

ALCALDÍA SANTIAGO DE TOLU

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

Al servicio de la gente

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE PLANEACIÓN 2.4.1. RESOLUCIÓN PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO

RESOLUCIÓN No. 035

enero 30 de 2023

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACION DEL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023"**

EL ALCALDE MUNICIPAL DE SANTIAGO DE TOLU, En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 1 del artículo 315 de la Constitución Política, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.1.4.8.4 del Decreto 1081 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, señala que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

Que igualmente el artículo 76 ibidem, establece que *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y rectamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *"Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474*

de 2011 ... , como también el "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y rectamos ... "

Que la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Decreto 1081 de 2015, "*por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*", compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*".

Que el artículo 2.1.4.8. del Decreto 1081 de 2015, señala:

"Artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional; departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año."

Que la Ley 1712 de 2014, "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*", en el artículo 4, señala:

"Artículo 4. Concepto del derecho. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a La información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.

Parágrafo. *Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.*

Que el Municipio de Santiago de Tolú, propende por el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, buscando siempre un entorno de comportamientos éticos garantes de una buena administración de los planes, programas y recursos que buscan proporcionar bienestar colectivo y un desarrollo local equitativo.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el Municipio de Santiago de Tolú, tiene el propósito de fomentar las buenas prácticas en la gestión de lo público, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas estratégicas y de gestión, con énfasis en la transparencia e integridad en las actuaciones, las decisiones, las relaciones y los comportamientos éticos del equipo directivo y en general de todos los funcionarios, para asegurar un manejo responsable y transparente del Municipio.

Que, en todos los niveles del servicio público, es fundamental la interiorización de los Principios de la Gestión Pública consignados en el presente Plan y Código de integridad, como lo establece la Resolución No. 423 del 23 de octubre del 2018 desde la comprensión de su rol como servidores públicos y lograr generar bienestar social y personal, como producto de sus conductas éticas.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN. Adoptar el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, departamento de Sucre, para la vigencia 2023, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: OBLIGATORIEDAD. El **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, tiene el carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los secretarios y demás funcionarios de la administración municipal.

ARTICULO TERCERO: SEGUIMIENTO: Conforme a la normatividad vigente; 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.

ARTICULO CUARTO: PUBLICIDAD. De conformidad a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL**

CIUDADANO se publicará en la página web institucional <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/>

ARTICULO QUINTO: la presente resolución rige a partir de su expedición y se deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Santiago de Tolú; a los treinta (30) días del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023).



JOSE DE JESUS CHADID ANACHURY
Alcalde Municipal

Elaboro: Ervis Paternina Sierra
Reviso: Diana Marcela Sierra Peña

Jefe de Control Interno
Jefe Oficina Jurídica

Al servicio de la gente

ALCALDÍA SANTIAGO DE TOLU

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG

Al servicio de la gente

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y DE PLANEACIÓN 2.4.1. RESOLUCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, en cabeza del señor alcalde **JOSÉ DE JESÚS CHADID ANACHURY**, mediante el presente documento implementa y da cumplimiento a lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas aplicables de la alcaldía municipal de Santiago de Tolú, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, correspondiente a la vigencia 2023.

En este marco de referencia la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; estructuró su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con base en la misión, funciones y actividades que desarrolla la entidad, con el fin de fortalecer los mecanismos para evitar los actos de corrupción y mejorar el servicio al ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 que en su Artículo 73 establece *"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"*.

En concordancia con lo anterior, se formula para la implementación en la vigencia 2023 el presente Plan, en el que se definen acciones encaminadas para la lucha contra la corrupción estableciendo acciones que mitiguen los riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la entidad, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, las acciones de racionalización de trámites de cara al ciudadano, la estrategia de rendición de cuentas y las actividades que propendan por la transparencia y el acceso a la información de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú.

La formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó de manera participativa, este proceso que fue liderado

por el Señor Alcalde y la Secretaría de Planeación; con el apoyo de los Secretarios de despacho, jefes de oficina y Servidores Públicos de todas las dependencias de la entidad, vinculados en el desarrollo de los procesos, en donde se establecieron acciones que permitan el desarrollo de una gestión transparente y con participación y acompañamiento de la ciudadanía.

Ahora bien, considerando la gestión institucional adelantada durante la vigencia 2022 tendiente además, a fomentar la transparencia, la atención a la ciudadanía y fortalecer la lucha contra la corrupción; la alcaldía municipal de Santiago de Tolú, incrementó la participación ciudadana, el cual le permite intervenir con sus observaciones, opiniones y sugerencias de forma permanente, interactiva y directa, frente a los proyectos de actos administrativos municipales que afectan al municipio, con vocación transformadora y de mejoramiento continuo y de legalidad.

En este sentido, en la vigencia 2023, se consolidarán dichas acciones y se generarán otras actividades, de manera que la Entidad sea referenciada como una institución ágil, eficiente y cercana al ciudadano, con procesos de innovación que generen más y mejores servicios para la ciudadanía y que redunden en una mayor transparencia en el desarrollo de sus funciones, donde todos los servidores públicos sean actores de cambio comprometidos con nuestras políticas.

Conscientes que las prácticas de corrupción en las organizaciones del Estado lesionan el crecimiento económico y diezman la capacidad para administrar los recursos y atender las necesidades de los ciudadanos, la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; y con el fin de hacer transparente las gestiones públicas y fortalecer las relaciones entre la administración municipal y el ciudadano; y atendiendo los lineamientos de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016 y

el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; elaboró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, en donde se dan a conocer las diferentes estrategias para combatir actos de corrupción en la Administración Municipal, en los siguientes componentes que fueron desarrollados con la participación de los líderes de cada uno y socializado con los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú:

- 🚩 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 🚩 Racionalización de Trámites.
- 🚩 Rendición de Cuentas.
- 🚩 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 🚩 Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- 🚩 Iniciativas Adicionales

Dicho documento, apunta a identificar, analizar y controlar hechos o actos de corrupción en términos de simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites para promover la confianza en el ciudadano; accesibilidad a la información pública de una manera transparente; creación de espacios de participación e interacción con la ciudadanía para mejorar continuamente la atención a la ciudadanía; así como la aplicación de iniciativas de integridad, como lo establece la **Resolución No. 423 del 23 de octubre del 2018.**

En este sentido, en la vigencia 2023, se consolidarán dichas acciones y se generarán otras actividades, de manera que la Entidad sea referenciada como una institución ágil, eficiente y cercana al ciudadano, con procesos de innovación que generen más y mejores servicios para la ciudadanía y que

redundan en una mayor transparencia en el desarrollo de sus funciones, donde todos los servidores públicos sean actores de cambio comprometidos con nuestras políticas.

Cabe aclarar, que la formulación de este PAAC, se encuentra alineado con los elementos que caracterizan el Sistema Integrado de Gestión institucional, fundamentado en un enfoque por procesos y bajo el estándar del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica en la Entidad.



1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE TOLÚ.

1.1. Reseña Histórica Municipio Santiago de Tolú

Tolú, conocido también explícitamente como La Villa Tres Veces Coronada de Santiago de Tolú, es un municipio colombiano situado en la costa Caribe, en el centro del golfo de Morrosquillo, en el departamento de Sucre, La Villa Santiago de Tolú es uno de los centros urbanos más antiguos de Colombia, el Municipio de Santiago de Tolú fue fundado el 25 de Julio de 1535 por el conquistador Alonso de Heredia, fue la primera ciudad fundada en el actual Departamento de Sucre. Durante la época de la Colonia adquiere importancia como puerta de salida de productos agrícolas, principalmente de caña de azúcar que se cultiva en las faldas de la serranía de Sincelejo.

La zona de Tolú, como centro de acopio y distribución, tendría como área de dominio un importante el comercio costero. Es influenciada a finales del Siglo XVII por la venida de los negros esclavos que ocuparon la mano de obra agrícola de la zona, además, Santiago de Tolú se convirtió en epicentro de todas las expediciones hacia el Sinú, el Darién, Panamá y otras zonas de influencia.

Con el nacimiento de la ganadería como actividad económica importante, las relaciones sociales de toda la región se establecen; la importancia de esta actividad en Tolú se pone de manifiesto en los muelles propios para el embarque de ganado que tenían algunas haciendas o por el establecimiento entre 1.919 y 1.925, de la Packing Mouse en Coveñas para la exportación de ganado hacia las Antillas.

El mar como atractivo para el turismo y la existencia en el Golfo de Morrosquillo, de condiciones naturales para tal fin, convierten a Tolú en centro turístico y recreativo, sus playas, hoteles de todas las categorías, restaurantes con los mejores platos caribeños, bicicletas, son algunas de las características que refuerzan y fortalecen esta cultura de turismo natural y tropical, donde el denominador común es el cielo limpio de Tolú, el reverberante sol y la amabilidad de su gente.

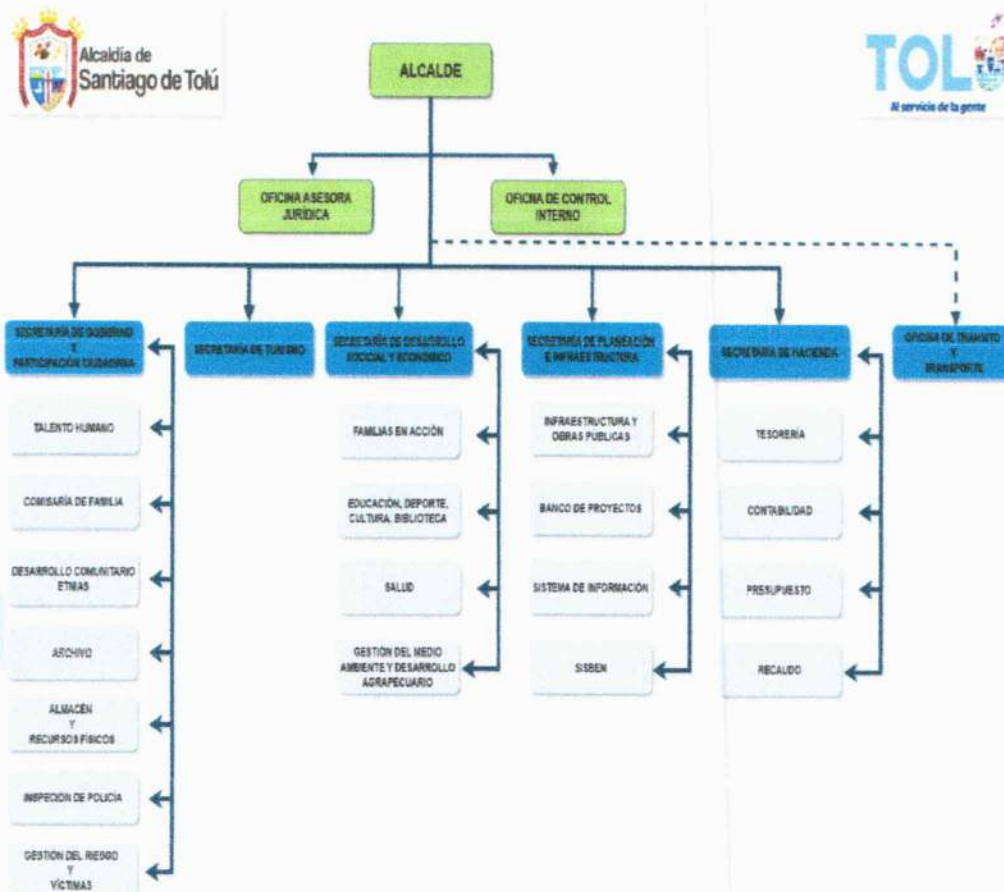
Se identifica con código DANE 70820 y su entorno de desarrollo es intermedio y su categoría es 6° (Departamento Nacional de Planeación, 2018). El Municipio de Santiago de Tolú se encuentra ubicado en la parte septentrional del golfo de Morrosquillo, hace parte de la Subregión de la Llanura Costera Aluvial de Morrosquillo y su ubicación está al noroeste del departamento de Sucre, localizándose entre las siguientes coordenadas: Latitud Norte: Desde los 09° 21' 00" hasta los 09° 40' 00" ; Longitud Oeste: Desde los 75° 26' 00" hasta los 75° 44' 10" . Tiene una extensión de 301 Km², de los cuales el 94,52% (284 Km²) se distribuye en la zona rural, el área urbana tiene el 5,48% (16,5 Km²).

El municipio de Santiago de Tolú está dividido en 23 barrios, 5 corregimientos. Los barrios son: Playa Hermosa, La Gracia de Dios, El Símbolo, El Edén, Urbanización Betania, Luis Carlos Galán, Samora, San Isidro, El Cangrejo, Urbanización Maravilla, San Miguel, El Progreso, Sanuario, San Felipe, Mafufo, Santa Catalina, Morrosquillo, Brisas del Mar, Arroyito, Centro, Ciudadela el Golfo, Tolú Nuevo, El palmar.



Figura 1. Mapa de división política departamental

1.2. Organigrama



1.3. Misión *Al servicio de la gente*

Para el logro de la Visión de futuro, el Municipio deberá contar con administraciones idóneas técnica y políticamente, conocedoras de la problemática rural y urbana, con funcionarios con un claro sentido de pertenencia, capacitados para prestar servicios de forma competitiva y que apoyen las iniciativas de los ciudadanos.

Debe ser un ente generador de cambios enfocado a procesos de participación, que adelante acciones encaminadas a la sostenibilidad de los procesos y al

crecimiento de las personas, autónomo en lo local y abierto a las opciones en lo nacional e internacional.

1.4. Visión

El municipio será en el año 2025 un polo de desarrollo social y económico, que satisfacerá las necesidades básicas de la población, a la vez que generará estabilidad, identidad y crecimiento a través de toda acción y propenderá en todo momento por el bienestar de sus habitantes; posicionado y reconocido - en los entes regionales, departamental y nacional-, como líder en ecoturismo y adecuada explotación de los recursos naturales, garantía del desarrollo rural sostenible.

Contará con espacios para la participación ciudadana para la productividad y competitividad en procesos generadores de proyectos de desarrollo, con tecnologías adecuadas a las exigencias del mercado y con opciones de oferta en los niveles nacional e internacional.

Ofrecerá una educación basada en valores para todos los grupos de pobladores abiertos al cambio y adecuada a las particularidades del territorio municipal, la región y las aspiraciones de sus habitantes. Sus programas harán énfasis en la atención a los grupos de pobladores más vulnerables económicamente. Un municipio en Paz, con un apoyo decidido a la organización social comunitaria.

1.5. Valores

El Código de Integridad del Servicio Público de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú *(Resolución No. 423 del 23 de octubre del 2018)* está

dirigido a los servidores de todos los niveles de la Alcaldía Municipal, independientemente de su tipo de vinculación el cual enmarca los siguientes valores:

- ✚ **HONESTIDAD:** Actuó, siempre con fundamento en la verdad cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- ✚ **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas personas con sus virtudes y defectos sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
- ✚ **COMPROMISOS:** Soy, consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar
- ✚ **DILIGENCIA:** Cumpló, con los deberes funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible con atención, prontitud, y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del estado
- ✚ **JUSTICIA:** Actuó, con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad, y sin discriminación.
- ✚ **TOLERANCIA:** Mantengo una actitud de reconocimiento y respeto por las diferencias individuales, manteniendo las sanas relaciones humanas.
- ✚ **IDONEIDAD:** Ejercer mis funciones de manera pertinente, teniendo en cuenta las exigencias del cargo y las responsabilidades del rol como servidor público.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la estrategia de lucha contra la corrupción de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; mediante el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023, a fin de darla a conocer a la ciudadanía de primera mano, de manera que se conviertan en los veedores del cumplimiento de las acciones formuladas, se fortalezca la participación ciudadana y se mejore la atención al ciudadano.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción,
- ✚ tanto internos como externos, que se puedan presentar en la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.
- ✚ Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos y procedimientos; y generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y portal web, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
- ✚ Brindar información de calidad y en lenguaje apropiado a los ciudadanos, sobre los resultados de la gestión realizada por la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú y propiciar espacios de diálogo entre el Estado y los Ciudadanos, en busca de la transparencia y participación.

- ✚ Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración Pública y satisfacer las necesidades de la comunidad, con el propósito de contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.
- ✚ Poner a disposición de toda la ciudadanía, la información pública producida por la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, conforme a la Ley 1712 de 2014.
- ✚ Empezar iniciativas adicionales que permitan generar una cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC involucra a los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, inicia con la planeación de sus componentes y mapas de riesgos de corrupción por procesos, continua con su ejecución y finaliza con el monitoreo y seguimiento por las líneas de defensa.

4. MARCO NORMATIVO.

- ✚ **Ley 1474 de 2011, Artículo 73**, el cual establece que "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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" .

- ✚ **Decreto 2641 de 2012** por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✚ **Ley 1712 de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✚ **Ley 1755 de 2015**. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✚ **Ley Estatutaria 1757 de 2015**. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.
- ✚ **Decreto 124 de 2016**. Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✚ **Decreto 1166 de 2016**. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✚ **Decreto 1499 de 2017**. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ✚ **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, instrumento

metodológico que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

- ✚ **Decreto 612 de 2018**, Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- ✚ **Decreto Ley 2106 de 2019**. Por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- ✚ **Decreto Ley 2106 de 2019, Artículo 4**. La estrategia antitrámites de que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 deberá registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y será exigible a todas las autoridades. En la formulación de la estrategia antitrámites las autoridades deberán generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia.
- ✚ **Ley 2013 de 2019**. Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.
- ✚ **Ley 2016 de 2020**. Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
- ✚ **Ley 2052 de 2020**. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras

disposiciones.

- ✚ **Resolución 1519 de 2020.** Por la cual se definen los estándares y directrices para
- ✚ publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- ✚ **Resolución 455 de 2021.** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la Ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.
- ✚ **Decreto 230 de 2021.** Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas. Circular Externa No. 100-020 del 10 de diciembre de 2021, emitida por la Función Pública. Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023.

Al servicio de la gente



5. ACCIONES PRELIMINARES.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, se tuvieron en cuenta las acciones preliminares establecidas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción versión 5" .

5.1. Contexto Estratégico.

Para el análisis del contexto se tomaron los autodiagnósticos realizados en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los cuales se encuentran publicados en el portal web de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú.

5.2. Roles y responsabilidades:

5.2.1. Alta Dirección

- ✚ Le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad.
- ✚ Ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad.
- ✚ Seguimiento a las acciones planteadas.

5.2.2. Responsables de componentes y su equipo

- ✚ Proponer las acciones del plan.

- ✚ Realizar monitoreo permanente.

5.2.3. Secretaria de Planeación e infraestructura

- ✚ Liderar el proceso de construcción del plan.
- ✚ Consolidar el plan.
- ✚ Socializar y realizar monitoreo.

5.2.4. Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente Plan. Los cortes de seguimiento serán: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2023. Igualmente deberá publicar los respectivos informes de seguimiento en el portal web de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

5.2.5. Roles por Líneas de Defensa

Líneas de Defensa	Responsable	Responsabilidad frente al Riesgo
Estratégica	Alta Dirección - alcalde Municipal, Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y aprobar la Política de Administración del Riesgo y su actualización. • Analizar los cambios en el entorno (contexto interno y externo) que puedan tener un impacto significativo en la operación de la Entidad y que puedan generar cambios en la estructura de riesgos y controles. • Evaluar el estado del sistema de control interno y aprobar las modificaciones actualizaciones y acciones de fortalecimiento de este.
Primera Línea	Líderes de Proceso y equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar los programas, proyectos, planes y procesos a su cargo y actualizarlo cuando se requiera, con énfasis en la prevención del daño antijurídico.

		<ul style="list-style-type: none"> Definir, aplicar y hacer monitoreo a los controles para mitigar los riesgos identificados, alineado con las metas y objetivos de la Entidad y proponer mejoras a la gestión del riesgo en su proceso. Supervisar la ejecución de los controles aplicados por el equipo de trabajo, detectar las deficiencias de los controles y determinar las acciones de mejora a que haya lugar. Desarrollar ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles. Realizar las acciones necesarias con su respectivo monitoreo, con el fin de evitar la materialización de los riesgos que se encuentren en valoración baja y moderada. Informar a la secretaria de Planeación e infraestructura (segunda línea) sobre los riesgos materializados en los programas, proyectos, planes y/o procesos a su cargo. Reportar los avances y evidencias de la gestión de los riesgos a cargo del proceso asociado.
Segunda Línea	Secretaria de Planeación e infraestructura	<p>Secretaria de Planeación e infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asesorar en el análisis del contexto interno y externo, para la definición de la política de riesgo, el establecimiento de los niveles de impacto y el nivel de aceptación del riesgo. Acompañar, orientar y entrenar a los líderes de procesos en la identificación, análisis y valoración de riesgos institucionales, de corrupción y de seguridad de la información. Consolidar los Mapas de Riesgos (de gestión, de corrupción) y presentarlo para análisis y seguimiento ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Publicar los mapas de riesgos en la WEB Monitorear los controles establecidos por la primera línea de defensa acorde con la información suministrada por los responsables de procesos. <p>Oficina de Sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asesorar a los líderes de proceso en la identificación de los riesgos de seguridad de la información e implementación de los controles definidos. Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el seguimiento a la eficacia de los controles de los riesgos de seguridad de la información de los procesos.
Tercera Línea	Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar y orientar sobre la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo.

- Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos.
- Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en el mapa de riesgos de gestión (dos veces al año), mapa de riesgos de corrupción (tres veces al año según la norma) de conformidad con el Plan Anual de Auditoría.
- Recomendar mejoras a la política de administración del riesgo.

La secretaria de Planeación e infraestructura es el encargado de liderar el proceso de construcción, consolidar el plan a partir de la información remitida por los líderes de cada componente y publicarlo en el portal web. Igualmente debe realizar la socialización y monitoreo de su cumplimiento.

La Oficina de Control Interno realiza tres seguimientos al año (abril, agosto y diciembre) y publica los respectivos informes en el portal web de Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú.

5.3. Presupuesto.

La fuente de financiación del Plan Anticorrupción y sus diferentes componentes se hace con cargo a los recursos de funcionamiento los cuales son priorizados para su inversión, facilitando cumplimiento del valor rector de esta administración.

5.4. Metas.

Para la medición del cumplimiento a las actividades incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se determinan las metas priorizadas de acuerdo a la valoración medible y con sus respectivas acciones y tiempos a cumplir en la vigencia, el cual será sujeto de seguimientos en el marco del afianzamiento de la cultura del autocontrol y el control interno.

Estas metas son registradas en los formatos establecidos para cada uno de los componentes.

5.5. Indicadores.

Responde a una unidad de medida para determinar el avance de la meta u acción objeto de seguimiento en un periodo determinado y son registrados en el formato establecido para las actividades de cada uno de los componentes.

6. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN.

El Plan Anticorrupción, el Mapa de Riesgos de Corrupción y los informes de seguimiento, se vienen publicando en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" del portal web de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú <https://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Paginas/default.aspx>, haciendo posible su visualización ante todos los ciudadanos, dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Nacional.

Al servicio de la gente

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó de forma concertada, basados en la metodología "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción versión 5", incluyendo dentro del proceso para su construcción, las siguientes actividades:

Se contó con un equipo de trabajo, conformado por un responsable o líder de cada componente, así:

- ✚ Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción – secretaria de Planeación e infraestructura.
- ✚ Racionalización de Trámites – secretaria de Planeación e infraestructura.
- ✚ Rendición de Cuentas – secretaria de Gobierno, seguridad y convivencia ciudadana.
- ✚ Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – secretaria de Gobierno, seguridad y convivencia ciudadana y Oficina de Talento humano.
- ✚ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información – secretaria de Planeación e infraestructura.
- ✚ Iniciativas Adicionales – secretaria de Gobierno, seguridad y convivencia ciudadana.

Estos líderes fueron los encargados de proponer y definir las actividades que hicieron parte de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de entregarlos a la secretaria de Planeación e infraestructura para su respectiva consolidación.

- ✚ Se identificaron los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, de acuerdo a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en Entidades Públicas, versión 5.
- ✚ Socialización antes de su publicación: Para permitir que los funcionarios y ciudadanos conocieran el documento preliminar y manifestaran sugerencias dentro del proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración y antes de su publicación.

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran seis (6) componentes, dentro de los cuales se encuentran políticas de gestión y desempeño institucional que integran el Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG y una iniciativa adicional, descritas a continuación:

- ✚ Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✚ Racionalización de Trámites
- ✚ Rendición de Cuentas
- ✚ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- ✚ Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- ✚ Iniciativas Adicionales



7.1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Este documento se elabora basado en los procesos existentes de la alcaldía municipal de Santiago de Tolú, "Guía para la Administración del Riesgo y el

Diseño de Controles en Entidades Públicas – versión 5 de diciembre de 2020” y en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” , establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo

Actividad 1.1: Socializar la Política de Administración de Riesgos al personal adscrito a la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú.

Responsable: secretaria de Planeación e infraestructura.

Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción

Actividad 2.1: Realizar y actualizar las matrices de componentes del Pla Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción en la Entidad, vigencia 2023.

Responsables: Todos los Procesos, secretaria de Planeación e infraestructura (Consolidación del documento)

Actividad 2.2: Crear procesos participativos mediante invitación en la página WEB a la comunidad y creación de mesa de trabajo con los servidores públicos de la Alcaldía Municipal y Contratistas para que evalúen y realicen aportes al mapa de Riesgos de Corrupción.

Responsables: Todos los Procesos secretaria de Planeación e infraestructura (Consolidación del documento).

Actividad 2.3: Consolidar y Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Responsables: Todos los Procesos secretaria de Planeación e infraestructura (Consolidación del documento).

Subcomponente 3. Consulta y Divulgación

Actividad 3.1: Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web de la Alcaldía Municipal.

Responsable: Todas las Dependencias (nivel interno).

Actividad 3.2: Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción la Alcaldía Municipal para conocimiento y control al interior de la entidad.

Responsable: secretaria de Planeación e infraestructura.

Subcomponente 4. Monitoreo y revisión

Actividad 4.1: Monitorear los planes de manejo del Mapa de Riesgos.

Responsable: Todos los Procesos.

Actividad 4.2: Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran.

Responsable: secretaria de Planeación e infraestructura.

Subcomponente 5. Seguimiento

Actividad 5.1: Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por Ley.

Responsable: Oficina de Control Interno.

Actividad 5.2: Publicar el seguimiento del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional.


Responsable: Oficina de Control Interno y Oficina de Sistemas (Publicación).

Para la identificación de los riesgos de corrupción de la entidad, se analizó el Entono Externo e Interno, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía de Identificación del Riesgo para las Entidades Públicas y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y gestión:


De acuerdo con los roles de las líneas de defensa y lo establecido en la Política de Administración del Riesgo Institucional:

- ✚ El seguimiento de sus riesgos y controles está bajo la responsabilidad de los líderes de cada proceso.
- ✚ El Monitoreo de las acciones de seguimiento, bajo responsabilidad de la secretaria de Planeación e infraestructura.
- ✚ La Evaluación de la Gestión del Riesgo a cargo de la Oficina de Control interno.
- ✚ La Emisión de directrices y demás órdenes administrativas, a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y el Comité de Coordinación Institucional de Control Interno.

Ver Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción



Alcaldía de
Santiago de Tolú



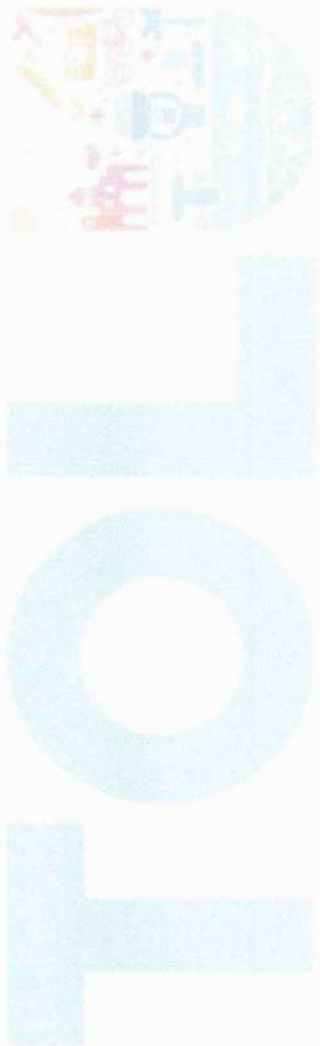
TOLU
Al servicio de la gente

Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Política de Administración del Riesgo	1.1. Socializar la política de Administración de riesgos de gestión y corrupción aprobada	Revisión, Ajuste y Divulgación	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 de marzo de 2023	31 de marzo/2023
	1.2. Definición de los riesgos de corrupción según la Guía de Administración del Riesgo, en coordinación con los funcionarios y líderes de cada proceso.	política de Administración del Riesgo	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 enero de 2023	20 de abril de 2023
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Realizar y actualizar las matrices de componentes del Pla Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción en la Entidad vigencia 2023.	Riesgos de corrupción identificados por proceso	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 de enero/2023	31 de enero de 2023

<div>Consulta y divulgación</div> <div>Monitoreo y Revisión</div>	2.2.	Crear procesos participativos mediante invitación en la página WEB a la comunidad y creación de mesa de trabajo con los servidores públicos de la Alcaldía Municipal y Contratistas para que evalúen y realicen aportes al mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Consejo de Gobierno	01 de enero/2023	31 de enero/2023
	2.3.	Consolidar y Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Comité Institucional de Coordinación de Control interno	01 de enero/2023	31 de enero/2023
	3.1.	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web de la Alcaldía Municipal	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Comité Institucional de Coordinación de Control interno	01 de enero/2023	31 de enero/2023
	3.2.	Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción la Alcaldía Municipal para conocimiento y control al interior de la entidad	Correo electrónico y/o Comunicaciones Internas	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 de febrero /2023	15 de febrero/2023
	4.1.	Monitorear los planes de manejo del Mapa de Riesgos	Acta de Reunión con los líderes de cada proceso	Comité Institucional de Coordinación de Control interno	30/Abril/2023 - 31/agosto/2023 - 31/Diciembre/2023	5/Mayo/2023 - 5/Junio/2023 - 5/Enero/2024
	4.2.	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción	Líderes de los Procesos	30/Abril/2023 - 31/agosto/2023 - 31/Diciembre/2023	5/Mayo/2023 - 5/Junio/2023 - 5/Enero/2024

Seguimiento	5.1.	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	30/Abril/2023 - 31/agosto/2023 - 31/Diciembre/2024	5/Mayo/2023 - 5/Junio/2023 - 5/Enero/2024
	5.2.	Publicar el seguimiento del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	30/Abril/2023 - 31/agosto/2023 - 31/Diciembre/2023	5/Mayo/2023 - 5/Junio/2023 - 5/Enero/2024



Al servicio de la gente

7.2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites

De acuerdo con los lineamientos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector de la racionalización de trámites, la alcaldía de Santiago de Tolú busca acciones y estrategias para mejorar la estandarización de procedimientos para minimizar y simplificar la mayoría de trámites actuales.

La alcaldía de Santiago de Tolú ha implementado cada una de las fases de la Política de Racionalización de Trámites, con el fin de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración municipal, por lo cual ha aplicado acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, con el fin de facilitar su acceso a los ciudadanos y grupos de valor, fortalecer la relación Estado – Ciudadano, generar actuaciones con transparencia, integridad y valor público, para la presente vigencia se tiene como prioridad, la inclusión de estos trámites dentro de la estrategia de racionalización 2023.

7.2.1. Fases de la Política de Racionalización de Trámites

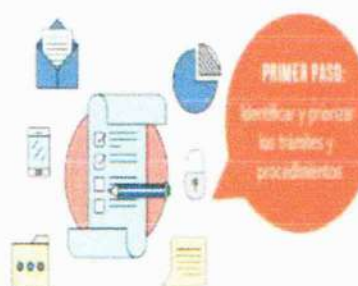
De acuerdo a lo anterior, este componente del Plan, se enfoca en la tercera fase de la política, denominada racionalización de trámites, la cual busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.



Fuente: Presentación Metodología Racionalización de Trámites, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>

Se establece la metodología para la estandarización, optimización y racionalización de trámites – PAR (Procedimiento administrativo regulado) u OPAR (Otro Procedimiento administrativo regulado). Según los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de la siguiente manera:

Paso 1: Lleve a cabo una priorización interna de los trámites a racionalizar, teniendo en cuenta:



- Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y/o Municipal.
- Los que faciliten la ejecución del Acuerdo de Paz.
- Los de mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.
- Los que exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía.
- Los que han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno.

- Los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad.
- Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.
- Aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto.

Paso 2. Identifique y defina las actividades para lograr la mejora de los trámites

- Identifique cuellos de botella y oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a la prestación de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Haga partícipes a los ciudadanos y grupos de interés en la identificación de las acciones de racionalización.
- Identifique limitaciones o necesidades de ajuste sobre la normatividad asociada a los trámites y otros procedimientos administrativos.
- A partir del diagnóstico de procesos, sistemas de información y normatividad asociada a los trámites, identifique las acciones de racionalización a incluir en su planeación institucional.



Paso 3: Identifique la disponibilidad de recursos y cronograma para la implementación de las acciones de racionalización a incluir en la planeación



- Identifique los recursos económicos necesarios para la implementación de las acciones de racionalización.
- Identifique los responsables y fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización.
- Concerte el cronograma y listado de trámites y otros procedimientos a racionalizar con los responsables de la implementación de las acciones de racionalización.

Paso 4. Implemente una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización de trámites

Divulgue internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos, garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.



Paso 5. Registre la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema

Único de Información de Trámites – SUIT



- Ingrese en el Módulo de Racionalización de Trámites del SUIT.
- Para cada uno de los trámites y otros procedimientos administrativos a racionalizar registre:
 - ❖ Responsables de la implementación de las acciones de racionalización.
 - ❖ Acciones específicas de racionalización.
 - ❖ Descripción de la situación actual.

- ❖ Descripción de la mejora a implementar.
- ❖ Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.

Paso 6. Defina una estrategia para hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la entidad

- Haga seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización
- Lleve a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos
- Difunda a los usuarios de los trámites las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos
- Recopile información sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registrar la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites.



7.2.2. Racionalización de Trámites

Busca hacer más eficiente la gestión de las instituciones para dar una respuesta ágil y oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y simplificar los trámites que estos deben desarrollar frente a las entidades públicas. La Racionalización de trámites es un proceso enfocado en la atención y lucha contra la corrupción que se encuentra enmarcado como Componente y Política en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y en el

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la Administración Municipal, los cuales garantizan la protección de los recursos públicos, la prestación oportuna y eficiente de los bienes y servicios, además facilitan el normal desarrollo de las funciones de la entidad y promueven el logro de sus objetivos.

Este factor permite que la administración municipal implemente acciones efectivas para mejorar la atención y servicios prestados a la comunidad, mediante la reducción de costos, documentos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así como la implementación de nuevos mecanismos o canales de consulta como los correos electrónicos, internet, chat y página web que facilitan y representan un menor esfuerzo de consulta para el usuario.

Así mismo, es posible implementar acciones legales para mejorar los trámites, tomar acciones de mejora que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite con el fin de agilizar la atención al ciudadano, existen tres tipos de racionalizaciones establecidas por el DAFP, las cuales son: Normativa, Administrativa y Tecnológica.

7.2.3. Racionalización Normativa

Ajuste o modificación de instrumentos normativos: Instrucciones, Resoluciones, Circulares, Decretos, Leyes, para simplificar o racionalizar trámites y facilitar la interacción del ciudadano con el Estado. (Presentación Metodológica de Trámites – DAFP).

Mediante una racionalización normativa se puede realizar la eliminación de un trámite, reducir o eliminar pagos, eliminar pasos, generar incentivos para

pagos, eliminar requisitos, eliminar requisitos, ampliar cobertura, ampliar vigencia, reducir tiempo.

7.2.4. Racionalización Administrativa

Mejora de los procedimientos internos y de las condiciones de prestación de los servicios asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos. (Presentación Metodológica de Trámites – DAFP).

Mediante una racionalización Administrativa se puede realizar la optimización de procesos internos, reducción de pasos, reducción del tiempo, estandarización y simplificación de formularios, eliminación de requisitos, ampliación de puntos de atención, extensión de horarios.

7.2.5. Racionalización Tecnológica

Incorporación de medios electrónicos para automatizar total o parcialmente trámites y otros procedimientos administrativos, de modo que los mismos puedan ser realizados en línea por los ciudadanos. (Presentación Metodológica de Trámites – DAFP).

Mediante una racionalización Tecnológica se puede realizar diligenciar un formulario en línea, pagos en línea, envío de documentos electrónicos, seguimiento en línea, firma electrónica, trámite totalmente en línea.

7.2.6. Identificación de Trámites

El objetivo de esta fase es que la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; a partir de sus procesos identifique los procedimientos administrativos

regulados (trámites) y no regulados. Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el SUIT. Para ello se hace necesario realizar una revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados que tiene la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú. Los procesos comúnmente utilizados en la cadena de valor son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento.

- ✚ **Estratégicos:** Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, aseguramiento de disponibilidad de recursos entre otros.
- ✚ **Misionales:** Son los procesos más relevantes que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la organización.
- ✚ **Apoyo/operativos:** Son aquellos que tienen por objeto soportar los procesos misionales para el cumplimiento de sus fines.
- ✚ **Evaluación/seguimiento:** son aquellos utilizados para medir y recopilar datos destinados a realizar análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

Es útil señalar que los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados a identificar se ubican dentro de los procesos misionales. Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- ✚ Hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano - persona natural, persona jurídica)
- ✚ Tiene soporte normativo.
- ✚ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación. Un procedimiento administrativo no regulado no se describe

necesariamente por lo opuesto a lo que es un trámite.

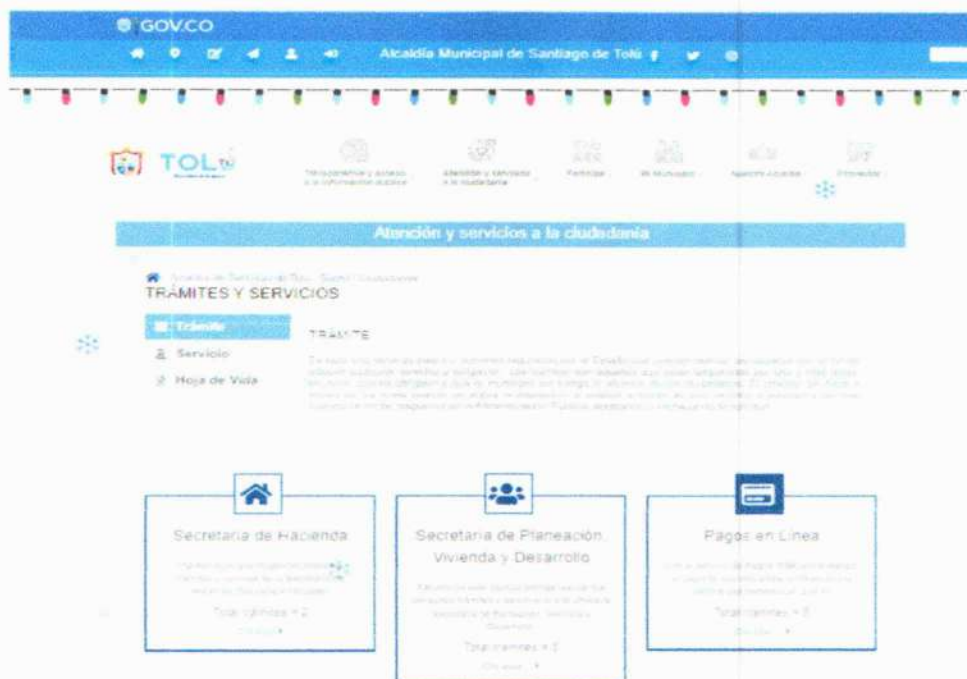
Son otros procedimientos administrativos relacionados con la misión que facilitan al usuario la interacción con la entidad y que no están regulados.

Se identifican porque:

- ✚ No tienen soporte normativo
- ✚ No tienen costo
- ✚ No son oponibles Observaciones: Los temas contractuales no se registran en el SUIT dado que para ello se utiliza el sistema de contratos del Estado.

7.2.7. Inventario de Trámites de la Alcaldía Municipal

Es toda una serie de pasos o acciones regulados por el Estado que pueden realizar los usuarios con el fin de adquirir cualquier derecho u obligación. Los trámites son aquellos que están amparados por una o más leyes, es decir, que es obligatorio que el municipio los ponga al alcance de los ciudadanos. El proceso se inicia a través de las leyes cuando se activa el dispositivo al público a través de una petición o solicitud y termina cuando se recibe respuesta de la Administración Pública, aceptando o rechazando la solicitud. Información que se encuentran en nuestra **PAGINA OFICIAL** de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; <https://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx>



Que dentro los tramites que tiene nuestra administración tenemos los siguientes:

Secretaría de Hacienda

- ✚ Declaración del Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- ✚ Impuesto predial unificado

Secretaría de Planeación e Infraestructura

- ✚ Actualización en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN
- ✚ Certificado de estratificación socioeconómica
- ✚ Concepto del uso del suelo

- ✚ Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN
- ✚ Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN
- ✚ Licencia urbanística
- ✚ Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN
- ✚ Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN

Pagos en Línea

- ✚ Certificado de estratificación socioeconómica
- ✚ Concepto del uso del suelo
- ✚ Licencia urbanística
- ✚ Impuesto predial unificado

7.2.8. Pasos para la Racionalización de Trámites

Las instituciones estatales están orientadas hacia la generación de valor público, de acuerdo con esto, el enfoque por procesos constituye un esquema de operación que le permite a la entidad garantizar la interacción entre los procesos y las funciones organizacionales con el fin de resolver problemáticas y necesidades de la ciudadanía, complementando así el diseño de la estructura administrativa funcional (por dependencias).

Si bien, en las entidades existen procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación que posibilitan su funcionamiento y el logro de sus objetivos, resulta relevante insistir en que es en los procesos misionales donde se aporta principalmente a la generación de valor público, por lo que, para alcanzar la eficacia y eficiencia en este resultado, es necesario la racionalización (mejoramiento) de trámites.

(Guía Metodología Racionalización de Trámites, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>).

7.2.8.1. Preparación

El primer paso del proceso de racionalización consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización.

(Guía Metodología Racionalización de Trámites, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>).

La Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; en cabeza de la Secretaria de Planeación e infraestructura realizó durante las vigencias 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 varias actividades en materia de planeación, análisis y socialización sobre la Política de Racionalización de trámites, como la visita a cada proceso en el último trimestre de cada vigencia con el fin de validar posibles trámites a racionalizar e incluirlos dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la siguiente vigencia en su componente de Racionalización de Trámites, envío de circulares internas a cada uno de los procesos con el fin de designar enlaces de trámites, envío de solicitudes de diligenciamiento a todos los procesos del formato interno de actualización, sugerencias y/o observaciones de trámites administrativos, realización de boletines internos y externos con el fin de socializar y sensibilizar la Política de

racionalización de trámites, capacitaciones internas a funcionarios, solicitudes a los procesos frente al número de solicitudes, quejas y peticiones de los trámites.

7.2.8.2. Recopilación de la Información General

En este segundo paso la entidad puede abarcar diferentes niveles de profundización, así como diferentes herramientas aplicables. El objetivo es obtener toda la información general que pueda requerirse para entender y analizar los trámites y procesos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización e interoperabilidad.

(Guía Metodología Racionalización de Trámites, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>).

Es por esto que se han realizado actividades como identificación del inventario de trámites proporcionado por el DAFP, validación de la información documentada y mapa de procesos misionales de la entidad, se realizan visitas de campo a los diferentes procesos con el fin de confirmar la priorización de trámites a racionalizar, recopilación de los datos diligenciados de cada proceso del formato interno de actualización, sugerencias y/o observaciones de trámites administrativos y de las PQR de los trámites.

7.2.8.3. Análisis y Diagnóstico

El tercer paso consiste en la priorización de los trámites identificados, el análisis detallado de la información recopilada en el punto anterior para los trámites priorizados y la elaboración del diagnóstico de la situación actual para los trámites priorizados.

(Guía Metodología Racionalización de Trámites, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>).

Con la información recopilada, esta se reduce, analiza y detalla para priorizar los trámites sugeridos por cada secretaría en el formato interno de actualización, sugerencias y/o observaciones de trámites administrativos y también información de las visitas de campo a cada proceso.

7.2.8.4. Formulación de Acciones

Dependiendo del alcance definido en el ciclo de racionalización se pueden enfocar en un número limitado de acciones, no obstante, si se trata de los primeros esfuerzos de mejoramiento del proceso en cuestión, es recomendable plantear tantas acciones como se identifiquen, las cuales serán priorizadas y aquellas que no se implementen inmediatamente se tendrán inventariadas para ciclos futuros o plazos de implementación mayores.

(Guía Metodología Racionalización de Trámites, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>).

Se identifica el tipo o los tipos de acciones para los trámites priorizados a racionalizar, esto significa que un trámite puede tener una o más acciones de racionalización ya sea de tipo normativa, administrativa o tecnológica, su identificación debe ser de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP, después de haber definido las acciones a los trámites se realiza el diligenciamiento de la Estrategia de Racionalización desde la plataforma SUIIT, esta estrategia es una matriz de marco lógico secuencial en donde se describe toda la información del trámite a racionalizar, temporalidad y sus acciones de racionalización, con esto el trámite priorizado queda en firme para su racionalización.

7.2.8.5. Implementación y Monitoreo

Dependiendo de la complejidad de la acción propuesta, se recomienda usar pruebas piloto e implementar los cambios por etapas y hacer un monitoreo constante. Esto permitirá refinar las acciones de racionalización, así como entender y minimizar posibles correlaciones o efectos significativos sobre otras actividades del proceso.

(Guía Metodología Racionalización de Trámites, <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/guia-para-la-racionalizacion-de-tramites>).

Cuando los trámites se encuentran racionalizados se realizan visitas de campo de forma trimestral con base en lo establecido en el PAAC, en su componente de Racionalización de trámites, también se da cumplimiento a las actividades establecidas en el Autodiagnóstico, Planes de Acción y recomendaciones FURAG de la Política de Racionalización de Trámites. Cabe anotar que se continúa visitando de forma trimestral los procesos y que los trámites son dinámicos, por lo tanto, se pueden adicionar dentro de esta estrategia nuevos trámites.

Ver: Anexo Componentes

Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

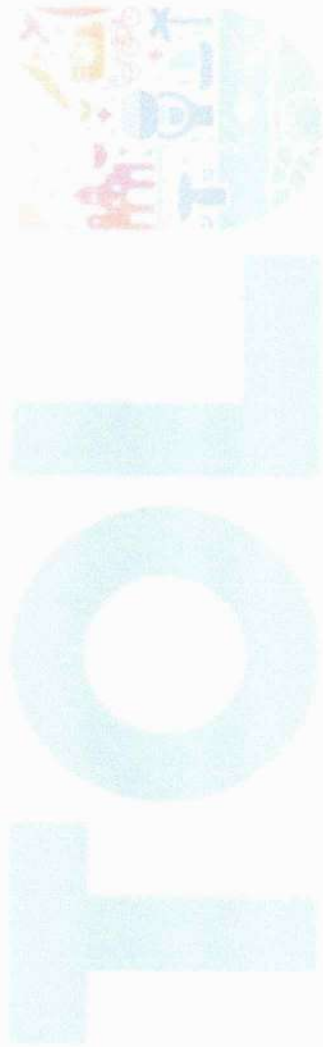
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN	
NOMBRE DE TRÁMITE O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ESTADO	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD.	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha inicio	Fecha final racionalización
1 Declaración del Impuesto de Industria y comercio y su complementario o de avisos y tableros	Orientación Ciudadana	EN CREACIÓN	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Hacienda	01 de febrero/2023	31 de mayo/2023
2 Impuesto predial unificado	Orientación Ciudadana	EN CREACIÓN	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma. *Envío y recepción de documentos para trámite.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea y pago a través de una entidad bancaria.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Hacienda	1 de febrero/2023	31 de mayo/2023
3 Actualización en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Orientación Ciudadana	EN CREACIÓN	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Planeación e Infraestructura	1 de febrero/2023	31 de mayo/2023
4 Certificado de estratificación socioeconómica	Orientación Ciudadana	EN REVISIÓN	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma. *Envío y recepción de documentos para trámite.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea y pago a través de una entidad bancaria.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Planeación e Infraestructura	1 de febrero/2023	31 de mayo/2023

5	Concepto del uso del suelo	Orientación Ciudadana	EN CREACION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma. *Envío y recepción de documentos para trámite.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea y pago a través de una entidad bancaria.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Planeación e Infraestructura	1 de febrero/2023	31 de mayo/2023
6	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Orientación Ciudadana	REVISION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Planeación e Infraestructura	1 de febrero/2023	31 de mayo/2023
7	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Orientación Ciudadana	EN CREACION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Planeación e Infraestructura	1 de febrero/2023	31 de mayo/2023
8	Licencia urbanística	Orientación Ciudadana	EN CREACION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Planeación e Infraestructura	1 de febrero/2023	30 de septiembre/2023
9	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Orientación Ciudadana	EN CREACION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento, envío de certificado y de documentos soportes en línea.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Planeación e Infraestructura	1 de febrero/2023	31 de mayo/2021



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU
"AL SERVICIO DE LA GENTE"
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
USUARIO

10	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBÉN	Orientación Ciudadana	EN CORRECCION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma. *Envío y recepción de documentos para trámite.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el trámite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento y pago a través de una entidad bancaria.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	1 de febrero/2023	31 de diciembre/2023
----	--	-----------------------	---------------	---	---	---	---	--	-------------------	----------------------



Al servicio de la gente



Carrera 2ª No 15-43 - Palacio Municipal
Santiago de Tolú - Sucre - Colombia



(5) 286 01 92



santiagodetolu-sucre.gov.co



706010

Nit. 892 200 839-7

7.3. Componente 3. Rendición de Cuentas

"La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público."

Para garantizar la transparencia, el señor alcalde Doctor; **JOSÉ DE JESÚS CHADID ANACHURY**, y su grupo de trabajo realizan un proceso continuo de entrega de resultados, brindando al ciudadano con lenguaje comprensible información de calidad, oportuna, objetiva, veraz y completa de las actividades y programas que se estarán ejecutando en el desarrollo administrativo.

Logrando así comunicación permanente entre la administración y la comunidad, lo que nos ayuda a fortalecer la gobernabilidad y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadano.

La administración municipal dentro del plan de acción 2023 y el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la misma vigencia, refleja los compromisos de la entidad en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el Decreto 230 de 2021; Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas. Circular Externa No. 100-020 del 10 de diciembre de 2021, emitida por la Función Pública. Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023; y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Así mismo, y a partir de la experiencia recogida en años anteriores, se ha optado por articular a la estrategia de rendición de cuentas que adelanta la administración municipal semestralmente, un enfoque que recoja los avances y rinda cuentas sobre las acciones de política orientadas al bienestar de niños, niñas, adolescentes y jóvenes; para ello se tendrán en cuenta las orientaciones que en la materia ha dispuesto la Procuraduría General de la Nación para la rendición de cuentas de infancia, adolescencia y juventud.

7.3.1. Acciones Implementadas por la Alcaldía para una correcta Rendición de Cuentas:

- 📌 **Publicación:** Seguimiento a la publicación en la página web de información de gestión pública, resultados, avances y programación de actividades de la nueva vigencia: informe de gestión (vigencia 2022), informe de ejecución presupuestal (vigencia 2022) y plan de acción 2023.
- 📌 **Audiencia Publica Participativa:** Es un Evento público, que generalmente realiza la alcaldía en un espacio abierto al que puede asistir la comunidad en general, se realiza una convocatoria amplia mediante cuñas radiales, perifoneo, publicaciones en redes sociales e invitaciones impresas, en este evento se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y la ejecución del plan de desarrollo.
- 📌 **Foro:** la alcaldía de Santiago de Tolú convoca a foros en la página web del municipio <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/> en la cual los ciudadanos pueden debatir y dar sus opiniones positivas y negativas sobre algún tema en especial, por uno o varios días.

- ✚ **Reunión Zonal:** El alcalde municipal lidera estos encuentros en la zona urbana o rural, donde se tocan temas en particular, como proyectos, obras, salud, etc., a partir de la zona específica donde se lleve a cabo el evento,
- ✚ **Encuentros regionales:** Este espacio tiene el mismo fin de las reuniones Zonales, pero se manejan agendas más amplias para el conversatorio.
- ✚ **Concejos o espacios formales de participación ciudadana:** son los espacios creados a partir de normas institucionales y constitucionales legales, donde se tratan temas de carácter temáticos y a largo plazo, el municipio cuenta con varios de ellos: concejo de política social, concejo de justicia transicional, concejo territorial de seguridad social en salud, Comité consultivo de infancia y adolescencia para la prevención y atención de violencia social, veedurías en salud, Concejo territorial de planeación, entre muchos otros.
- ✚ En cumplimiento a la normatividad vigente, nos comprometemos a brindar a los ciudadanos y grupos de interés un trato respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, cumpliendo los tiempos de respuesta, fortaleciendo los canales de atención al público de la Alcaldía municipal de Santiago de Tolú como: Atención Presencial, telefónica, correspondencia impresa y virtual.
- ✚ Este documento estandariza los protocolos para la optimización de los canales y puntos de atención con los que cuenta la Alcaldía de Santiago de Tolú para brindar un servicio al cliente con calidad y calor humano, además también dentro de sus lineamientos quiere fortalecer a los servidores públicos en la atención al ciudadano brindando capacitación a todos los funcionarios que hacen parte de la administración.

7.3.2. Objetivo:

- ✚ Crear estrategias en la alcaldía de Santiago de Tolú, donde se optimice la atención al ciudadano y los servicios brindando un servicio al cliente con calidad y calor humano.

Ver: Anexo Componentes

TOLU



Al servicio de la gente

Producir la información sobre la gestión global o general de la entidad (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos, que se presentará en los espacios de diálogo definidos en el cronograma.				X	Producir la información (incluyendo el resultado de los espacios de participación desarrollados)	Desarrollo de las actividades plasmadas en el Formato interno de Reporte - debidamente documentadas	X	X	X	01/02/23	31/12/23	Lidera secretarios de Despacho con apoyo de líderes de proceso
Socializar el cronograma de rendición de cuentas					Cronograma establecido y socializado	1 - Elaboración de Cronograma de espacios de diálogos presenciales				01/02/23	30/09/23	Lidera Despacho del alcalde secretaria de planeación
Identificar grupos de valor claves para dialogar sobre la gestión realizada /Responsable: Todas las dependencias	0				Documento de caracterización que identifique: 1) Canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor para desarrollar los espacios de diálogo.	1 - Documento de caracterización Elaborado donde se identifiquen los canales de comunicación preferidos y consultados	X			01/02/23	31/03/23	Lidera secretarios de Despacho con apoyo de líderes de proceso
Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de	X				Acciones de capacitación que fortalezcan las capacidades para el diálogo.	Conformación de Equipo y 1 - Capacitación	X			01/02/23	30/04/23	Secretaria de Planeación e Infraestructura

DIÁLOGO

Componente 3: RENDICION DE CUENTAS														
<div><div><p>Alcaldía de Santiago de Tolú</p></div><div><p>Al servicio de la gente</p></div></div>														
ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	INDICADOR	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación			1	2	3	Inicio	Fin	
INFORMACIÓN	Caracterizar los grupos de valor	X					Elaborar documento de caracterización que identifique: 1) Las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. 2) Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor	1 - Documento de caracterización elaborado y Publicado	X			01/02/23	31/03/23	Lidera secretarios de Despacho con apoyo de lideres de proceso

Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando alcalde, secretarios de despacho y líderes de Procesos)	X								Acciones de capacitación para la generación y producción de información que incluya: 1. Gestión y producción de información institucional asociada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Derecho Humanos DDHH. 2. Lenguaje Claro	1 - Capacitación	X		01/02/23	30/04/23	Secretaría de Planeación e Infraestructura
Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2023 con los derechos y los objetivos de desarrollo sostenible que se están garantizando a través de la gestión institucional.						X			Asociar Plan Institucional con cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible y garantía de derechos.	1 - IMPLEMENTAR MATRIZ DE RELACIONAMIENTO	X		01/02/23	30/04/23	Consejo de Gobierno Municipal y Con acompañamiento de Oficina de Control Interno
Priorizar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de las metas del plan de Desarrollo Municipal, para priorizar la						X			Temas de interés de los grupos de valor que se priorizarán en los ejercicios de rendición de cuentas	1 - Plan de Caracterización ó Implementar otros mecanismos	X		01/02/23	30/04/23	Lidera secretarios de Despacho con apoyo de líderes de proceso

Nit. 892.200.839-7

[illegible]

[illegible]



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU
"AL SERVICIO DE LA GENTE"
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL
USUARIO

[illegible]

Al servicio de la gente



Carrera 2ª No. 15-43 - Palacio Municipal
Santiago de Tolú - Sucre - Colombia



(5) 286 01 92



santiagodeltulu-sucres.gov.co



706010

Nit 892.200.839-7

Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma.	X	Documento publicado con la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo que contemple: ANTES - Forma en que se convocará a los grupos de valor DURANTE - Paso a paso por cada tipo de espacio de diálogo a ser desarrollado - Reglas de juego para dialogar con los grupos de valor y para que evalúen la gestión y los resultados presentados. - Forma como se documentarán los compromisos adquiridos en el espacio de diálogo DESPUÉS - Forma como se informarán los avances de los compromisos adquiridos.	1 - Documento Publicado (En el primer Cuatrimestre) con la Ruta de la rendición de Cuentas.	X	X	X	01/02/23	31/12/23	Secretaría de Planeación e Infraestructura
---	---	---	---	---	---	---	----------	----------	--

RESPONSABILIDAD	Implementar los espacios de diálogo					X	Implementar el cronograma de los espacios de Diálogos (Documentar con Actas y Registro de Asistencia y diligenciar Formulario Interno de Reporte)	Documentar	X	X	X	01/02/23	31/12/23	Lidera secretarios de Despacho con apoyo de líderes de proceso
	Reuniones, audiencias, encuentros con Juntas de Acción Comunal, Asociaciones						Aclarar dudas e inquietudes ciudadanas	Informar				01/02/23	31/12/23	Despacho del alcalde secretaria de planeación
RESPONSABILIDAD	Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.					X	Acciones de capacitación a los grupos de valor realizadas	Capacitación con Grupos de Valor (Uno por Cada secretaria)	X	X	X	01/02/23	31/12/23	Secretarios de Despacho
	Establecer temas de Interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.					X		Hacer partícipes en la rendición de cuentas a los Organismos de Control (Contraloría, Procuraduría, etc)				01/02/23	31/12/23	Consejo de Gobierno Municipal y Con acompañamiento de Oficina de Control Interno

Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.	X								1 - Implementar el esquema de seguimiento de compromisos adquiridos en los espacios de Dialogo (Formato).	X		01/02/23	30/04/23	Lidera secretarios de Despacho con apoyo de lideres de proceso
Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.	X								Documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo. Formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas	X		01/02/23	31/03/23	Lidera secretarios de Despacho con apoyo de lideres de proceso

				X	X	Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo	Elaborar y publicar el avance de los compromisos adquiridos y acciones de mejoramiento cuatrimestralmente y elaborar plan de mejora si se requiere	X	X	X	01/02/23	31/12/23	Secretaría de Planeación e Infraestructura
						Análisis la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar: A. La estrategia. B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple: 1. Número de espacios de participación	Documento de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia y de los espacios de rendición de cuentas desarrollados.				01/02/23	31/12/23	Secretaría de Planeación e Infraestructura

Lidera secretaria
de Planeación
con apoyo de
líderes de
proceso

Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.					X	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.	Evaluación y verificación de la estrategia de rendición de cuentas cuatrimestralmente	x	x	x	01/02/23	31/12/23	Control Interno
--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	----------	----------	-----------------

7.4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.

La alcaldía municipal de Santiago de Tolú está comprometida con ofrecer una atención de calidad y trato digno a los ciudadanos buscando satisfacer las expectativas y peticiones de manera oportuna, implementando estrategias para fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia y eficacia.

En cumplimiento a la normatividad vigente, nos comprometemos a brindar a los ciudadanos y grupos de interés un trato respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, cumpliendo los tiempos de respuesta, fortaleciendo los canales de atención al público de la Alcaldía municipal de Santiago de Tolú como: Atención Presencial, telefónica, correspondencia impresa y virtual.

Este documento estandariza los protocolos para la optimización de los canales y puntos de atención con los que cuenta la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú para brindar un servicio al cliente con calidad y calor humano, además también dentro de sus lineamientos quiere fortalecer a los servidores públicos en la atención al ciudadano brindando capacitación a todos los funcionarios que hacen parte de la administración.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuenta con 7 dimensiones y 19 políticas entre las que se encuentra la Dimensión de Gestión para el resultado con valores y la política de servicio al ciudadano, en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017.

Se establece el componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con el fin de

identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los procesos para lograr la satisfacción de los usuarios.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante la prestación de diferentes servicios, en todas sus Dependencias y a través de los distintos canales de comunicación, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano que tienen como propósito dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión.

El cambio cultural y la gestión del cambio son aspectos importantes en el desarrollo y bienestar de los servidores; ya que, se avanza hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permiten la satisfacción de los ciudadanos. La cultura, además de centrarse en valores y en la orientación a resultados, debe incluir como eje el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente presentes.

Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, evaluación de desempeño, cambio cultural e integridad.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes se atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus Dependencias, compromiso expreso de la Alta Dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades

La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. A partir de las áreas de intervención, denominadas ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, se han identificado componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción ciudadana.

El proceso de servicio de atención al ciudadano de la Administración municipal; busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos con el fin de satisfacer y cumplir sus necesidades y expectativas al momento de acercarse a las Dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja, reclamo o denuncia.







El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforcemos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta 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 efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Santiago de Tolú.

7.4.1. Direccionamiento estratégico

Tiene como objetivo, dirigir, coordinar e implementar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía. Por medio de lineamientos relacionados con la cualificación del personal, caracterización de grupos de valor, identificación de trámites y servicios, racionalización, seguimiento y control a PQRDS, descentralización administrativa de servicios, aplicación de protocolos de atención, implementación de herramientas para medir la satisfacción ciudadana y realizar seguimiento de cada línea de acción según las necesidades que se presenten, la normatividad vigente y políticas institucionales.

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad

-  Arreglos institucionales
-  Procesos y procedimientos
-  Talento humano
-  Cobertura
-  Certidumbre
-  Cumplimiento de expectativas

Entender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral

- ✚ Total, articulación entre sus dependencias.
- ✚ Compromiso expreso de la Alta Dirección.
- ✚ Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas.

7.4.2 Talento Humano

Se hace necesario vincular al talento humano de la entidad desde el momento de la planeación, con el objeto de que sean partícipes de un rol estratégico en el desempeño. La Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; implementará estrategias enfocadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del talento humano que ejerce la atención a la ciudadanía.

Así mismo, se fortalecerán las estrategias de gestión de la calidad y de auditoría interna, con el fin de que sean atendidas todas las necesidades de la ciudadanía en términos de calidad, eficiencia, oportunidad, transparencia justicia y equidad. Para ello se apoyará en las herramientas como el acompañamiento metodológico de la Función Pública y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En este mismo sentido, a continuación, se presentan las principales acciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de la dimensión de Talento Humano:

Los servidores públicos que se encuentran en contacto directo con los ciudadanos, deben:

- ✚ Conocer claramente el Manual de Atención al Usuario y Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- ✚ Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos e intercambio de información internos, para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este nivel de servicio.

Frente a los servidores públicos que no tienen contacto directo con los ciudadanos, deberán:

- ✚ Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.
- ✚ Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRDS.
- ✚ Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, resulta importante articular los lineamientos y componentes del código de integridad, en especial se busca fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio público, para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de sus necesidades y derechos.

7.4.3 Comunicación asertiva y Lenguaje Claro

La Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; fortalece su gestión a través de servidores públicos capacitados en lenguaje claro, de modo que puedan transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los trámites, servicios, programas y proyectos.

En este sentido, se pretende que el ciudadano obtenga información completa, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para el relacionamiento con sus partes interesadas.

En consecuencia, se tendrán en cuenta los siguientes criterios para dar cumplimiento a la estrategia de lenguaje claro:

- ✚ Fortalecer la apropiación y uso del lenguaje claro, en el marco del comité de gestión y desempeño institucional y en todos los funcionarios de la administración municipal, permitiendo que la información pública que se genere hacia el ciudadano y grupos de valor, sea fácil comprender, encontrar y usar.
- ✚ Simplificar la información compleja relacionada con trámites y otros

procedimientos administrativos, para que la información registrada en el sistema único de información y trámites – SUIT esté actualizada y optimizada, aportando así a la Política de Racionalización de Trámites.

- ✚ Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento, contribuyendo a la cultura de la simplicidad para facilitar el acceso de los usuarios en relación con la entidad.

7.4.4 Ventanilla hacia adentro

Comprende todas las acciones y estrategias, que se generan en la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; para la prestación de un servicio de calidad, ágil, oportuno, transparente, eficiente y eficaz, la cual abarca elementos como la estructura administrativa, el direccionamiento estratégico, talento humano, canales de atención, lo normativo y lo procedimental.

7.4.4.1. Arreglos institucionales

Identificar los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre las entidades, para una adecuada prestación del servicio.

Las entidades deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. De esta forma se debe evaluar la relevancia de la política de servicio al ciudadano dentro de las entidades, y el respaldo de la alta dirección para la implementación de la misma.

7.4.4.2. Procesos y procedimientos

Cumplir con los requerimientos de las entidades, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos.

Las entidades deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio.

7.4.4.3. Talento humano

Gestionar el talento humano, el cual se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.

Este componente orienta a las entidades a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores públicos, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los ciudadanos

7.4.5 Ventanilla hacia afuera

Se entiende por ésta, el momento en que todo el proceso de la ventanilla hacia adentro, entra en contacto y en relación con la ciudadanía. Comprende todo lo relacionado con la atención directa a los requerimientos y necesidades de los grupos de interés, cobertura de trámites y servicios, condiciones bajo las que se presta el servicio y la satisfacción de la ciudadanía con la atención.

7.4.5.1. Cobertura

Gestionar el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

Las entidades deberán identificar las necesidades de su oferta a nivel territorial, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites en cada municipio, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan llevar sus servicios a los ciudadanos que más lo requieren. Así mismo se orienta a las entidades en la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los múltiples canales de atención que dispongan las entidades.

7.4.5.2. Certidumbre

Asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio.

Todas las entidades deben comunicar a sus usuarios de manera precisa,

certera y en un lenguaje claro las condiciones que enmarcarán la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las reglas de juego en la interacción ciudadano Estado. De esta manera, y aplicando principios de lenguaje claro, es necesario que las entidades garanticen la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

7.4.5.3. Cumplimiento de expectativas

Conocer profundamente las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

7.4.6 Lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites

La Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; se enfoca también en planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites y procedimientos administrativos, así como su racionalización por parte de las dependencias responsables.

Para fortalecer la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites se tiene en cuenta la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional, dado que se constituye en uno de los elementos más importantes para el relacionamiento con los ciudadanos. Es allí, donde se definen claramente los bienes y servicios que entrega la entidad

en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes.

Por lo anterior, se revisan los productos que surgen de los procesos misionales para los ciudadanos, así como el análisis de las normas de creación, funciones de la entidad y en general el marco normativo. Todos aquellos productos que entregue la entidad en cumplimiento de una disposición con fuerza de ley darán lugar a un trámite que los ciudadanos deben adelantar para acceder a un derecho, obligación o ejercer una actividad. De igual manera, los bienes y servicios que son producto de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad, se enmarcarán como otro procedimiento administrativo (OPA) para acceder a ellos.

7.4.7 Administración y fortalecimiento de los canales de atención

Garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, conforme a la implementación de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la presentación de PQRSD.

7.4.8 Gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción – PQRSD

Es de suma importancia para la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; gestionar las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción, en corresponsabilidad con las dependencias competentes; disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio, para generar la

satisfacción de la comunidad.

Además, se realiza seguimiento y control a la gestión de las PQRSD que ingresan a la entidad para la verificación de su estado y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las dependencias.

7.4.9. Información y Comunicación

El servicio al ciudadano, tiene como base la información y comunicación entre las instituciones que conforman el estado con sus ciudadanos y los diferentes grupos de valor; para ello, se tiene presente lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística, la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la política pública de servicio al ciudadano. Por lo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- ✚ Fortalecimiento de los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.
- ✚ Incorporar dentro de los canales de atención medidas técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para el acceso a la oferta institucional por parte de los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional.
- ✚ Se tendrán en cuenta los servicios ciudadanos digitales como un conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos, que brindan al estado la capacidad para su transformación digital y lograr una

adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

- ✦ Se continuará fortaleciendo la sede electrónica institucional, la cual permite soportar la gestión de la información, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía técnica de integración de sedes electrónicas al portal único del estado colombiano – gov.co.

La comunicación y difusión es una línea transversal dentro de la Política, que la acompaña holística y sistémicamente. La comunicación está enfocada en garantizar la calidad de la información en términos de trámites y servicios e interacción entre Estado - Ciudadanía.

Con el propósito de propiciar una efectiva atención, oportunidad y capacidad de respuesta, el proceso de comunicación de la política, permea la estructuración y el fortalecimiento de canales telefónico, virtual y presencial, para con ellos atender la demanda de la ciudadanía en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Específicamente, la comunicación participa en la interacción entre la Administración y la Ciudadanía durante todo el proceso de atención, es decir, iniciando desde la ventanilla hacia adentro y terminando en la ventanilla hacia afuera, buscando siempre la satisfacción de la ciudadanía.

Ver: Anexo Componentes

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



Subcomponente	Producto	Actividades	Meta / Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Estrategia de fortalecimiento institucional de servicio al ciudadano, diseñada	1.1 Asignación de personal, recursos técnicos económicos al proceso de participación ciudadana para la atención al ciudadano en forma presencial en las instalaciones de la entidad	Aumentar el nivel de servicio y satisfacción de la comunicación con el ciudadano	Despacho del alcalde. Y todas las dependencias	1/01/2023	1/12/2023
		1.2 Establecer mecanismos de evaluación de la estrategia de comunicación y atención al ciudadano.	2 consejos de Gobierno con su respectiva Acta	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	Primer semestre	Segundo Semestre
		1.3 Continuar con la implementación del plan de atención de seguimiento de quejas y reclamos	1 plan implementado	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
2. Fortalecimiento de los canales de atención		1.4 Incentivar al ciudadano para el manejo y el uso de las plataformas tecnológicas.	Aumentar el número de ciudadanos accediendo a la página WEB de la Administración	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
		2.2 Llevar consolidado de reporte y seguimiento a las respuestas de los derechos de petición y a las quejas y reclamos que hagan los	1 informe trimestral	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	marzo - junio - septiembre - Diciembre	marzo - junio - septiembre - Diciembre

3. Talento Humano		ciudadanos.				
	2.3	Capacitar a los funcionarios de la administración Municipal en la atención a las personas con discapacidad y poder garantizar la accesibilidad a los servicios de la entidad	Nº funcionarios Capacitados	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	1/07/2023	1/07/2023
	2.4	Fortalecer los existentes para garantizar cobertura (Buzón, Carteleras, etc.)	Nº canales Implementados y mejorados para la atención al Ciudadano	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	1/07/2023	1/07/2023
	2.5	Implementar una encuesta de satisfacción del usuario de la atención recibida en la alcaldía, evaluarla y socializar el resultado con los funcionarios, crear estrategias de mejoramiento si se requieren	1 encuesta Elaborada, evaluada y socializada	Secretarios de despacho	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
	3.1	Capacitar a los servidores públicos de trabajo en equipo, mecanismos y alternativas para la solución de conflictos.	Nº Servidores Públicos Capacitados y sensibilizados	Secretaría General y de Gobierno	1/07/2023	1/07/2023
	3.2	Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos con el fin que tengan pleno conocimiento de sus cargos y de los servicios que deben prestar.	Nº de servidores públicos con conocimiento total del cargo.	Secretarios de despacho	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023

4. Normativo y procedimental	3.3	Continuar con la implementación y/o mantenimiento del software de correspondencia, y hacer seguimiento en la conformidad en la respuesta a los PQR'S.	Mantenimiento del software. Analizar a través de muestra aleatoria las respuestas a los PQR'S	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (Ventanilla única)	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
	4.0	Desarrollo de la Dimensión de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de la herramienta de autodiagnóstico.	Aplicación de las actividades de bienestar, capacitaciones, incentivos plasmados en la Dimensión de Talento humano de MIPG	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (Talentos Humanos)	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
	4.1	Elaborar e implementar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	1 reglamento interno Implementado	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
	4.2	Capacitación continua y permanente sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Procesos documentados.	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
	4.3	Realizar visitas a las diferentes dependencias y realizar un monitoreo aleatorio los trámites que se prestan en la alcaldía.	Nº de seguimientos realizados	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
	4.4	Definir e implementar los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Implementación de Formatos para recepción de peticiones	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023

5. Relacionamiento con el ciudadano			verbales			
	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Nº Encuestas realizadas y tabuladas	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023
	5.2	Definir pautas y acciones de mejora de acuerdo a la sugerencia de la ciudadanía.	Numero de pautas y acciones de mejora.	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de enero - 2023	31 de diciembre de 2023

Al servicio de la gente

7.5. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la ley 1712 de 2014 y decreto reglamentario 1081 del 2015 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167-2013, garantizando así que la alcaldía municipal de Santiago de Tolú que toda persona pueda acceder de manera fácil a la información pública de la entidad.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Los lineamientos para la formulación de una Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, se desarrollan en cumplimiento de lo establecido en Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, lo que significa garantizar procesos participativos en la gestión, fortaleciendo la democracia, promoviendo la transparencia, sin tolerar la corrupción.

Esta política busca que la gestión de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; este dada a favor del interés de la comunidad en general, al igual que mejorar la confianza hacia la institución, generar mayor participación ciudadana, aumentar la transparencia en la gestión y el uso de los recursos públicos, contribuir a una eficiente implementación y articulación de las herramientas

de prevención de la corrupción y la existencia de reglas, normas y procedimientos que faciliten la gestión integral, objetiva, confiable y transparente de lo público.

La Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones"* regula el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y garantía así como las excepciones a la publicidad de información; y define una serie de obligaciones para la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; como sujeto obligado y como entidad garante encargada de velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la mencionada Ley.

Con el fin de defender y fortalecer lo público, garantizar procesos participativos, fortalecer la democracia, impulsar el uso transparente de los recursos públicos, recuperar la confianza ciudadana en la institución, sin tolerar la corrupción se formula la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción que permita el control preventivo, la eficiencia en la gestión pública implementando mecanismos de comunicación.

La transparencia requiere de un cambio de pensamiento en la cultura administrativa que fortalece y democratiza el poder público y fomenta la construcción de una ciudadanía informada y participativa. Así mismo, favorece el conocimiento de la gestión, encomendada a los gobiernos y en las instituciones, incrementando la posibilidad de control de las políticas públicas con el objetivo de aumentar la eficacia y eficiencia de los servicios en un entorno de escasos recursos.

También supone un factor esencial en la recuperación de la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas, los representantes políticos y la acción del Gobierno. La transparencia es decisiva en el discurso público, ya que está directamente relacionada con la libertad de información, la exigencia en la gestión pública, en las directrices de la responsabilidad social y es un elemento clave para el buen funcionamiento de toda iniciativa humana.


7.5.1. Garantía del derecho fundamental:

- ✚ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✚ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✚ La obligación de producir o capturar la información pública.
- ✚ Obligación de generar una cultura de transparencia.
- ✚ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

7.5.2. Objetivo General:

Definir actividades a fomentar, promover y regular la transparencia en la gestión del municipio de Santiago de Tolú que permitan garantizar el acceso a la información pública.

Ver: Anexo Componentes

Componente 5: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO						
 Alcaldía de Santiago de Tolú			 Al servicio de la gente			
Subcomponente	Actividades		Meta / Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Inicio
1. Lineamientos Transparencia Activa	1.1	Continuar con la actualización periódica de la página WEB	Página Web Actualizada	1 portal Actualizado	Secretaria de Planeación e Infraestructura Oficina de Sistemas	enero a diciembre 2023
	1.2	Publicar la información definida en la normatividad legal vigente (Ley 1712 de 2014 - decreto 103 de 2015 - Resolución 3564 de 2015)	Información publicada en la página WEB de la Alcaldía	N/A	Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana	enero a diciembre 2023
	1.3	Aplicar la matriz de cumplimiento y sostenibilidad de la ley 1712 del 2014, decreto 103 de 2015 y resolución MinTic 3564 del 2015	Información mínima publicada	100% información Mínima Publicada	Oficina de Sistemas en coordinación con control interno	1/06/2023
	1.4	Continuar con el proceso de publicación de datos abiertos.	Datos abiertos reportados por la entidad	Datos abiertos publicados.	Secretarios de Despacho y Oficina de Sistemas	enero a diciembre 2023

	1.5	Publicación de Información sobre Contratación Pública (Artículo 10 de la ley 1712)	Contratación Pública Publicada en la sección de la página web y en el SECOP.	100% de Contratación de la entidad publicada	Secretarios de Despacho y Oficina de Sistemas	enero a diciembre 2023
	1.6	Seguir publicando y divulgando la estrategia de Gobierno el Línea	Publicar y Divulgar la estrategia en Línea	100% de la estrategia Publicada en la página Web	Oficina de Sistemas	enero a diciembre 2023
2. Lineamientos Transparencia Pasiva	2.1	Difusión de información de acciones de transparencia y documentos de consulta en redes sociales y pagina web.	Difusión de la información	1 estrategia implementada de difusión.	Oficina de Sistemas y secretarios de despacho	enero a diciembre 2023
	2.2	Capacitar a los funcionarios de la Administración sobre la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Registro de capacitación	Registro de capacitación	Oficina de Control Interno	enero a diciembre 2023
3. Lineamientos de Transparencia Pasiva	3.1	Actualizar semanalmente como mínimo la información municipal en la página web del municipio y la intranet y seguir verificando que se cuenta con la información mínima requerida por la ley.	Publicación de información municipal en Twitter, Facebook, YouTube y página de Internet.	Página actualizada permanentemente	Oficina de Sistemas	enero a diciembre 2023

5. Criterio diferencial de Accesibilidad	3.2	Socialización de los instrumentos de Gestión de la Información	Socialización efectuada	N/A	Oficina de Control Interno	enero a diciembre 2023
	4.1	Sensibilizar al equipo humano de la Atención al ciudadano, para una adecuada atención a personas con discapacidad.	Talleres de Sensibilización.	Nivel de satisfacción de los usuarios del punto de atención	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	enero a diciembre 2023
	4.2	Publicar en la web los informes de atención al ciudadano semestral y anual una vez sean elaborados y entregados por el procedimiento encargado	1 informe anual	Informe publicado	Secretarios de Despacho y Oficina de Sistemas	enero a diciembre 2023

Al servicio de la gente

7.6. Componente 6. Estrategia Política de Integridad Pública

El Código de Integridad del Servicio Público de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, ha sido elaborado y adoptado mediante el **Resolución No. 423 del 23 de octubre de 2018**, el cual busca el renovado compromiso con la aplicación de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Para la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; es preponderante estar alineada con las políticas nacionales y ser reconocida por la gestión encaminada y orientada hacia la lucha contra la corrupción. Por esta razón, se propone una tarea ardua e inaplazable junto con sus servidores públicos, para poner en marcha el Código y la Política de integridad que regirá su accionar ante la entidad y la comunidad en general, demostrando que el alcance de los valores que se han estructurado no quedará plasmado en hojas de papel, sino que serán la guía comportamental más relevante para el desarrollo de su rol como servidores públicos. La línea de partida para el desarrollo y elaboración del Código de Integridad de nuestra entidad, es el Decreto 1499 de 2017 que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, para el orden nacional y hace extensiva su implementación a las diferentes entidades territoriales. En este reajuste, el MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores Sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.

Para que el MIPG opere de manera eficiente y transparente, se pone en marcha a través de siete dimensiones; dentro de éstas, se destaca la dimensión de Talento Humano como eje principal sobre el cual se desarrolla el ciclo de

gestión PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar). Adicionalmente, incluye otros elementos que permiten gestionar algunos procesos desde una perspectiva moderna y democrática: la información, la comunicación, la gestión del conocimiento y la innovación.

Finalmente, este documento será una guía de conducta basada en los valores propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y los definidos por los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú; los cuales apuntan a una Cultura Organizacional cimentada sobre la Transparencia y la Integridad, cumpliendo con la promesa de valor: *"Cero tolerancia hacia la corrupción"*, así mismo, con servidores públicos comprometidos en la aplicación de dicho código lograremos alcanzar los mejores resultados y satisfacción en el servicio prestado a toda nuestra ciudadanía.

7.6.1. Política de Integridad

Fortalecer el liderazgo y el talento humano del Municipio Santiago de Tolú, bajo los principios de integridad y legalidad, que permita garantizar un buen servicio público eficiente y transparente, logrando cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos que la integran y así brindar un servicio con calidad a la población del Municipio.

7.6.2. Principios Éticos del Servidor Publico

Los principios éticos del servicio público del Municipio Santiago de Tolú, son los establecidos en el artículo 209 de la constitución política de Colombia: Buena, fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los

principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad, y generen confianza y credibilidad en la sociedad.

La Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú pretende con el Código de Integridad del Servicio Público, constituya una guía de acción en el deber-ser cotidiano de los funcionarios, y el cómo debemos obrar los servidores públicos colombianos, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

- ✚ **Entrevista con los actores:** El alcalde municipal y los secretarios de despacho siempre tienen la disposición de atención al público sin cita previa, donde la comunidad puede hacer preguntas concretas para poder instaurar un dialogo en algún tema en particular.
- ✚ **Espacios de dialogo a través nuevas tecnologías de la información:** Estas herramientas son muy utilizadas por la alcaldía de Santiago de Tolú, se cuenta con la página web: <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/>, y también redes sociales como Facebook, donde se utilizan estrategias como foros, chats, videos, documentos de interés que permite tener una comunicación constante y en tiempo real.

7.6.3. Conducta Integral del Servidor Público

Para fomentar la integridad pública es imprescindible acompañar y respaldar políticas públicas formales, técnicas y normativas de orden Nacional y territorial e implementarlas de acuerdo a las competencias del municipio. Este ejercicio debe hacerse de manera comunicativa y pedagógica, que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes, y comportamiento

de los servidores públicos que integran la Administración municipal y los ciudadanos de nuestro municipio. Por lo anterior los principios valores y directrices contenidos en el presente código de integridad, guiaran la conducta y actividades del servidor público del Municipio Santiago de Tolú.

- Ver: Anexo Componentes



Componente 7: INICIATIVAS ADICIONALES						
<div>  <div> <p>Alcaldía de Santiago de Tolú</p> </div> </div> <div>  <p>AL SERVICIO DE LA GENTE</p> </div>						
Subcomponente	Actividades	Meta / Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	
1. Iniciativa adicional: Código de Integridad	Realizar actividades de sensibilización de los valores de la estrategia del Código de Integridad del Municipio a los servidores públicos y contratistas	Campaña de Sensibilización	Capacitaciones y/o Charlas	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	del 01 de febrero del 2023 al 30 de abril de 2023	
	Publicación en medio interno del "Código de Integridad del servidor público 2023".	Publicación en la página WEB	N/A	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (Talento Humano)	del 01 de febrero del 2023 al 30 de marzo de 2023	
	Video sobre Valores contenidos en el "Código de Integridad"	Un (1) producto	Numero de reproducciones	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (Talento Humano)	del 01 de marzo de 2023 al 28 de abril de 2023	

8. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PAAC

La consolidación, socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano está a cargo de la secretaria de Planeación Municipal. Para ello, inicialmente se socializa en versión preliminar, con el fin de obtener observaciones y sugerencias por parte de los servidores públicos y contratistas de la Entidad, así como de los actores externos, es decir, grupos de valor, usuarios y partes interesadas.

Una vez recibidos las observaciones y comentarios, se procede a revisar la pertinencia para realizar los respectivos ajustes y efectuar la divulgación de la versión final de este documento, en concordancia con el Decreto 612 de 2018.

9. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PAAC

En atención a los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", el monitoreo de las acciones propuestas en el PAAC será realizado cuatrimestralmente por la secretaria de Planeación Municipal. Por ello, se realizarán asesorías y retroalimentación a fin de obtener alertas tempranas sobre el cumplimiento de este.

El seguimiento del PAAC está ligado al cumplimiento de los compromisos y actividades que integran cada uno de los Componentes. Es por ello, que la Oficina de Control Interno verificará la ejecución y avance del Plan tres veces al año, con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

En todos los casos, la Oficina Jurídica se compromete a darle un tratamiento estratégico al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

10. MODIFICACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2023

Las modificaciones al PAAC 2023 se realizarán de acuerdo con lo establecido en la metodología descrita en "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" (pag.10), *"se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad"*.

Teniendo en cuenta lo anterior, el líder responsable del componente del PAAC 2023 interesado en realizar alguna modificación al PAAC, deberá remitir solicitud con la justificación y soportes respectivos a la Secretaría de Planeación e infraestructura, quien de considerarla viable procederá a realizar el ajuste, el cual se presentará ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG para su aprobación.

Al servicio de la gente

11. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Ciudadano: Persona natural o jurídica que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

Control: Toda acción que tiende a minimizar los riesgos. Analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Datos Abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentren en formatos estándares e interoperables que faciliten su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Denuncia: 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.

Estrategia: Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

Esquema de Publicación de Información: Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación, proactiva de la información prevista en

el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

Evaluación: Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Identificación de riesgos: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores,

internos o externos, generadores de riesgos. Puede hacerse a cualquier nivel; total entidad, por áreas, por procesos, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.

Índice de Información Clasificada y Reservada: Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido catalogada como clasificada o reservada.

Información Pública: Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Mapa de riesgos de corrupción: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad, más sencillos y eficientes.

Petición: 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Programa de Gestión Documental: Plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

Queja: 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.

Rendición de Cuentas: Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.

Reclamo: 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.

Registro de Activos de Información: Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, transforme o controle, en su calidad de tal.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Servicio al Ciudadano: Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

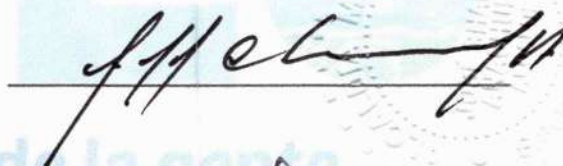
Solicitud de Acceso a Información Pública: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC: Tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

JOSÉ DE JESÚS CHADID ANACHURY
Alcalde Municipal



JUAN CARLOS VITOLA VASQUEZ
Secretario de Planeación e Infraestructura

