

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## MUNICIPIO DE FONSECA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA



HAMILTON GARCIA PEÑARANDA  
ALCALDE MUNICIPAL



**FONSECA**

JUAN MANUEL DIAZ SOLANO  
JEFE DE CONTROL INTERNO

DEYMER RAFAEL TORRES LOTTMAN  
SECRETARIO DE PLANEACIÓN

### FONSECA, VIGENCIA 2020

## 1. PRESENTACION

La Administración Municipal de Fonseca- Guajira, está comprometida con la gestión transparente, la atención al ciudadano para el desarrollo económico y social de la población y el cumplimiento y control de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en materias de anticorrupción y fortalecimiento de la relación bidireccional con los ciudadanos.

Bajo la normatividad vigente y dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012 el cual reglamenta el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 que dispone: “Artículo 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Dicho plan anticorrupción y atención al ciudadano está contemplado en el modelo integrado de gestión y planeación reglamentado por el decreto 2482 de 2012 de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Dando cumplimiento a estas normas la alcaldía municipal de Fonseca - La Guajira presenta el documento denominado: “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Fonseca 2018”, donde se incluyen las estrategias y acciones preventivas para mitigar los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas efectiva a la comunidad y el mejoramiento continuo del Servicio al Ciudadano que hacen parte de cada uno de los componentes autónomos e independientes, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, que elaboró el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Que contienen parámetros y soporte normativo propio y sirven como herramienta en pro del fortalecimiento del ejercicio de la planeación estratégica, de una administración transparente y más eficaz, donde se hace necesario la creación de un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo, pertinente y asertivo, que permita mejorar el proceso de toma de decisiones. Se motiva así la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones interesados del municipio, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos.

En dicho documento están incluidas las acciones que la administración municipal espera implementar durante la actual vigencia, las acciones hacen parte de los programas y proyectos los cuales se establecen como prioridad de la administración en el bienestar de sus habitantes y fortalecimiento de la capacidad institucional para dar satisfacción a los requerimientos de los ciudadanos de integración y pertenencia.

## 2. OBJETIVOS

- Mejorar la garantía de la gestión pública mediante el fortalecimiento de los mecanismos que permiten controlar la ocurrencia de sucesos de corrupción de los procesos que ejecuta la alcaldía de Fonseca en su transcurrir diario.
- Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Administración Municipal de Fonseca, para evitar los posibles actos de corrupción y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. Además de rediseñar los objetivos y metas propuestas.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
- Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la administración municipal, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

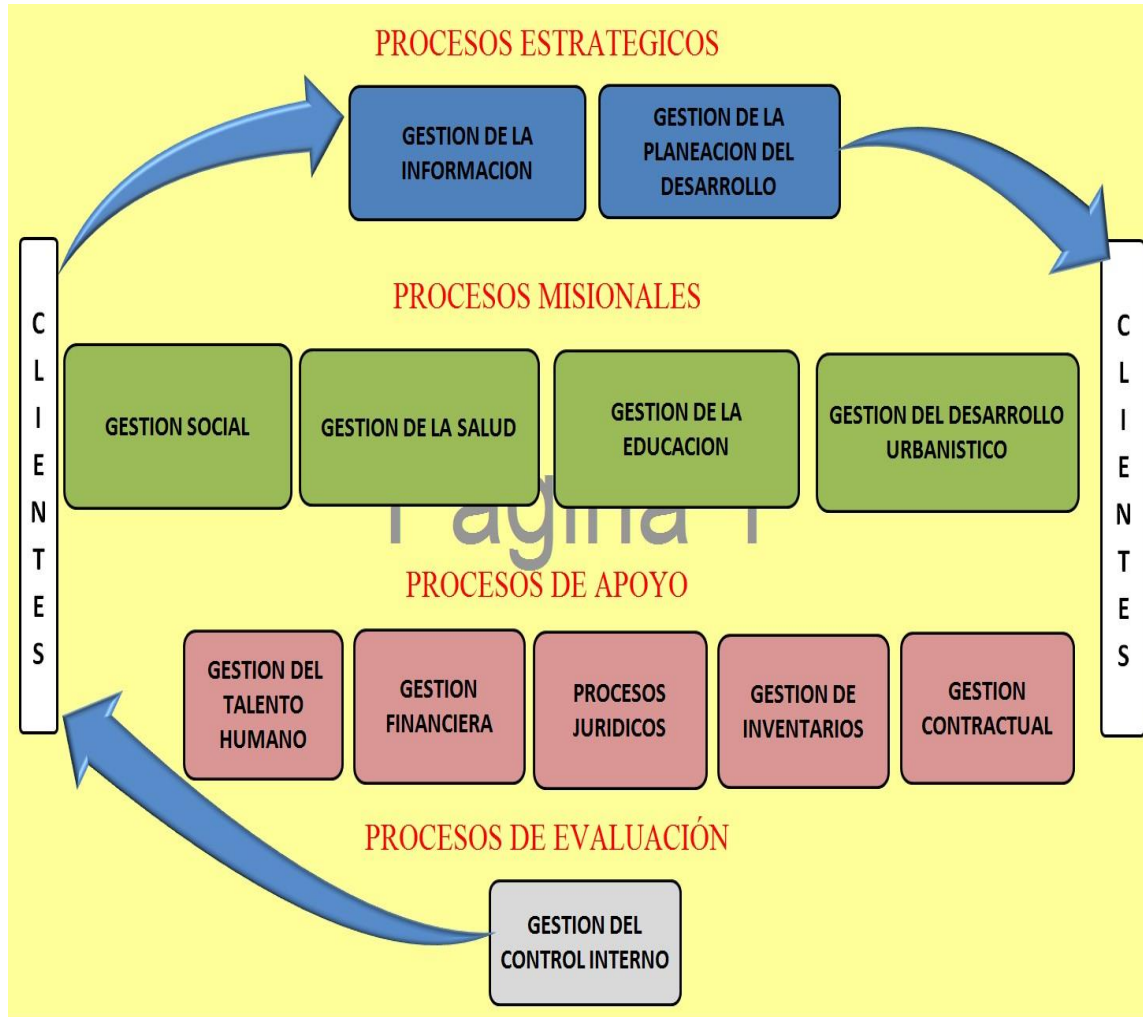
La metodología utilizada para la formulación de este plan se apoyó en la “estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano (DNP- DAFP)” incorporando cada componente situación que el municipio presenta, proponiendo después las acciones que el municipio adelantara para el logro de los objetivos.

## **OBJETIVOS GENERALES DE LA ADMINISTRACION**

La administración municipal de Fonseca - La Guajira tiene como objetivo general asegurar el bienestar de la población mediante la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos para ser ejecutados preferiblemente por el municipio, las asociaciones comunitarias y otros grupos sociales, asignando recurso con criterio de prioridad, equidad, solidaridad y el desarrollo sostenible, proporcionando la vinculación de organismos nacionales e internacionales públicos y privados.



### 3. MAPA DE PROCESOS





#### 4. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADADNO DE LA ALCALDIA DE FONSECA.

- **Legitimidad:** Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el Municipio y los ciudadanos de Fonseca.
- **Oportunidad:** Las acciones y actuaciones por parte de la Alcaldía estarán enmarcadas por el compromiso y la premura pertinente con el objetivo de brindar un servicio eficaz y satisfactorio al ciudadano.
- ☐ ➤ **Coordinación:** Las actuaciones que se desarrollen dentro de la Administración Municipal, con el objeto de dar solución a los problemas de la comunidad o de impulsar el desarrollo económico y social de la población, deberán ser el resultado de la coordinación entre los diferentes actores y partes interesadas.
- ☐ ➤ **Celeridad:** La agilidad en cada uno de los procesos, acciones y actividades desarrolladas por parte de la Alcaldía Municipal deberán estar basadas en el trabajo arduo y oportuno que brinde rapidez en cada etapa siendo uno de los principios fundamentales el proceso de acercamiento del gobierno con el ciudadano a través de las políticas del estado.
- ☐ ➤ **Transparencia:** La transparencia en el manejo de los recursos públicos será la herramienta fundamental para lograr que se puedan atender todas las necesidades de la población, no se tolerarán actuaciones corruptas que atenten contra el patrimonio público. Así mismo, la escogencia de los contratistas se llevará a cabo con apego estricto a este principio y a los demás principios rectores de la contratación pública.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad en el cumplimiento de las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y la Ley, será la directriz que asegure la calidad de los procedimientos que adelante la Administración Municipal. Las actuaciones de los servidores públicos no podrán

conducir a la desviación.

- **Legalidad:** La Administración Municipal y los servidores públicos que hagan parte de ella deberán regirse por la Ley y la ética propia del ejercicio de la función pública.
- **Buena fe:** La Alcaldía Municipal de Fonseca, está

convencida en la buena fe de las acciones y actuaciones de sus ciudadanos bajo la presunción de rectitud y honestidad.

- **Igualdad:** Todos los funcionarios vinculados, directa o indirectamente a la Administración Municipal de Fonseca tendrán una actitud de buen servicio y atención al ciudadano basado en principios de equidad y justicia, mediante un trato humano e imparcial.
- **Eficacia:** Se determinará con claridad la misión, propósito y metas de cada una de las dependencias de la administración, teniendo como objetivo central la comunidad, dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios, estableciendo rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.
- **Eficiencia:** Las aplicaciones administrativas, actos, ejecución de proyectos, gestión y atención al público, se realizarán bajo los estrictos y rigurosos criterios de optimización de los recursos que permitan cumplir las funciones propias del municipio.
- **Efectividad:** Los procesos y procedimientos propios de la administración municipal de Fonseca se ejecutarán con la mínima utilización de recursos y en el menor tiempo sin perjuicio de la calidad, eficacia y eficiencia.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION



*¡Unidos Podemos!*

### 7.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS.

La Alcaldía de Fonseca, en aras de mejorar la política de administración de riesgos de corrupción dentro de la administración, el referente para el diseño del mapa de riesgo y las medidas para mitigarlos es el modelo estándar de control interno MECI contenidos en la metodología de la administración de riesgo del departamento administrativo de la función pública desde el enfoque de eventos de corrupción.

Como resultado del diligenciamiento de la matriz “mapa de riesgos corrupción” se identificaron los riesgos y la probabilidad de ocurrencia, las causas que lo generan y la política de administración de riesgo las acciones operativas para ayudar a mitigar el riesgo.



Se presenta las estrategias de mitigación y prevención de posibles actos de corrupción en este documento.

La entidad cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI quienes junto a los líderes de los procesos participaron activamente en la construcción del **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2020** de la entidad.

## 8. ANALISIS DE RIESGO

Se analizaron los riesgos determinando el grado de materialización de los posibles eventos de corrupción identificando uno a la vez, una vez analizados se clasificaron los parámetros establecidos en la ley: casi seguro, cuando se espera que el riesgo ocurra en la mayoría de la circunstancia, posible cuando se espera que el riesgo pueda ocurrir en cualquier momento.

## 9. VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

Una vez identificados y valorados los riesgos de corrupción, la entidad estableció los controles teniendo en cuenta los siguientes criterios: Controles Preventivos; son aquellos dirigidos a disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo, Controles Correctivos; aquellos que buscan eliminar las causas que generaron en caso de materializarse o mitigar su efecto.

## 10. ESTRATEGIA ANTICORRUPCION

La alcaldía municipal de Fonseca promueve la generación de comportamientos éticos y construye una cultura organizacional basada en principios y valores. Es claro que las herramientas que hoy nos proporciona el estatuto anticorrupción son cruciales en el cumplimiento de los objetivos propuestos, no obstante, se debe articular con estrategias de sensibilización a los funcionarios. Con esta política se busca asegurar el cumplimiento de las políticas del estatuto anticorrupción, consolidando una cultura basada en valores, desarrollando acciones correctivas que permitan mitigar los riesgos de corrupción al interior de la entidad.

## 11. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

**PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN:** el objetivo de esta estrategia es consolidar los principios y valores a través del código de ética en términos de legalidad, transparencia, objetividad y economía.

Nuestros controles en enfoque preventivo buscaran sensibilizar todos los funcionarios de la administración municipal de Fonseca, a través de capacitaciones orientadas a la identificación de situaciones o comportamientos asociados con actos de corrupción, su regulación y consecuencias.

**SEGUIMIENTO:** este permite evaluar los controles implementados en cada uno de los procesos y procedimientos que presentan mayor riesgo en la entidad. Es muy importante que se aplique en primera medida a cargo de los funcionarios, en segunda instancia a cargo de los líderes de proceso y por su puesto en el control a cargo de la oficina de control interno que debe elaborar informes cada cuatro meses.

## 12. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

MACRO PROCESO	PROCESOS
PROCESOS ESTRATEGICOS	GESTION DE LA INFORMACION
	GESTION DE LA PLANEACION DEL DESARROLLO
PROCESOS MISIONALES	GESTION SOCIAL
	GESTION DE LA SALUD
PROCESOS DE APOYO	GESTION DE LA EDUCACION
	GESTION DEL DESARROLLO URBANISTICO
	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GESTION FINANCIERA
PROCESOS DE EVALUACIÓN	PROCESOS JURIDICOS
	GESTION DE INVENTARIOS
	GESTION CONTRACTUAL
	GESTION DEL CONTROL INTERNO

(ver anexos 01)

NO	RIESGO O NO CONFORMIDAD POTENCIAL	DESCRIPCION	CONTROLES EXISTENTES
1	TRAFICO DE INFLUENCIAS	Exceso de autoridad, concentración de poder concentrado en un área, cargo o funcionario.	Cumplir con los procesos y procedimientos, normas y demás procesos establecidos para tal fin
2	ACCESO ILEGAL	La probabilidad de que alguien externo tenga acceso algún documento antes de ser publicado	Cumplir con lo estipulado en la normas que rigen la contratación – publicar todos los procesos en la página web
3	CELEBRACION INDEBIDA DE CONTRATOS	Posible intervención en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales.	Cumplir con los procesos y procedimientos, normas y demás procesos establecidos para tal fin
4	INCUMPLIMIENTO DE DOCUMENTACION	Posible incumplimiento por la documentación requerida en la etapa precontractual y de ejecución.	Lista de chequeo de contratación. Revisión minuciosa por parte del asesor jurídico.
5	PERDIDA O ROBO	Posible apropiación indebida de los bienes del municipio.	Existe formato préstamo de bienes. Inventario firmado por responsable. Chequeo aleatorio a las dependencias.
6	CONCUSION	Posibilidad de que funcionarios públicos, contratistas del área, induzca a alguien a que dé o prometa dar para su propio beneficio o de terceros ya sea en dinero o en cualquier otra utilidad indebida.	Existencia del Código y Comité de ética y del plan operativo anual. Aplicación del procedimiento de retroalimentación con el cliente y plan operativo.

7	COHECHO	Posibilidad de que funcionarios públicos y/o contratistas del área, acepten dinero o algún otro tipo de beneficios, en contraprestación a un hecho u omisión de su parte, que atenta contra la moralidad pública, el cumplimiento de sus deberes y/o el fisco.	Existencia del Código y Comité de ética y del plan operativo anual. Aplicación del procedimiento de retroalimentación con el cliente. Existencia de comité de control interno disciplinario y plan operativo.
8	PECULADO	Posibilidad de que los servidores públicos del área, usen o permitan el uso indebido de bienes del municipio ya sea para su propio provecho o de terceros	Arqueos periódicos Control sobre ingreso de personal ajeno a la Administración. Existencia del código de ética y sensibilización periódica sobre el mismo. Pólizas de manejo. Hacer cruces de información entre el sistema de información y los recibos físicos
9	CLIENTELISMO	Favorecimiento en la adjudicación de contratos, licencias, trámites, etc. Manipulación en los estudios previos o de factibilidad para beneficio de terceros. Agilización de los trámites u omisión de requisitos. Cobro o recibimiento de dadivas por parte de los funcionarios por favorecimiento o agilización de trámites.	Cumplir con los procesos y procedimientos, normas y demás procesos establecidos para tal fin

La Secretaria de Planeación lideró el proceso de consolidación con el propósito de identificar los posibles riesgos de corrupción en la entidad, realizó acompañamiento a las dependencias con el fin de orientar el diseño de la política de medidas de anticorrupción de la administración Municipal.

### 13. ESTRATEGIA ANTITRAMITE

#### Identificación de Tramites

La Administración Municipal está identificando y estandarizando los trámites con los que establece el Departamento Administrativa de la Función Pública. Para lo cual ya se han inscrito y publicado en el SUIT (Sistema Único de Información y Trámite) algunos trámites como se muestra a continuación:

<b>FORMATO DE INVENTARIO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre del proceso/ procedimientos misional</b>	<b>Nombre del tramite</b>	<b>Normatividad que le aplica</b>
1	SALUD	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales -SISBEN	Decreto 4816/2008 Decreto 1192/2010 Ley 1176/2007
2	SALUD	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programa sociales - SISBEN	Decreto 4816/2008 Decreto 1192/2010 Ley 1176/2007
3	SALUD	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programa sociales - SISBEN	Decreto 4816/2008 Decreto 1192/2010 Ley 1176/2007
4	SALUD	Encuesta del Sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programa sociales - SISBEN	Decreto 4816/2008 Decreto 1192/2010 Ley 1176/2007
5	SALUD	Licencia de exhumación de cadáver	Decreto 4816/2008 Decreto 1192/2010 Ley 1176/2007
6	SALUD	Vinculación en la base de datos	Decreto 4816/2008



Nit: 892170008-3

		de discapacidad	
7	SALUD	Retiro de la base de datos de Discapacidad municipal	Decreto 4816/2008
8	SALUD	Actualización en la base de datos de discapacidad	Decreto 4816/2008
9	GESTION FINANCIERA	Facilidades de pagos para los deudores de las obligaciones tributarias	Ley 383 de 1997 Ley 6788/2002 Ley 1066/2006 Acuerdo 28 de 2017 Decreto No. 052 de 2017

			Reglamento Interno de Cartera
10	GESTION FINANCIERA	Modificación en registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio.	Decreto 3070 de 1983 Acuerdo 28 de 2017
11	GESTION DEL DESARROLLO URBANISTICO	Impuesto de alineación urbana	Decreto 1333 de 1986 Ley 97 de 1913, artículo 1 literal G
12	GESTION DEL DESARROLLO URBANISTICO	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio.	Decreto 3070 de 1983 Decreto 1879 del 2008 Ley 232 de 1995
13	GESTION FINANCIERA	Impuesto de industria y comercio y su complementario, avisos y tableros	Decreto 3070 de 1983 Decreto 1333 de 1986 Ley 14 de 1983 Ley 49 de 1990 Ley 383 de 1997
14	GESTION DEL DESARROLLO URBANISTICO	Asignación de nomenclatura	Ley 136-142 de 1994 Ley 1551 del 2012 Resolución 70 del 2011
15	GESTION FINANCIERA	Impuesto predial unificado	Decreto 1333 de 1986 Ley 1450 de 2011 Ley 1607 de 2012 Ley 44 de 1990 Ley 75 de 1986
16	GESTION DESARROLLO URBANISTICO	Estratificación socioeconómica	Ley 142 de 1994 Ley 505 de 1999 Ley 689 del 2001 Ley 732 del 2002

### Estrategia Anti tramites.

Establecimiento de medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página Web e instrumentos tecnológicos de la administración, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos divulgar, promocionar y facilitar el acceso a los servicios de la alcaldía con estrategias como:

(5) 7756950

✉ [alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)

📍 Calle 12 No. 18-05 / Fonseca La Guajira - Colombia

- a. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la entidad para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
- b. Evitar entrega de fotocopia de cedula de ciudadanía cuando aplique.
- c. A mediano plazo, un aplicativo web para recepción de hojas de vida de futuros contratistas.
- d. Se adoptará la ventanilla única de atención al usuario, la entidad remitirá toda la correspondencia por intranet evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
- e. Se adopta como medio de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos.
- f. Se adoptarán las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación del manual General de Archivo.
- g. Se simplificará los documentos soporte de las cuentas a fin de evitar documentos innecesarios o duplicados en las mismas y disminuir el volumen de documentos para archivar.
- h. Adoptar un aplicativo AVA (ambientes virtuales de aprendizaje) para desplegar todas las acciones de capacitación, educación, socialización, inducción o re inducción, reduciendo el tiempo y costo de las capacitaciones presenciales y brindando espacios de fácil acceso a los usuarios en cualquier tiempo y espacio.

Se identificó los elementos que integran los trámites y servicio con el fin de evaluar su pertinencia importancia y valor agregado para el usuario. La alcaldía tiene trámites inscritos en la plataforma SUIT y unos en la página web del municipio.

## **INVENTARIO DE TRÁMITES:**

### **Servicio no disponible en línea**

Solicitud de licencia de construcción Solicitud de permiso de ruptura de pavimento

Solicitud de inspección ocular

Solicitud de certificado de nomenclatura Solicitud de certificado uso de suelo

Solicitud de certificado alto riesgo Solicitud de desenglobe


Vinculación al SISBEN

Vinculación a la base de datos de discapacidad Tramite de exhumaciones.

Vinculación a la tercera edad Carta de residencia

 (5) 7756950

 [alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)

 Calle 12 No. 18-05 / Fonseca La Guajira - Colombia

### Servicio disponible en línea

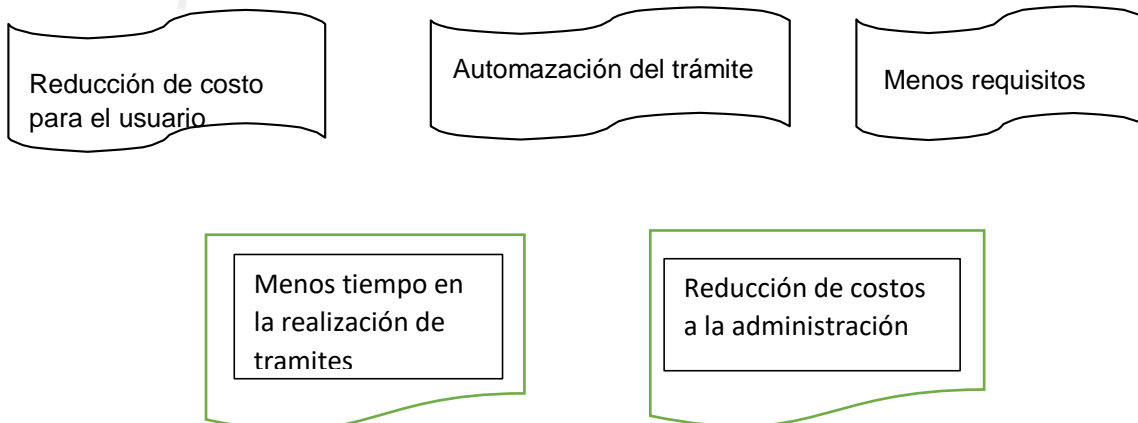
Liquidación de impuesto de industria y comercio Liquidación del impuesto predial Paz y salvo de predial

### Servicio disponible en línea

Liquidación de  
impuesto de industria  
y comercio  
Liquidación del  
impuesto predial  
Paz y salvo de predial

## METODOLOGÍA PARA SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el marco de nuestro sistema integrado de gestión y cumplimiento de la política anti trámites se simplificarán y se optimizarán los procesos y procedimiento en procura que los tramites sean simples, eficientes y oportunos.



PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Realizar actualización de trámites en SUIT plataforma de DNP.	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite	Existen inconformidades de los usuarios por la demora	Actualizar trámites y colocar en funcionamiento. (Siempre y cuando se encuentren los documentos en debida forma por la ley.)	Oportunidad en el tiempo de respuesta	Oficina gobierno	01/03/2020	15/05/2020
2	Solicitud de certificado de nomenclatura Solicitud de certificado uso de suelo Solicitud de certificado alto riesgo Solicitud de desgloble	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite	No existen cronogramas de tiempo para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.	El trámite tiene una duración no especificada, el propósito es que el ciudadano sepa cuantos días Hábiles. (Siempre y cuando se encuentren los documento en debida forma por la ley.)	Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio	Secretaría de planeación	01/03/2020	30/06/2020
3	Registro de Publicidad Exterior Visual	Normativas	Reducción de tiempo de duración del trámite	Existen quejas por la demora del trámite	El trámite tiene una duración 15 días hábiles, el propósito es disminuir a 12 días Hábiles. (Siempre y cuando se encuentren los documentos en debida forma por la ley.)	Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio	Secretaría de Hacienda/secretaría de Planeación	01/05/2020	01/07/2020
4	Retiro de un Hogar de la Base de Datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales (SISBEN)	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Existen quejas por la demora del trámite de desvinculación de las personas	Brindar oportunamente la atención al ciudadano de acuerdo a las solicitudes presentadas.	Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio	Oficina Municipal del SISBEN - Secretaría General	01/02/2020	03/05/2020

5	Retiro de una persona de la base de datos de discapacidad municipal	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Existen quejas por la demora del trámite de desvinculación de las personas	Brindar oportunamente la atención al ciudadano de acuerdo a las solicitudes presentadas.	Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio	Secretaría de Desarrollo social	01/02/2020	03/05/2020
---	---	-----------------	--	--	--	---	---------------------------------	------------	------------

#### 14. RENDICIONES DE CUENTAS:

La alcaldía municipal de Fonseca, a través de la estrategia de rendición de cuenta busca consolidar la participación activa, incluyente y constante de los grupos de interés frente al desarrollo de los programas estratégicos, metas y proyectos.

Esta participación tiene como objetivo fomentar la interacción en el proceso de control de ejecución de la política pública.

Para la administración la rendición de cuenta no se limita a la audiencia de rendición de cuenta si no a eventos periódicos de entrega de resultado.

- a. Se publicará la rendición de cuentas anual en la página web de la entidad.

#### INFORMACION PARA LA RENDICION DE CUENTAS

Este componente desarrolla los atributos de la información para los fines de rendición de cuenta, la información debe presentarse a la comunidad de forma clara, actualizada, oportuna y completa.

A través de los medios de información principalmente en la página web del municipio damos cumplimiento al decreto 1151 de 2008, ley 1437 de 2011; a través de gobierno en línea se garantiza a toda la comunidad del acceso a la información en temas institucionales, misionales, de planeación, cumpliendo todos los requisitos de accesibilidad, calidad y disponibilidad.



## 14.1. ESTRATEGIAS Y METAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
SUBCOMPONENTE 1 INFORMACION DE CALIDAD Y EN LEGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información	Cronograma aprobado	Sec. Planeación.	01/03/2020
	1.2	Gestionar la transmisión del evento de rendición de cuantas a través de uno de los canales regionales o locales de televisión y radio	Canales seleccionados	Secretaria de alcalde	20/03/2020
	1.3	Convocar de forma directa a los miembros del concejo Municipal, Concejo municipal de planeación, la veeduría ciudadana al plan de desarrollo, las juntas administradoras locales, el concejo Municipal de Política Social y equidad, la personería de y la comunidad en general para asistir al recinto escogido a la presentación de informe de gestión de la administración.	Invitación Oportuna	Sec. Planeación	15/03/2020
	1.4	Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la Administración Municipal y sus entes descentralizados.	Informes Entregados por parte de las Dependencias.	Todas las Dependencias	01/03/2020
	1.5	Analizar y consolidar informe de Gestión de la administración Municipal. Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo a través del seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción	Informe Consolidado	Sec. Planeación	15/03/2020

SUBCOMPONENTE 2 DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2.1	Socialización de resultados de la Encuesta Calidad de Vida 2017  Gestionar y consolidar el Acta de Informe de Gestión del señor Alcalde  Publicar: Estrategia Digital de la Alcaldía en web, intranet y Redes Sociales W Master de la Intranet	100% de resultados socializados y publicados	Secretaria alcalde, Oficina Informática, Sec. Planeación.	30/03/2020
	2.2	Difundir los boletines del consolidado del Informe de Gestión del Alcalde, para la Rendición de cuentas a la ciudadanía (dos veces al año)	Elaboración de boletines y entrega a las comunidades, grupos de presión y comunidad empresarial	Secretaria alcalde	20/03/2020
SUBCOMPONENTE 3 INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICION DE CUENTAS	3.1	Invitar a los líderes que se hagan partícipes desde el momento de la convocatoria hasta la finalización del proceso.	Cronograma de Actividades Entregado	Secretaria alcalde	01/03/2020
	3.2	Participar a los líderes del proceso de Socialización de las soluciones a las necesidades de la comunidad. Publicar la respuesta a las preguntas suscitadas en el evento.	Publicación de las respuestas a las necesidades.	Secretaria alcalde	01/03/2020
SUBCOMPONENTE 4 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	4	Evaluar el cumplimiento de los proyectos Sociales.	Plan de Seguimiento Del Plan De Acción	Sec. Planeación	28/02/2020
	4.1	Realizar encuestas a la comunidad, si fue efectiva la Gestión de la Administración	Encuestas realizadas y evaluadas.	Secretaria alcalde	01/02/2020
	4.2	Publicar todos los actos administrativos donde se contemple el seguimiento del Plan de Desarrollo.	Publicación de los Actos Administrativos en Cumplimiento Al Pacto Por la Transparencia	Sec. Planeación	02/03/2020

## LÍNEA ESTRATÉGICA PARA LA INFORMACIÓN Y DIÁLOGO

- Actualización de la página web con los contenidos noticiosos realizando encuestas a los ciudadanos en temas de interés para la rendición de cuentas.
- Actualización de la página web con contenido institucional.
- Brindar asesoría con relación a los trámites y servicios a través de los diferentes canales de comunicación.

- Divulgación al mecanismo de participación ciudadana.
- Presentar avances del plan de desarrollo.
- Publicación y socialización de indicadores.
- Atención a solicitud de información en medios físicos y electrónicos.

## 15. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estrategia anti-trámites expuesta anteriormente, permite que se mejore la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, con esto se busca mejorar también la atención al ciudadano. Además de las estrategias mencionadas en el numeral anterior, la Alcaldía busca la mejora continua en la atención al ciudadano, los servidores públicos que laboren en la administración de Fonseca incluidos a aquellos contratistas deben brindar atención a la comunidad implementando las siguientes políticas:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Designar responsable del proceso de atención al ciudadano	Expedición de Oficio designando responsable y socializado	Secretaría alcalde	feb-2020
	1.2	Realizar plan de trabajo para la creación de la oficina de Atención al ciudadano	Creación de la Oficina de Atención al Ciudadano	Equipo de Atención al Ciudadano	mar-2020
	1.3	Análisis de los procesos de atención al ciudadano	Construir mapa de proceso	Secretaría de gobierno	feb-2020
	1.4	Designación de la dependencia a la que se debe adscribir la oficina de atención al ciudadano	Adscribir la Oficina de Atención al Ciudadano a Despacho del Alcalde	Secretaría de gobierno	Nov-2020

	1.5	Crear un comité de Atención al Ciudadano	Decreto creado y comité publicado	Oficina Jurídica	Nov-2020
	1.6	Conformar equipo de Atención al ciudadano	Acto administrativo aprobado y publicado	Oficina Jurídica	Nov-2020
	1.7	Adecuación de espacio físico de acuerdo con la normativa vigente en materia de diseño, accesibilidad y señalización para edificación	Infraestructura física adecuada	Equipo de Atención al Ciudadano	Jun-2020
	1.8	Identificación de factores de conformidad para medir la satisfacción del ciudadano	Diseñar e implementar un formato para medir la satisfacción del ciudadano en el trámite	Equipo de Atención al Ciudadano	Jun-2020
	1.9	Adopción de protocolos para los canales de servicio al ciudadano (medios electrónicos, telefónico, presencial y verbal)	actualizar Manual y protocolos de Atención al Ciudadano	Secretaría de gobierno	Nov-2020
	2.0	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información.			Nov-2020
	2.1	Generar mensajes electrónicos para respuesta a las PQRS del ciudadano		Secretaría de gobierno	Nov-2020
	2.2	Concientizar el uso del sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos	Diseñar estrategia para el buen uso de la herramienta informática	Secretaría de gobierno	Marzo- Abril 2020
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.3	Fortalecer el mecanismo institucionalizado en el Municipio que permite: (I) hacer seguimiento al interior de la entidad sobre la respuesta oportuna y de calidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; y (II) hacer seguimiento por parte de la ciudadanía a la respuesta de las mismas a través de los diferentes canales de atención	Diseñar estrategia	Secretaría de gobierno	Nov-2020
	2.4	Realizar diagnóstico del proceso de mensajería	Diagnóstico realizado	Secretaría alcalde	feb-2020
	2.5	Actualizar y divulgar los servicios de la entidad	Información actualizada y publicada.	Equipo de Atención al Ciudadano	Mar-2020
	2.6	Mejorar los procesos de la intranet para los trámites del personal de planta y contratista.	Procesos implementados en intranet	Oficina de informática y talento Humano	may-2020
	2.7	Publicación y divulgación de los canales que dispone el municipio para la recepción PQRS, horario y ubicación.	Publicación de la información	Equipo de Atención al Ciudadano	feb-2020
<b>Subcomponente 3 Talento humano</b>	2.8	Implementar programa anual de capacitación para el fortalecimiento a las competencias de las funciones de Servicio de Atención al Ciudadano de Adentro hacia afuera y viceversa	Implementar Plan Institucional de capacitación(PIC)	Talento Humano	Feb-2020

	2.9	<i>Impulsar espacios de sensibilización con los servidores públicos para mejorar el comportamiento y actitud a los ciudadanos</i>	Cronograma de jornadas de sensibilización	Equipo de Atención al Ciudadano	Ene-Marzo 2020
	3.0	<i>Desarrollar programa de incentivo liderado por la coordinación de Bienestar social, El mejor Grupo de Trabajo y Mejor empleado por núcleo de jerarquía</i>	Programa creado y funcionando	Talento Humano	ene-202
	3.1	<i>Establecer un programa de inducción al personal que ingresa a prestar su servicio al Municipio</i>	Programa de inducción institucionalizado	Talento Humano	jun-2020
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	3.2	<i>Implementar en la página web la Sección "Transparencia y acceso a información pública" (Art. 12 y 13 Ley 1712 de 2014 y Art 4º Decreto Reglamentario 103 de 2015)</i>	Link de transparencia implementado	Oficina de informática	mar-2020
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	3.3	<i>Implementar encuestas de percepción</i>	Formato de encuesta realizado	Equipo de Atención al Ciudadano	abr-2020
	3.4	<i>Seguimiento a los buzones de sugerencia</i>	Buzones implementados	Equipo de Atención al Ciudadano	Jun- nov-2020
	5.4	<i>Elaboración el Plan de comunicación para la entidad y lo ejecuta con estrategias de comunicación y de acuerdo a la diferenciación del público objetivo.</i>	Estrategia de comunicación implementada	Equipo de atención al ciudadano y oficina de prensa	Abril-Mayo 2020
	5.5	<i>Indicadores para medir la eficiencia de la calidad del servicio</i>	Indicadores realizados	Equipo de atención al ciudadano	Abril-Mayo 2020

## TIEMPO DE ENTREGA TRAMITES Y SERVICIO

En términos generales a la atención de la PQRS: PETICIONES: salvo a norma legal y so pena de sanción disciplinaria toda petición deberá resolverse dentro de los (15) días hábiles siguientes a su radicación.

Términos especiales para las siguientes peticiones:

DOCUMENTOS: las peticiones de los documentos deberán resolverse dentro de los (10) días siguientes a su recibo, si en este tiempo no se le ha dado respuesta al peticionario se entenderá para todos efectos legales que la respuesta a la solicitud



ha sido aceptada y por consiguiente la administración no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los (3) días siguientes.

**CONSULTAS:** las peticiones en las cuales se eleven consultas a las autoridades en relación con su cargo deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción

**PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** el término para responder es de (10) días hábiles a su recepción.

#### HORARIO Y PUNTO DE ATENCION

Punto de atención presencial sede administrativas Alcaldía Municipal Dirección: calle 12 No 18 – 05

#### HORARIO DE ATENCION

La alcaldía municipal de Fonseca atiende de lunes a viernes de 8:00 a.m - 12:00 mm y de 2:00 pm. – 6:00 pm

#### OTROS CANALES TELEFONICOS

Teléfono (+057-5) 7755813 VIRTUALES:  
alcaldia@fonseca-guajira.gov.co

Pagina web: <http://www.fonseca-guajira.gov.co>

#### MECANISMOS DE SEGUIMINETO A LAS RESPUESTA OPORTUNAS DE LA SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS CUIDADANOS

El proceso de atención al ciudadano incorporado en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

Como mecanismo de seguimiento a las respuestas oportunas a las solicitudes se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Fecha de radicación de la PQRS
- Numero de radicado
- Datos del ciudadano (identificación, dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfono, celular)
- Medio por el cual desea recibir la notificación

- Datos del denunciado
- Motivo del PQRS
- Fecha del traslado
- Fecha de respuesta según ley (1437 de 2011)
- Fecha real de respuesta
- Funcionario responsable
- Observaciones

## REGISTRÓ PÚBLICO SOBRE DERECHO DE PETICIÓN

De acuerdo a la circular externa 001 de 2011 del consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno las entidades de orden nacional y territorial cada entidad debe publicar en la página web de forma semestral el registró organizado de los derechos de petición.

### CONTROL

Es responsabilidad de la oficina de control interno rendir a la administración los informes semestrales de la vigilancia y atención con las normas y procedimientos establecidos para la atención a los derechos de petición.

#### 15.1. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El principio que rige el servicio público es aquel que ubica al ciudadano como eje de la gestión y razón de ser, por esto, ninguna administración o actividad de Estado tiene justificación si no está dirigida a garantizar los derechos de los ciudadanos y satisfacer sus necesidades. A continuación, se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

### MANDAMIENTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

**(Tomado de la Secretaria de Transparencia – Presidencia de la República)**  
**RESPETAR. Actuar con estricto apego a la Constitución y la Ley.**

**PLANEAR.** Adelantar el ejercicio de planeación acorde con el presupuesto, ajustado a la misión de la entidad y las necesidades básicas de la población, de tal manera que los gastos programados sean necesarios.

**INFORMAR.** Dar a conocer de forma clara, precisa, oportuna y actualizada la actuación de la entidad. No utilizar la información confidencial o privilegiada para beneficio propio o de terceros.

**VISIBILIZAR.** Divulgar la gestión de la Administración. Publicar en los sistemas de información y en los sitios web de la institución las actuaciones de la entidad.

**GERENCIAR.** Manejar los recursos públicos con pulcritud, exigiendo buena calidad de los bienes y servicios.

**INTERACTUAR.** Promover la participación ciudadana y el control social. Realizar rendición de cuentas de manera permanente. Informar, explicar y dar a conocer el manejo y los resultados de la gestión. Facilitar la labor de los veedores ciudadanos.

**RACIONALIZAR.** Optimizar los trámites, exigiendo los estrictamente necesarios. Eliminar las regulaciones innecesarias y absurdas, promoviendo una gestión eficiente.

**SERVIR.** Prestar un servicio oportuno, ágil, y efectivo al ciudadano. El principal cliente de la Administración Pública es el ciudadano.

**DELIBERAR.** Buscar el interés general en las decisiones, impidiendo que se concentren en un solo funcionario el poder de decisión.

**ARCHIVAR.** Manejar y mantener los archivos organizados y clasificados. Un adecuado manejo de la gestión documental contribuye a dotar de expectativas los servicios públicos.

*FONSECA*  
*¡Unidos Podemos!*