



***PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
LEY 1474 DEL 2011.
SANTANDER DE QUILICHAO
MARZO 2016.***

ALVARO HERNANDO MENDOZA BERMUDEZ
Alcalde Municipal.
2016-2019.

PAOLA ANDREA OROZCO MARULANDA
Gestora Social

EQUIPO DE GOBIERNO MUNICIPAL

MILTON PENAGOS ENRIQUEZ
Secretario general

ALBERTO BUSTOS GONZALES
Secretario de Educación y Cultura

DIANA MARCELA IMBACHI YUNDA
Secretaria Local de Salud

PABLO ANTONIO BASTOS SANCHEZ
Secretario de Planeación Ordenamiento Territorial y Vivienda

BLANCA JEANNETTE TEJADA DAZA
Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos

LUIS ANDRES SADOVNIK ROJAS
Gerente Empresas Municipales EMQUILICHAO E.S.P

JOSE FERNANDO CRISTANCHO LOPEZ
Gerente Empresas Frigorífico Quilichao

ANDRES FELIPE TEJADA PRIETO
Director del IMDER

AMPARO SARRIA HOYOS
Jefe Oficina Asesora Jurídica

DIEGO FERNANDO LOPEZ
Secretario de gobierno Paz y Convivencia

EDNA GRIJALBA MONCAYO
Secretaria de Desarrollo Social Económico y Medio Ambiente

MANUEL JULIAN CAMILO POTES GALARZA
Secretario de Infraestructura

ORLANDO ZUÑIGA ARIAS
Secretario de Hacienda

CRISTINA CUELLAR CLAROS
Secretaria de Tránsito y Transporte

NORA CECILIA LOPEZ SALAZAR
Jefe Oficina Control Interno



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General:	4
Objetivos específicos.....	4
CONTEXTO ESTRATEGICO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO... 4	
ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	7
ACCIONES A REALIZAR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción.....	8
Segundo componente: Racionalización de los trámites.....	8
Tercer componente: Rendición de cuentas:	8
Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	9
Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	9
Sexto componentes: Iniciativas adicionales.....	10
COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	12
COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS.....	13
COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION	16
SISTEMA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO.....	17



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 del 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la función pública, el Gobierno Nacional promueve el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A través de esta herramienta se establecen estrategias, acciones y medidas que permitan la consolidación de un sistema de administración pública más transparente, eficiente, confiable y legítima para los ciudadanos. El Gobierno nacional y la entidades de control, ha estado en un permanente proceso de aprendizaje que le ha permitido detectar los problemas más recurrentes y los beneficios generados con su aplicación y seguimiento en las entidades del Estado. Su mayor utilidad, como herramienta de gestión, ha sido integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción.

El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de Santander de Quilichao, se realizará la contextualización de la entidad, de tal manera que se obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción de cada uno de los procesos que tiene la alcaldía para prestar los servicios a la comunidad en cada una de las dependencias de la alcaldía.

En el segundo componente se refiere a la racionalización de trámites; como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales. Se refiere a cada uno de los pasos y tramites que se deben realizar para cumplir con los servicios prestados a la comunidad.

En el tercer componente se refiere a la rendición de cuentas, donde se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014, a través de la página web de la alcaldía, las carteleras y demás medios disponibles.

El sexto componente, iniciativas adicionales: con la finalidad de fortalecer la confianza en el Estado, se iniciaran acciones experimentales para la implementación del presupuesto participativo.

Finalmente, las medidas tomadas en la ejecución del plan contribuirán, al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.



OBJETIVOS

Objetivo General:

Facilitar el desarrollo acciones institucionales y comunitarias en la lucha contra la corrupción y el mejoramiento en la atención al ciudadano.

Objetivos específicos.

1. Fomentar medidas de prevención, control y seguimiento que mitiguen el riesgo de corrupción en la administración municipal de Santander de Quilichao.
2. Desarrollar acciones que faciliten el mejoramiento para la atención del ciudadano, el trámite de los servicios ofrecidos y el conocimiento de la gestión por parte de los ciudadanos para que facilitar el dialogo con la comunidad..
3. Posibilitar el acceso de la comunidad a la información relacionada con los procesos internos que desarrolla la alcaldía de Santander para su funcionamiento.

CONTEXTO ESTRATEGICO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

La administración municipal en el cumplimiento de sus funciones como entidad pública presta servicios que se materializan a través de los procesos que a continuación se identifican, visualizados en el siguiente mapa de riesgos.



IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN				
PROCESO SY OBJETIVO S	CAUSAS	RIESGO	Proba-bilidad de materializació n	VALORACION	ADMINISTRA-CIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
		DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL			
Contratación	Celebración de contratos sin la debida planificación	Violación de los principios de planeación, transparencia y selección objetiva. Llegar a la revocatoria del acto administrativo de apertura del proceso contractual.	Posible	Correcta planeación de la Oficina Gestora y acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica.	Bajo	Prevención y reducción de los riesgos mediante un adecuado proceso de contratación.	Oficina Gestora; Oficina Asesora Jurídica; supervisor o interventor.
Contratación	Falta de la documentación conforma a la ley.	Adelantar procesos de contratación sin la documentación legal completa y vigente.	Posible	Revisión exhaustiva de las carpetas por parte de la Oficina Gestora y acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica.	Bajo	Revisión de las carpetas por parte de la Oficina Gestora al momento de iniciar el proceso; acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica al revisar el proceso contractual Gy revisión de la Tesorería de los documentos, antes de efectuar el pago.	Oficina Gestora; Oficina Asesora Jurídica y Tesorería.
	Selección de contratista sin la idoneidad requerida.	Incumplimiento del contratista en la ejecución del contrato.	Posible	Realizar un proceso de selección transparente para garantizar la selección objetiva del contratista.	Bajo	Realizar un proceso de selección transparente para garantizar la selección objetiva del contratista. Elaboración de estudios previos que permitan la concurrencia de las personas idóneas.	Oficina Gestora; Oficina Asesora Jurídica; supervisor o interventor.



Contratación							
Almacén	Proceso inadecuado de recibo de elementos o proceso de baja.	Pérdida, hurto o entrega incompleta de elementos del inventario del Almacén.	Posible	Cumplir con los protocolos de recibo y baja de los elementos del Almacén. Realizar auditorías periódicas por parte de la Oficina de Control Interno.	Bajo	Cumplir con los protocolos de recibo y baja de los elementos del Almacén. Realizar auditorías periódicas por parte de la Oficina de Control Interno.	Almacén; Oficina de Control Interno

Con respecto a los trámites y servicios, están relacionados con las licencias de intervención y ocupación de espacio público, conceptos de usos del suelo, certificación de estratificación, registros en el sisben, pagos de impuestos, registros de publicidad exterior, paz y salvo de industria y comercio. En este sentido se hace necesario definir con exactitud cada uno de los trámites y los tiempos para mejorar la atención a la comunidad.

Con relación al proceso de rendición de cuentas, la alcaldía ha venido divulgando el cumplimiento del plan de desarrollo a través de los diferentes medios escritos y radiales, pero se requiere que pueda informar con mayor oportunidad a las diferentes comunidades que no tienen acceso; como son las que habitan en la zona rural.

Al finalizar la administración anterior, las comunidades tenían cierto descontento por la forma y el tiempo de atención a la comunidad; en ese sentido se hace necesario organizar los horarios de atención y la forma de atenderla de tal manera que en las dependencias pueda dárseles solución a sus peticiones.



ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Planeación del Municipio de Santander de Quilichao, en coordinación con la oficina de Control interno y los demás secretarios de despacho ha desarrollado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y será implementada en la entidad municipal.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica la realización de actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes componentes o políticas públicas:

1. **Gestión del Riesgo de Corrupción** - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos. Esto consiste en la identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.
2. **Racionalización de Trámites:** se busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la alcaldía; y por lo que la entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes.
3. **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente se desarrolla en el marco del Conpes 3785 del 2013, política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio Ciudadano. Se pone al ciudadano como eje central de la administración pública. En este sentido se deben hacer efectivas los procedimientos adoptados para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
4. **Rendición de Cuentas:** De acuerdo al artículo 48 de la ley 1757 de 2015, la participación ciudadana es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.
5. **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** de acuerdo a la ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información y el primer objetivo del Conpes 167 de 2013, relacionado con la calidad de la información se deben desarrollar acciones que permitan su cumplimiento.



ACCIONES A REALIZAR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Cada uno de las secretarías de despacho¹, tales como: Despacho del Alcalde, Oficina de Control Interno, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General(comunicaciones y gestión del riesgo), Secretaría de Planeación, Ordenamiento Territorial y Vivienda(Dirección Técnica de Vivienda), Secretaría de Educación y Cultura, Secretaria de Salud, Secretaria de Gobierno, Paz y Convivencia Ciudadana (Casa de justicia-Comisaria de Familia), Secretaría de Desarrollo Social, Económico y Medio Ambiente, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaria de Infraestructura, Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos, Secretaria de Hacienda, desarrollaran el proceso de implementación de cada uno de los componentes del plan y sus instrumentos para operatividad ² los temas de acuerdo a las siguientes orientaciones.

Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción.

Revisar el contenido del Mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con los insumos obtenidos en los informes de seguimiento del año anterior. La revisión de los mapas de riesgos, los informes de los órganos de control, el nivel de cumplimiento de las acciones, las metas y los indicadores, permiten realizar reuniones para ajustar y colocar las metas correspondientes en cada una de las dependencias del municipio.

Aplicar la metodología para la administración de riesgos de corrupción: Cada uno de l@s secretari@s de despacho de la alcaldía con su equipo de colaboradores formulara el mapa de riesgos identificando: proceso, riesgo de corrupción, causas, consecuencias, probabilidad de que suceda, correctivos, tipo de controles.

Divulgar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la entidad: implementar estrategias de divulgación del mapa de riesgos de corrupción al interior y exterior de la entidad.

Realizar seguimiento de los riesgos de corrupción: cada secretario de despacho generará un informe trimestral del cumplimiento de las acciones para mitigar el riesgo de la corrupción.

Segundo componente: Racionalización de los trámites.

Acciones propuestas.

Capacitar y asesorar a los secretarios de despacho o sus delegados, sobre la metodología para la identificación de trámites y servicios de acuerdos a las orientaciones establecidas por el gobierno nacional según el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Identificación de trámites: Cada una de las dependencias de la administración conformará su equipo para la identificación de los trámites y servicios. De igual manera serán clasificados por su importancia, frecuencias y necesidad de racionalizar.

Registrar en el Sistema Unico de Información de Trámites (SUIT):

Aplicar los instrumentos para simplificación de los trámites y servicios: atender los lineamientos del departamento administrativo de la función pública.

Reporte de avances de la implementación cada trimestre.

Tercer componente: Rendición de cuentas:

¹ Decreto 109 del 27 Octubre del 2012

² Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 2015.



El gobierno del Alcalde Dr. Álvaro Mendoza, se comprometió a realizar un proceso permanente de rendición de cuentas informando a la comunidad sobre las acciones adelantadas por la administración municipal, a mantener un dialogo abierto y transparente, realizando una amplia difusión a través de los diferentes canales de comunicación.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en la calidad de la información, lenguaje y comprensión de la comunidad, y el dialogo fundamentado en explicaciones y respuestas a las inquietudes comunitarias. Los lineamientos y contenidos metodológicos serán obtenidos del manual único de rendición de cuentas según Conpes 3654 de 2010.

Las acciones propuestas:

Cada una de las secretarías de despacho de la alcaldía, desarrollará a su interior el análisis el balance de la rendición de cuentas identificando fortalezas y debilidades, grupos de interés y sus necesidades para focalizar los informes.

Definición de objetivo, metas y las acciones para la rendición de cuentas: en reunión de consejo de gobierno se definen los objetivos, metas y las acciones y las demás estrategias para comunicarse con la comunidad.

Implementación de acciones programadas: consiste en el desarrollo de las actividades y la definición del cronograma.

Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas: se debe realizar el análisis de percepción, para el cumplimiento de las metas previstas en la rendición de cuentas y posteriormente realizar acciones de mejoramiento continuo.

Este proceso va acompañado de iniciativas de producción de contenidos noticiosos en la web, redes sociales, escritos, incentivos para que la comunidad participen,

Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

De acuerdo al programa de Gobierno, las acciones relacionadas con la atención al ciudadano permitirán generar condiciones de control social a los servicios que presta la entidad y la connotación natural del servidor público. Por ello es fundamental implementar la figura administrativa y las rutas de comunicaciones para atender las quejas y reclamos de la comunidad. Generando respuestas oportunas y adecuadas.

Acciones propuestas.

Cada una de las dependencias del municipio, identificara en reuniones con su equipo los procedimientos realizados para la atención a la comunidad(usuarios externos e internos) y desarrollara las estrategias necesarias y cumplibles para mejorar la atención a la comunidad.

Desarrollar una ruta clara de atención al ciudadano en cada dependencia, que incluya la atención, quejas, reclamos y la forma de resolver las sugerencias y denuncias de la comunidad.

Presentar informes periódicos que identifiquen la opinión de la comunidad en cuanto a la atención al público y las medidas tomadas para mejorarla.

Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información



Según los lineamientos del Conpes 167 de 2013, es fundamental que la información que se divulgue debe responder a la buena fe, que sea adecuada, veraz, oportuna y que la comunidad pueda acceder, entendiéndose que es información pública. En este sentido es fundamental el manejo de las páginas web, de las redes sociales y de los medios masivos de comunicaciones, carteleros e impresos utilizados por la alcaldía municipal.

Acciones propuestas.

En cada una de las dependencias, los equipos de trabajo definirán y pondrán a disposición la información de interés comunitario para que la comunidad pueda acceder a ella.

El equipo de comunicaciones, revisará las condiciones en que se encuentra la página web del municipio y colocará a disposición información que sea de interés comunitario, de acuerdo a las orientaciones del alcalde y secretarios de despacho.

Sexto componentes: Iniciativas adicionales

Las iniciativas adicionales que de acuerdo al programa de Gobierno, serán incorporadas y discutidas con las diferentes secretarías de despacho y están orientadas a pactar códigos de ética y de control social, como iniciativas de presupuesto participativo.

Para estas tareas las diferentes dependencias incluirán en su plan de trabajo temas adicionales que permitan fortalecer el plan anticorrupción.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES.

COMPONENTE: ADMINISTRACION DE LA GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADOR	RESPONSABLES
				Ene	Feb	Mar	Abr	May.	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic			
0	Capacitación a los miembros del equipo del plan anticorrupción conformado por delegados de las dependencias municipales.	Taller de capacitación a los miembros del equipo conformado por cada una de las dependencias para darle cumplimiento al plan.	1 taller de capacitación y cronograma de trabajo y compromisos.				X									Taller de capacitación en	Conformación del equipo de ejecución del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.	Planeación y control interno.
1.	Revisar el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los Insumos obtenidos en el año anterior.	Revisar los mapas de riesgo, los informes generados por los órganos de control, el nivel de cumplimiento de las acciones, los indicadores establecidos en los Mapas, realizar reunión con los involucrados para realizar ajustes a los Mapas de Riesgos en cada una de las dependencias del municipio.	1 Mapa de Riesgos de Corrupción revisado y ajustado.				X	X								Mapa de Riesgos de Corrupción revisado por cada de las dependencias del municipios de acuerdo a los servicios que presta.	Cada una de las dependencia de la alcaldía, tendrán un documento con el mapa de riesgos y cronograma de aplicación.	Secretarios de despacho y su equipo de apoyo.
2	Aplicar la metodología para la administración de riesgos de corrupción: Cada uno de los secretar@s de despacho de la alcaldía con su equipo de colaboradores formulara el mapa de riesgos identificando: proceso, riesgo de corrupción, causas, consecuencias, probabilidad de que suceda, correctivos, tipo de controles.	Desarrollar cada una de las etapas definidas en la metodología para la formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción por cada uno de los grupos definidos en la Entidad	1 Metodología de Administración de Riesgos aplicada en cada dependencia.				X	X								Formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción en cuanto a: Direccionamiento Estratégico / Talento Humano /Financiero / Contratación / Información y Documentación / Investigación y Sanción / Tramites y Servicios.	Un documento por dependencia, donde se identifique con claridad el mapa de riesgos y las estrategias de solución.	Secretarios de despacho y su equipo de apoyo.
3	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la entidad: implementar estrategias de divulgación del mapa de riesgos de corrupción al interior y exterior de la entidad.	En cada una de las dependencias cada equipo de trabajo genera los mecanismos para divulgar las rutas y medidas que permita dar a conocer a la comunidad.	Programa de divulgación interno y externo implementados					X								Acciones de divulgación del mapa de riesgos y las medidas para evitarlos.	Por lo menos 5 acciones de divulgación por cada una de las dependencias.	Secretarios de despacho y su equipo de apoyo.
4	Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción de la entidad	Cada secretario de despacho genera informe bimensual sobre las medidas tomadas.	3 informes de seguimiento reportados de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAPM				X	X	X	X	X	X	X	X		Informes de seguimiento por cada secretario de despacho del grupo definido como sensible de corrupción	Por lo menos 3 informes de cada dependencia con las medidas tomadas y los resultados	Secretarios de despacho y su equipo de apoyo.



COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES.

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADOR	RESPONSABLES	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
1	Lineamientos Generales	Capacidad y asesoría a los representantes del Equipo Técnico de Gestión, Comité Antitramites sobre metodología para la identificación de trámites y Servicios	Las dependencias capacitadas sobre la metodología para la identificación de Trámites y Servicios		x												Informe general de la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora	Talleres de capacitación.	Secretarías de despacho y equipo de apoyo.
2	Identificación y depurar los tramites	Cada una de las dependencias de la administración conformará su equipo para la identificación de los trámites y servicios. De igual manera serán clasificados por su importancia, frecuencias y necesidad de racionalizar.	El personal de las dependencias se ha capacitado en la metodología para el levantamiento de los trámites y servicios.			x	X										Informe general sobre la capacitación, con respectivos avances y oportunidades de mejora	Documento por dependencia donde se identifica el levantamiento de trámites y servicios.	
3		Revisar y depurar conjuntamente con los responsables, todos los Trámites y Servicios que se realizan en cada una de las dependencias.	100% de los trámites y Servicios revisados y depurados			x	X											Trámites y Servicios revisados y depurados	
4	Aplicar los instrumentos para la simplificación de trámites.	Actualizar la información del Formato de Inventario de Trámites y Servicios con los que se revisarlo y depuraron con los responsables de su ejecución en la Entidad	1 Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado				X	x	x	x	x	x	x	x	x		Formato de Inventario de Trámites y Servicios actualizado y consolidado	Documento que identifica las medidas tomadas en la racionalización de los trámites.	
		Reporte de avance en la implementación de los tramites.	70% de Formatos de Hojas de Vida de Tramites y de Servicios documentados y revisados y aplicados.				x	x	x	x	x	x	x	x			Formatos de Hojas de Vida de Tramites y de Servicios documentados y revisados	Documento informe sobre el resultado de la implementación.	



COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS.

No	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	META	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADOR	RESPONSABLES	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
1	Visibilizar la información de la entidad	Producción de contenidos noticiosos que se publican diariamente en los medios propios (página web www. y en redes sociales) y que se entregan a los medios masivos para su publicación ante la comunicación	Una información semanal divulgada		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Noticias que se entregan a manera de Boletín de Prensa.	No. De notas producidas	Secretaria general/ oficina de comunicaciones.
2.	Implementar espacios de dialogo con la comunidad y partes interesadas	Fase preparatoria de los diálogos comunitarios proyectados para el 2016 con participación de representantes de las distintas Dependencias de la Alcaldía y los delegados del Consejo Territorial de Planeación (CTP)	6 reuniones preparatorias de dichos consejos		x		x		x		x			x		x	Selección y priorización de necesidades de la comunidad y de los recursos de la Administración a través de las diferentes Dependencias , para financiar las opciones de respuestas requeridas por la población	Reuniones Ejecutadas / Reuniones Programadas	Secretaria de planeacion y demás dependencias.
		Implementación de un espacio de dialogo e interacción entre las comunidades y la Administración Municipal de Cali a través de los Consejos de Gobierno Comunitarios que amplían la participación ciudadana haciendo efectiva la labor de concertación entre el Gobierno Caleño y la comunidad	6 consejos comunitarios		x		x		x		x				x		X	Acuerdo de gestión y ejecución de obras programadas por parte del Municipio con base en las demandas comunitaria	Consejos comunitarios realizados / consejos comentarios programados



COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL PUBLICO.

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADOR	RESPONSABLES	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic				
1	Revisar el proceso de atención a la comunidad y generar las estrategias para mejorarlas.	Cada una de las dependencias del municipios, identificara en reuniones con su equipo los procedimientos realizados para la atención a la comunidad(usuarios externos e internos) y desarrollara las estrategias necesarias y cumplibles para mejorar la atención a la comunidad.	Mejorar la atención al ciudadano, en cuanto a eficiencia en la solución de sus consultas.		x		x	x									Informe que recoja la opinión de la comunidad en cuanto a la atención y calidad de la misma.	Un documento por cada dependencia que identifique las estrategias.	Secretarías de despacho y el general el personal de la dependencia.
2	Plan de trabajo, que involucre, estrategias, tareas y cronograma y	Desarrollar una ruta clara de atención al ciudadano en cada dependencia, que incluya la atención, quejas, reclamos y la forma de resolver las sugerencias y denuncias de la comunidad.	Identificar las rutas claras para la atención al ciudadano y las respuestas a sus solicitudes.					x	x	x	x	x	x	x	x	La comunidad conoce las estrategias y cronograma para mejorar la atención a la comunidad.	Los sondeos de opinión muestras que las comunidades están mejor atendidas.		
3	Presentar informes periódicos de las medidas propuestas.	Presentar informes periódicos que identifiquen la opinión de la comunidad en cuanto a la atención al público y las medidas tomadas para mejorarla.	Ajustar las medidas de acuerdo a las sugerencias y alas fallas identificadas.				x	x	x	x	x	x	x	x	x	Trámites y Servicios revisados y depurados	Documentos que permitan identificar el mejoramiento de las medidas tomadas.		



Alcaldía Municipal
Santander de Quilichao

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILICHAO
ALCALDÍA MUNICIPAL
NIT 891500269-2

Santander de Quilichao
COMPROMISO
DE **Todos**



COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADOR	RESPONSABLES		
				Ene	Feb	Mar	Abri	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic					
4.1	Establecer un contacto permanente con la comunidad a través de la disposición de información de interés en el portal web	Revisar y actualizar periódicamente el link "Preguntas frecuentes" del Portal web	Actualización bimestral		x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	X	Revisión – Actualización realizada	Al menos 4 actualizaciones de link de preguntas frecuentes	Secretaria general, oficina de comunicaciones.	
		Difundir a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y renuncias de actos de corrupción, a través de diferentes estrategias	º Publicación en el portal web, redes sociales		x	x	x	X	x	x	x	x	X	x	X	Publicación realizada	Por los menos 8 publicaciones en las redes sociales de los canales de los que cuenta la comunidad para solicitudes, quejas y reclamos.	Secretaria general, oficina de comunicaciones.		
		Difundir a la ciudadanía los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción, a través de diferentes estrategias	º Remisión de afiches a dependencias externas e internas Centros				x	X	x	x								Distribución de afiches a dependencias externas e interna.	Por los menos 20 afiches sobre los canales con que cuenta la comunidad para la recepción de quejas y reclamos.	Secretaria general, oficina de comunicaciones.
			º Distribución de volantes en los barrios y veredas de la ciudad			x	x	X	x	x	x	x	X	x	X	Distribución realizada	10.000 volantes distribuidos en cada uno de los barrios y sector urbanos y rurales de la ciudad.	Secretaria general, oficina de comunicaciones.		
4.2	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de los diferentes canales de atención	Generar y publicar informe de satisfacción de usuario	3 informes de medición de la satisfacción del usuario							x	x	x	X	x	X	Informe general y publicado	Tres(3) informes publicado sobre la medición y la satisfacción de los servicios	Secretarías de despacho		

DEPARTAMENTO DEL CAUCA MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILCHAO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Alcaldía Municipal de Santander de Quilchao (Cauca)			Año: 2018				
Estrategia, Mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		31-ene	30-abr	31-ago	31-dic		
Mapeo de riesgos de corrupción.	1.- Identificación del riesgo. 2.- Análisis del riesgo. 3.- Verificación del riesgo de corrupción. 4.- Administración de riesgos de corrupción. 5.- Seguimiento de los riesgos de corrupción.	Se elaboró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que contiene el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Santander de Quilchao. Se subió a la página Web del Municipio el Respectivo Plan Anticorrupción.	Se le hizo el seguimiento a la matriz de riesgo anticorrupción, permitiendo la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad.	Se le hizo el seguimiento a la matriz de riesgo anticorrupción, permitiendo la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad.		Control Interno, Planeación, Comunicaciones	
Estrategia Administrativa:	1.- Identificación de trámites. 2.- Priorización de trámites a atender. 3.- Racionalización de trámites. 3.- Transversalidad de los trámites.	Identificar los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos al interior de la Administración Municipal.	Actualmente se están actualizando los diferentes trámites que se realizan en la administración Municipal.	En la actualidad se están actualizando los diferentes trámites que se realizan en la administración Municipal.		Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	
Estrategia de rendición de cuenta	1.- Componentes. 2.- Información de cuentas. Condiciones. 3.- Ruta de la rendición de cuentas.	La entidad territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo comunitario, en la zona urbana y rural de Santander de Quilchao.	Está en proceso de programación de rendición de cuentas a la comunidad, en la zona urbana y rural de Santander de Quilchao.	Se realizó rendición de cuentas a la comunidad en general del Municipio de Santander de Quilchao.		Todas las dependencias.	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1.- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. 2.- Fortalecimiento de los canales de atención. 3.- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF. Cargo: Secretario de Planeación, Ordenamiento Territorial y Vivienda	Se ubicaron buzones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en diferentes sitios de la administración municipal, además se creó la oficina de atención al ciudadano.	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.		Control Interno	
Consolidación del documento	Nombre: Pato Antonio Bastos Sanchez Firma:						
Seguimiento de la estrategia	Jefe de la Oficina Control Interno. Nombre: Nora Cecilia López Selazar Firma:						