplicación de las normas vigentes en esta materia.

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el Municipio de Clemencia:

9.1 DEFINICIONES.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

9.2 GESTIÓN

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces (La Secretaria Ejecutiva del despacho del Alcalde).
- **Servidores Públicos (Funciones y Contratistas):** Son los responsables de resolver la petición, queja o reclamo en el tiempo que determine la Ley.

9.3 BUZÓN DE SUGERENCIAS

- De acuerdo con lo establecido por la administración, se adopta la inclusión de un BUZÓN DE SUGERENCIAS, en un sitio totalmente visible en el cual la comunidad y demás ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Al buzón se le dará apertura los primeros cinco (05) días hábiles de cada mes, mediante acta de apertura que será firmada por el funcionario responsable (secretaria de despacho del alcalde) y en la cual se anotará el número de PQRS que se presenten en cada mes, labor que se coordinará por intermedio del Jefe de Control Interno.
- La entidad debe disponer y mantener siempre en funcionamiento un enlace de fácil acceso en la página web del Municipio, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea el cual corresponde al portal Web Institucional www.clemencia-bolivar.gov.co, disposición de un link para la recepción de QUEJAS, RECLAMOS PETICIONES Y SUGERENCIAS.
- Disposición de correos institucionales para la recepción de Peticiones Quejas, reclamos y Sugerencias, por parte de la ciudadanía: alcaldia@clemencia-bolivar.gov.co
- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Las denuncias por actos de corrupción que se reciban en la Alcaldía deben ser trasladadas al organismo competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

¡Unidos seguimos avanzando!



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9

9.4 VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Alcaldía Municipal de clemencia -Bolívar debe mantener su página web actualizada en todo lo relacionado con la contratación de la entidad, así mismo en la plataforma SECOP - Colombia Compra Eficiente, Se promoverá el ejercicio de la transparencia y la objetividad en la escogencia de los contratistas, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad. Así como a los principios rectores de la contratación estatal, como parte de la estrategia anticorrupción.

9.5 SEGUIMIENTO.

La Administración Municipal deberá:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, fortalecer el Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
2. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
3. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
4. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
5. Integrar el sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
6. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- 7.

La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

De conformidad a lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de Clemencia - Bolívar, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo del Asesor Jurídico.

¡Unidos seguimos avanzando!



10. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

No obstante lo anterior, El seguimiento a este plan debe hacerse también por parte de todos los funcionarios de la entidad, para hacer los ajustes y correcciones necesarios. Es importante que la alta dirección de la entidad se comprometa con la responsabilidad de la ejecución de las acciones contempladas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2016.

Cada año, la actualización y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Secretaría de Planeación del Municipio, que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.



11. MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le corresponde a la Oficina de Control Interno en gestión. La Administración Municipal deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano, preferiblemente el sitio web, el informe de las acciones adelantadas

A continuación se muestra el cuadro de monitoreo, control y evaluación del presente Plan Anticorrupción, como herramienta para la oficina de Control Interno:



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9



FORMATO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo	Fecha Ejecución	Cumplimiento		Observación (Explicar motivos por el no cumplimiento)
							Si	No	
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Desarrollo institucional al servicio del ciudadano	Realizar la encuesta trimestral de satisfacción al ciudadano	Control Interno	A partir de junio				
		Seguimiento proceso gestión documental	Seguimiento al fortalecimiento de la Organización archivística, para lograr una buena atención en el menor tiempo posible Organización archivística, para lograr una buena atención en el menor tiempo posible	Control Interno	Hasta diciembre				



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9



FORMATO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo	Fecha Ejecución	Cumplimiento		Observación (Explcar motivos por el no cumplimiento)
							Si	No	
	Fortalecimiento de los canales de atención	Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener Información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía	Evaluar la línea única de atención al ciudadano	Alcalde Municipal	A partir de mayo				



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9



FORMATO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo	Fecha Ejecución	Cumplimiento		Observación (Explicar motivos por el no cumplimiento)
							Si	No	
		Establecer una ventanilla única de atención al ciudadano que permita acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración	Implementar la ventanilla, designar al funcionario competente para la atención y capacitarlo	Alcalde Municipal	A partir de mayo				



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9



		Utilización de tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante (planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Clemencia sistemas de información dispuestos por la administración pública a través de su Portal.	Página web actualizada	Secretaría de Planeación	A partir de marzo				
--	--	--	------------------------	--------------------------	-------------------	--	--	--	--



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9



FORMATO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo	Fecha Ejecución	Cumplimiento		Observación (Explicar motivos por el no cumplimiento)
							Si	No	
	Talento Humano	Talento humano responsable de la prestación del servicio	Disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos, deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.	Funcionarios Públicos	A partir de junio				



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9



FORMATO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo	Fecha Ejecución	Cumplimiento		Observación (Explcar motivos por el no cumplimiento)
							Si	No	
		Afianzar cultura de atención al cliente externo	Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios de la Alcaldía y contratistas	Control interno	A partir de junio				
	Normativo y procedimental	Adopción del plan gestión documental	Implementación, adopción del plan de gestión documental	Control Interno	A partir de junio				
		Adopción del plan de atención al usuario	Implementación y adopción del manual de atención al usuario	Control Interno	A partir de junio				



República de Colombia
Departamento de Bolívar
Alcaldía Municipal de Clemencia
Nit. 806.000.701 D.V. -9



FORMATO DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Estrategia	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada o Plazo máximo	Fecha Ejecución	Cumplimiento		Observación (Explicar motivos por el no cumplimiento)
							Si	No	
	Relacionamiento con el ciudadano	Implementar un sistema de gestión de las PQRS, a través de un link en la página web de la entidad, que permita recibir y responder vía electrónica al ciudadano.	Sistema de gestión de PQRS implementado	Control interno	A partir de junio				

MIGUEL GRAU SALCEDO
 ALCALDE CLEMENCIA BOLÍVAR