

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:

ALCALDIA DE TADÓ

Año Vigencia:

2013

Estrategia, Mecanismo, Medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Relizadas		Responsable	Anotaciones
		30/04/2013	31/08/2013	31/12/2013		
Mapa de riesgos de corrupción.						
Estrategia Antitrámites	Racionalización del trámite Impuesto Predial Unificado	Si			Jefe de Recaudos e Impuestos	
	Racionalización del trámite Licencia de Inhumación	Si			Inspección de Policía	
	Racionalización del trámite Concepto del Uso de Suelo	Si			Secretaria de Planeación y OOPP	
	Racionalización del trámite Certificado de Estratificación	Si			Secretaria de Planeación y OOPP	
	Racionalización del trámite Licencia de Construcción	Si			Secretaria de Planeación y OOPP	
Estrategia Rendición de Cuentas	Elaboración e Implementación del Manual de Rendición de Cuentas de la Alcaldía atendiendo lo establecido en el CONPES 3654 DE 2010	Si			Secretaria de Planeación y OOPP	
	Planeación del proceso de rendición de cuentas	Si			Secretaria de Planeación y OOPP	
	Organización de la información para la rendición de cuentas	Si			<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Control Interno • Comunicaciones • Hacienda • Atención al usuario • Jurídica 	
	Convocatoria al evento 30 días antes de la fecha de realización	Si			Alcalde Municipal	

	Entrega de información a los actores identificados e invitados al evento	Si			Alcalde Municipal	
	Publicación y distribución por lo menos 30 días antes de la fecha de realización, el informe de rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión que se presentará en la Audiencia Pública	Si			Secretaria Ejecutiva - Web master Gobierno en Línea	
	Capacitación a los funcionarios de la Alcaldía	Si			Alcalde Municipal	
	Promoción de participación y Capacitación a las Organizaciones Sociales	Si			Alcalde Municipal	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano	Si			Oficina de Comunicaciones	
	Optimizar los procedimientos internos que tienen relación con la atención oportuna al ciudadano	Si			Secretaria General y de Gobierno	
	Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas y reclamos y cumplir con la normatividad relacionada.	Si			Oficina de Control Interno	
	Aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del ciudadano con los trámites y servicios que presta la Entidad	Si			Oficina de Comunicaciones	
	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos	Si			Oficina de Control Interno	
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: (i) derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, (ii) procedimientos, trámites, servicios de la entidad, (iii) requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, (iv) horarios de atención y ubicación de los puntos de atención, (v) dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Si			Secretaria General y de Gobierno	
	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos, y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores	Si			Alcalde y Oficina de Planeación y Obras Públicas	
	Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos mediante programas de capacitación y sensibilización	Si			Alcalde Municipal	
	Desarrollar las competencias y habilidades para el Servicio al Ciudadano en los servidores públicos responsables de la atención al ciudadano	Si			Alcalde Municipal	

	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	Si			Alcalde Municipal	
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización e implementar protocolos de atención	Si			Alcalde Municipal, Oficina de Planeación y OOPP, Oficina de Control Interno	
	Establecer protocolos de atención	Si			Oficina de Control Interno	
	Poner en funcionamiento una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano	Si			Alcalde Municipal	
	Poner en funcionamiento un enlace virtual que esté disponible de forma permanente para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas	Si			Secretaria Ejecutiva - Web Master Gobierno en línea	
	Informar a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Si			Oficina de comunicación y Web Master de Gobierno en línea	
Consolidación del documento	Cargo: Secretaria de Planeacion y Obras Públicas Nombre: Ester Lucia Lemos Andrade Firma: _____					
Seguimiento de la estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: Berta Doralina Perea Montoya Firma: _____					