



ALCALDÍA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU
"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.4 RESOLUCION PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

ALCALDÍA SANTIAGO DE TOLU

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

Al servicio de la gente

DIMENSIÓN	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
------------------	--------------------------------------

PRODUCTO	2.4 RESOLUCION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO
-----------------	---

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU <i>"AL SERVICIO DE LA GENTE"</i>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.4 RESOLUCION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

RESOLUCIÓN N° 020
(Enero 29 de 2021)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION VIGENCIA 2021"

EL ALCALDE MUNICIPAL DE SANTIAGO DE TOLU, en uso de las atribuciones conferidas por la constitución, las leyes 136 de 1994, la ley 1551 de 2012, decreto nacional 2145 de 1999, ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno de las Entidades Oficiales, entre los que seta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que la Ley 1474 de 2012, 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que el fin primordial de implementar la estrategia, de la administración municipal es divulgar el accionar de la administración pública, ante la comunidad dentro del marco legal vigente.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar la actualización plan de anticorrupción y atención al ciudadano del Municipio Santiago de Tolú, departamento de Sucre.

Que, por lo expuesto anteriormente,



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 2021 contenido en cuarenta y dos (42) folios anexos y matriz en documento Excel, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: OBLIGATORIEDAD. EI 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, el Jefe de la Oficina de Control Interno de la Alcaldía, deberá publicar cada seis (6) meses en el sitio web de la Alcaldía Municipal, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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.

Al servicio de la gente
PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Santiago de Tolú Sucre, a los 29 días del mes de enero de 2021.


JOSÉ DE JESUS CHADID ANACHURY
Alcalde Municipal.

Proyecto: Ervis Paternina Sierra/Jefe Control Interno



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE
TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

ALCALDÍA SANTIAGO DE TOLU

**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y
GESTION MIPG**

Al servicio de la gente

DIMENSIÓN

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO

PRODUCTO

2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE
TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO 2021



**SECRETARIA DE PLANEACIÓN E
INFRAESTRUCTURA**



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE
TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVOS
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL
 - 2.2 OBJETIVO ESPECIFICIO
3. ELEMENOS ADMINISTRATIVOS
4. ALCANCE
5. MARCO NORMATIVO
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
 - 6.1 COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS.
 - 6.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES
 - 6.3 COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS
 - 6.4 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
 - 6.5 COMPONENTE 6: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION
 - 6.6 COMPONENTES ADICIONALES: CODIGO DE INTEGRIDAD
7. INICIATIVAS ADICIONALES
8. GLOSARIO
9. ANEXOS: Mapa de Riesgos de Corrupción

Al servicio de la gente

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

1. INTRODUCCION

La Alcaldía Municipal de Santiago de Tolu, en cabeza del señor Alcalde **JOSÉ DE JESÚS CHADID ANACHURY**, mediante el presente documento implementa el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.

Este documento se formuló dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (...) "Cada entidad de orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, entre otras cosas el mapa de riesgo de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti tramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" (...), apoyados también del Decreto 2641 del 2012, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción", y del COMPES 3654 de 2010 "Política de la rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

De igual manera a lo establecido en el decreto 2482 de 2012 – MIPG, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, "por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración y gestión".

El 26 de enero del 2016, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica de Colombia, expidió el Decreto 124 del 2016 en donde da los lineamientos y establece la nueva metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incorporando nuevos Componentes y directrices.

El plan incluye seis componentes que lo conforman:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

Este documento se elabora basado en los procesos existentes de la alcaldía municipal de Santiago de Tolu, ajustados a la metodología y lineamientos de la guía "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" versión 2.

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

2. 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.

3. Rendición de Cuentas.

Mediante este componente se busca implementar diferentes estrategias para dar a conocer a la comunidad los resultados de la gestión de la alcaldía año a año frente a todos los sectores, teniendo comunicación continua, clara y veraz.

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Este componente busca que la alcaldía de Santiago de Tolú mejore los canales existentes en la atención al público, garantizando accesibilidad y calidad en el servicio que se presta.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Este componente fortalece los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, generando un dialogo permanente con los Toludeños.

6. Otras Iniciativas Adicionales.

El municipio evalúa que otros mecanismos se deben fortalecer y en este componente se crean estrategias de fortalecimiento.

Como herramienta administrativa estos componentes permite de manera sencilla fortalecer la lucha contra la corrupción cerrándole el paso a los agentes demandantes y oferentes de la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario la implementación y seguimiento de este documento para crear un ambiente propicio y que la ciudadanía obtenga un espacio de Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno.

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General.

El Gobierno **"Al Servicio de la Gente"** busca implementar directrices con el propósito de contribuir a identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción, fortaleciendo las estrategias que mitigue o eliminen el nivel de exposición del mismo, como también velar por mejorar continuamente en la atención y el acceso de la información de la ciudadanía.

2.2 Objetivos específicos

1. Establecer roles y responsabilidades de los diferentes actores que participan en la estrategia de prevención de riesgo y atención al ciudadano.
2. Establecer para la comunidad una herramienta de seguimiento y veeduría para garantizar el buen manejo de los recursos.
3. Garantizar una atención adecuada al ciudadano creando estrategias de transparencia y acceso de la información, atención al ciudadano y racionalización de trámites.
4. Prevenir los riesgos de corrupción identificándolos, generando alarmas y realizando seguimientos periódicos para mitigarlos y prevenirlos.
5. Definir un sistema de seguimiento y control de los riesgos de Corrupción.
6. Hacer uso de estrategias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas.
7. Hacer control adecuado a los riesgos de corrupción.

Al servicio de la gente

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU <i>"AL SERVICIO DE LA GENTE"</i>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

3. ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 VALORES ADMINISTRATIVOS

Dentro de los objetivos principales de la administración están:

- ✚ **Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función, además se refiere a los medios que se van a utilizar como los métodos, las reglas, los procesos y reglamentos.
- ✚ **Eficacia:** Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para alcanzar los objetivos y metas.

Además, por los cambios constantes en las organizaciones hacen que los procesos administrativos estén concentrados en el recurso humano por eso un administrador como mínimo debe poseer los siguientes valores:

- **La comunicación:** para que se exista una buena comunicación primero hay que aprender a escuchar para ser escuchado.
- **La Motivación:** la motivación representa el motor que hacen que las personas trabajen por la organización, por eso es importante que las administraciones inviertan en capacitación, en recreación, en salud y en bienestar de esta manera se logra que el recurso humano se sienta parte de la empresa.
- **Liderazgo:** son los funcionarios que son capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización, inspirando al resto de los participantes de ese grupo a alcanzar una meta en común.
- **Iniciativa:** son los funcionarios que tienen la capacidad para idear, inventar y emprender cosas para el desarrollo de la administración.
- **Confianza:** es la capacidad de desarrollar la confianza en sí mismo, capaz de tener autoridad, dominio con su presencia, carisma física y mentalmente.
- **Responsabilidad:** en cada uno de los actos, actuando con madurez ante las dificultades.
- **Capacidad de Manejar las emociones:** Transmitir entusiasmo, alegría y esperanza, expectativas positivas, el gozo y la gratitud.

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

4. ALCANCE

Este plan anticorrupción, atención y participación ciudadana es un instrumento de tipo preventivo que fue construido para que la administración municipal mediante estrategias pueda hacer seguimiento y control a los posibles riesgos que se puedan presentar, realice una revisión periódica de los trámites y servicios definiendo controles preventivos para mitigar impacto negativo, logrando contar con una entidad transparente, eficaz, moderna y participativa. Este documento puede ser modificado y ajustado cuantas veces se requiera para fortalecer sus componentes.



5. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Planeación y de Infraestructura
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	Decreto 1474 de 2011	Art. 4	Se suprime el programa de presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción
	Decreto 4637 - 2011	Art - 2	Se crea la secretaria de transparencia en el Departamento Administrativo de la presidencia de la república.
	Decreto 1649- 2014	Art.15 Art. 55	Funciones de la secretaria de la transparencia (13) señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención a l ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial Deroga el Decreto 4637 de 2011
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Tramites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios Públicos.





ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO

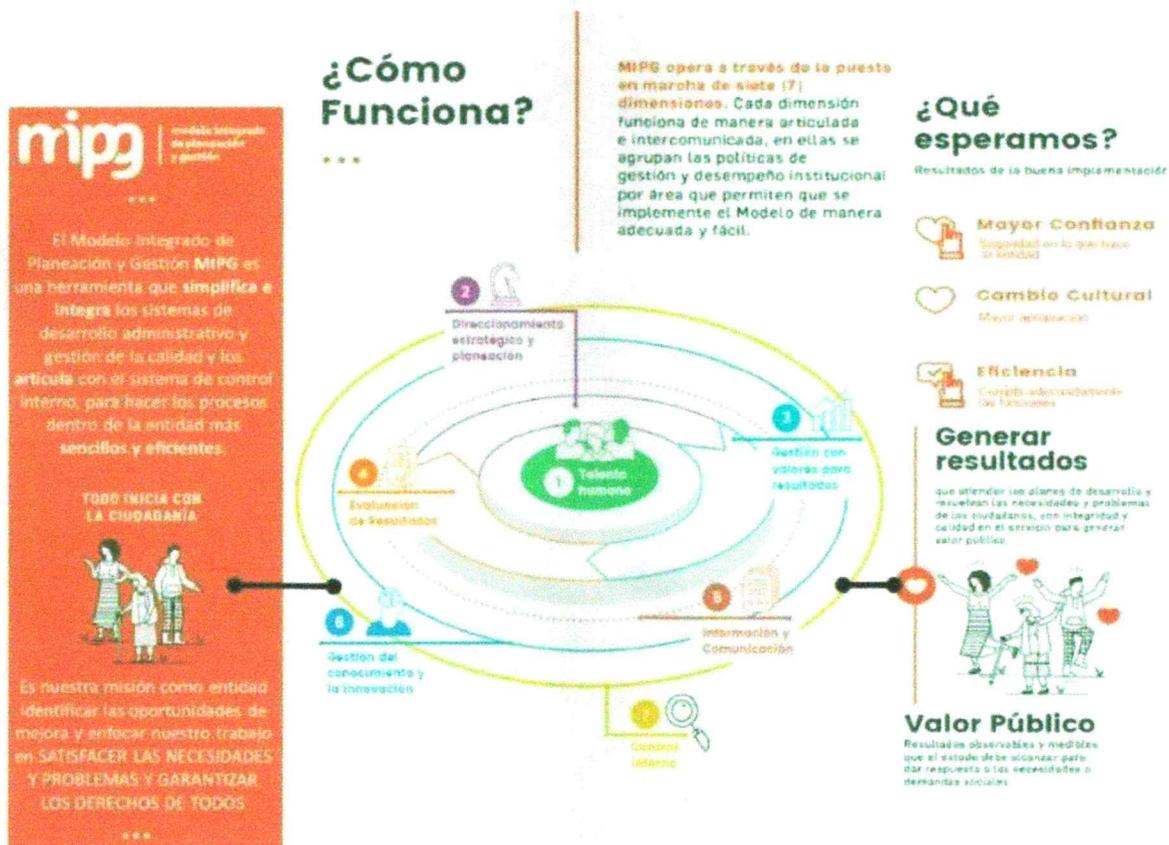
MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

Al servicio de la gente

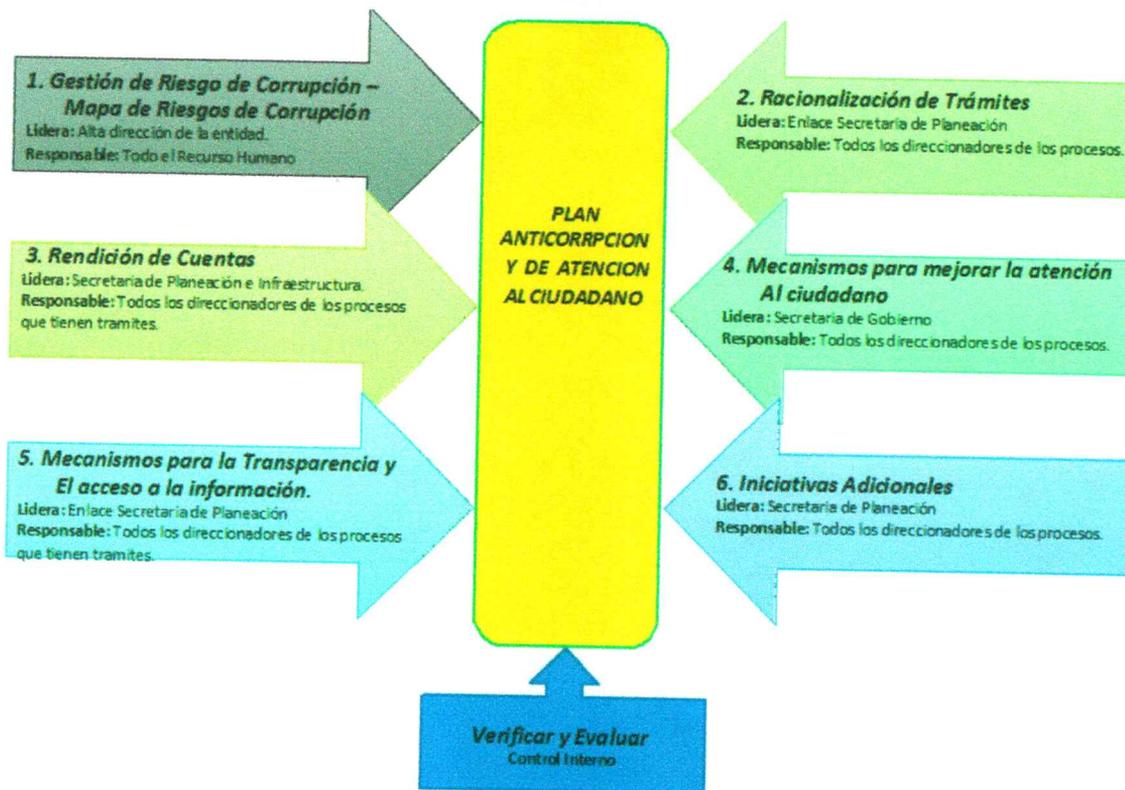
MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se incorporan para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, armonizados con los requisitos asociados a las siete dimensiones del mencionado modelo, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo. Para el siguiente plan se tomaron en cuenta los nuevos lineamientos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

En cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y el Decreto 124 del 2016, se describen a continuación los 6 componentes que comprenden el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del municipio de Santiago de Tolú.



	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU <i>"AL SERVICIO DE LA GENTE"</i>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

6.1 PRIMER COMPONENTE:

GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.

La Alcaldía municipal de Santiago de Tolu, cuenta con la metodología para administrar los riesgos, la cual, en cumplimiento con el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, incluyó dentro de la administración de riesgos de la entidad, los riesgos de corrupción.

Con la administración del riesgo en esta Alcaldía, se establece los criterios generales para el análisis, identificación y prevención de los riesgos de corrupción, donde la entidad se compromete a minimizar estos riesgos, aplicando un control oportuno y efectivo, promoviendo la participación ciudadana en el ejercicio del control social y fomentando la honradez como principio de la ética pública tanto en los servidores públicos de esta Administración Municipal de Santiago de Tolu, funcionarios al servicio del Estado y ciudadanía en general con injerencia en las actuaciones públicas.

La política de Administración de Riesgo de la Alcaldía de Santiago de Tolu, se hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

La administración del riesgo ayuda al conocimiento y mejoramiento de la entidad, contribuye a elevar la productividad y garantizar eficiencia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo; permite tomar decisiones relativas a la administración de riesgos, el cual está alineado y armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la norma técnica de calidad NTCGP1000.

1. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

El mapa de Riesgos de la actual administración, fue elaborado bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamentos Administrativo de la Función Pública; ajustado a la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

	ALCALDÍA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

La alcaldía municipal de Santiago de Tolu, en su lucha contra la corrupción creó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2021, documento tiene como objetivo conocer las fuentes de los riesgos, sus causas y consecuencias, identificándolos, valorándolos y asociándolos a los diferentes procesos de la administración.

Se utilizaron los siguientes pasos para la elaboración del mapa de riesgos:

- a) **Contexto:** necesario para determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos de la entidad. Las condiciones externas como sociales, económicas, políticas, ambientales, etc. Las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos, procedimientos, sistemas de operación, recursos económicos con que cuenta la administración municipal de Santiago de Tolu.
- b) **Construcción Mapa de riesgos del Riesgo de Corrupción.** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolu, en cada uno de sus procesos.

2. Valoración del Riesgo de Corrupción:

Comprende el análisis del Riesgo de Corrupción y la Evaluación del mismo.

3. Matriz del Riesgo de Corrupción:

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgo de Corrupción de la entidad.

4. Consulta y Divulgación:

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la administración municipal de Santiago de Tolu.

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

5. Monitoreo y Revisión:

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos y si es necesario ajustarlo haciendo público los cambios.

6. Seguimiento:

La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. Es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos.

La matriz de riesgos de corrupción 2021, diseñada para la vigencia será publicada en la página web: <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/> con sus respectivas medidas de mitigación y seguimientos.

- Ver: Anexo Componentes

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolú, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración municipal, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante la modernización y aumento de la eficiencia de sus procedimientos, generando opciones no presenciales como correos electrónicos, página Web e Internet.

Las mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma. La política de racionalización de trámites comprende las siguientes fases:

1. **Identificación de trámite:** Inventario de trámites – trámites en el sistema.
2. **Priorización de trámites:** Cronograma de actividades – Estrategias de Racionalización.
3. **Racionalización de Trámites:** Trámites optimizados
4. **Actividades entre entidades:** Cadena de trámites – Ventanilla única.



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO

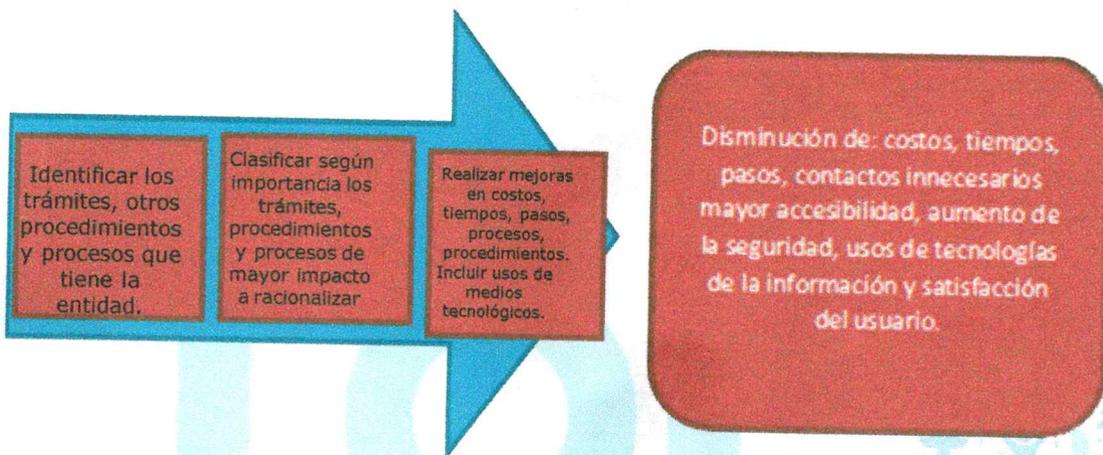
MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la rendición al ciudadano frente al Estado.

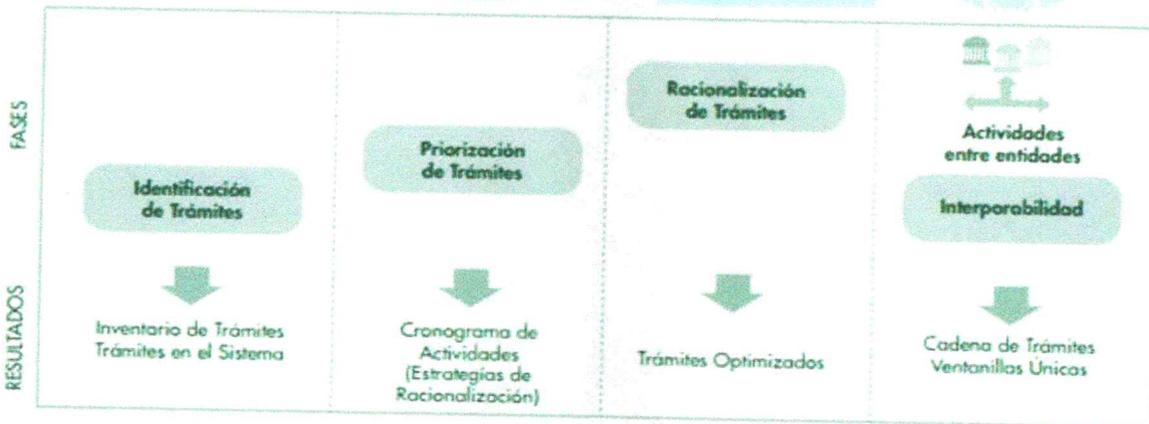
El municipio corte al 31 de diciembre del 2020, tiene un porcentaje de cumplimientos del 65% en el proceso de Racionalización de trámites.

PROCESO DE RACIONALIZACION

RESULTADOS ESPERADOS



FASES DE LA POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

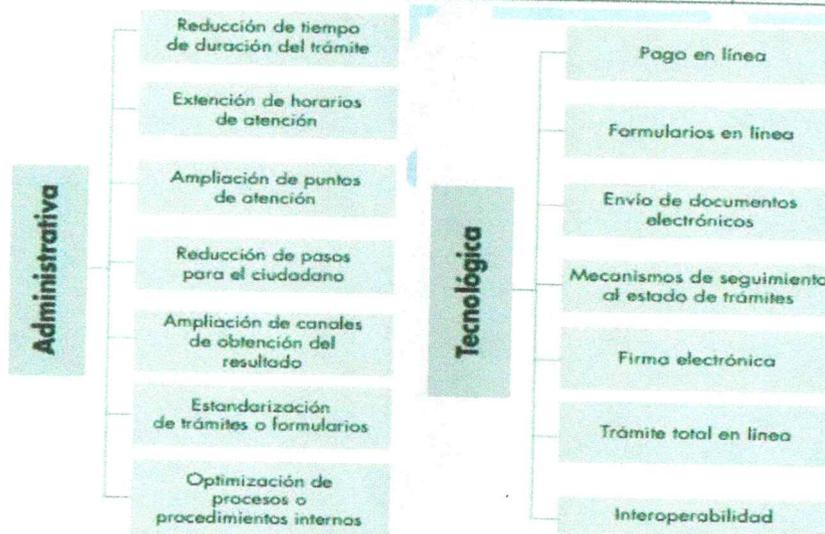


RACIONALIZACION DE TRÁMITES:

"La Política de Racionalización de Trámites tiene como objetivo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos. Así como, promover el uso de las TICs para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información"..., Esto logra facilitar la relación ciudadano frente al estado ya que se evitarían filas, congestiones, pérdida de tiempo, etc.



Normativa					
Eliminación del trámite por norma	Traslado de competencia a otra entidad	Fusión de trámites	Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano	Ampliación de la vigencia del producto/ servicio	Eliminación o reducción de requisitos



● Ver: Anexo Componentes

 <p>Alcaldía de Santiago de Tolú</p>	<p>ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU</p> <p>"AL SERVICIO DE LA GENTE"</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION</p>
	<p>2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</p> <p>2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	

6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION 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 **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.

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 2020), informe de ejecución presupuestal (vigencia 2020) y plan de acción 2021
- ✚ **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 Tolu 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.

	ALCALDÍA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU <i>"AL SERVICIO DE LA GENTE"</i>	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

- ✚ **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 Tolu 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 Tolu 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.

Objetivo:

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

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

6.4 CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La alcaldía municipal de Santiago de Tolu 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 Tolu 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 Tolu 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.

Objetivo:

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

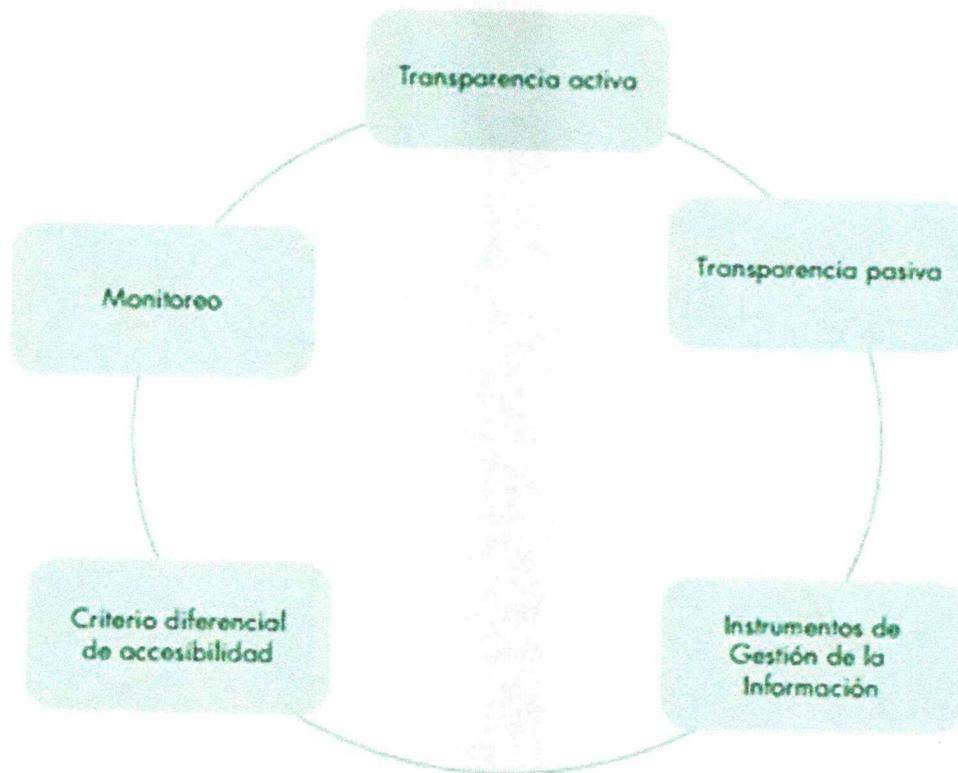
- **Ver: Anexo Componentes**

6.5 QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

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.

Para el desarrollo de este componente el municipio de Santiago de Tolú se basa en los componentes y Subcomponentes como lo muestra la gráfica:





ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE
TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

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.

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.

TOLU 

Al servicio de la gente

	ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE TOLU "AL SERVICIO DE LA GENTE"	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION
	2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN 2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL USUARIO	

7. SEXTO COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES

CODIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

El Código de Integridad del Servicio Público de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolu, 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.

POLITICA 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.

PRINCIPIOS ETICOS 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 Tolu 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.



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE
TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

✚ **Espacios de dialogo a través nuevas tecnologías de la información:**

Estas herramientas son muy utilizadas por la alcaldía de Santiago de Tolu, 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.

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, guiarán la conducta y actividades del servidor público del Municipio Santiago de Tolú.

- **Ver: Anexo Componentes**

Al servicio de la gente



ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE
TOLU

"AL SERVICIO DE LA GENTE"

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN
2.3 PLAN ANTICORRUPCION Y
ATENCIÓN AL USUARIO

MODELO
INTEGRADO DE
PLANEACION Y
GESTION

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2. 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 2021	31 de Marzo/2021
	1.3. Definición de los riesgos de corrupción según la Guía de Adlstracion del Riesgo, en coordinación con los funcionarios y líderes de cada proceso.	política de Adlstracion del Riesgo	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 Enero de 2021	20 de abril de 2021
	2.1. Realizar y actualizar las matrices de componentes del Pla Anticorrupcion y Atencio al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupcio en la Entidad	Riesgos de corrupción identificados por proceso	Secretaría de Planeación e Infraestructura	01 de Enero/2021	31 de Enero de 2021
	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 Corrupcion.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado 2020	Consejo de Gobierno	01 de Enero/2021	31 de Enero/2021
	2.3. Consolidar y Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado 2020	Comité Institucional de Coordinación de Control interno	01 de Enero/2021	31 de Enero/2021
	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/2021	31 de Enero/2021
Consulta y divulgación	Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción del 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 /2021	15 de Febrero/2021

Monitoreo y Revisión	4.1.	Monitorear los planes de manejo del Mapa de Riesgos	Acta de Reunion con los lideres de cada proceso	Comité Institucional de Coordinación de Control interno	30/Abril/2021 - 31/agosto/2021 - 31/Diciembre/2021	5/Mayo/2021 - 5/Junio/2021 - 5/Enero/2022
	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 (3)	Lideres de los Procesos	30/Abril/2021 - 31/agosto/2021 - 31/Diciembre/2021	5/Mayo/2021 - 5/Junio/2021 - 5/Enero/2022
	5.1.	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupcion, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento (3)	Oficina de Control Interno	30/Abril/2021 - 31/agosto/2021 - 31/Diciembre/2021	5/Mayo/2021 - 5/Junio/2021 - 5/Enero/2022
Seguimiento						

Componente 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES



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 Permisos para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	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 General y Participación Ciudadana	01 de Febrero/2021	31 de Mayo/2021
2 Inscripción de la propiedad horizontal	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/2021	31 de Mayo/2021
3 Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	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 General y de Gobierno	1 de Febrero/2021	31 de Mayo/2021
4 Ajuste de un plan parcial adoptado	Orientación Ciudadana	EN REVISION	* 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/2021	31 de Mayo/2021
5 Permiso de escrituración	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/2021	31 de Mayo/2021
6 Sobretasa municipal a la gasolina motor	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	Tesorería	1 de Febrero/2021	31 de Mayo/2021
7 Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	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	Tesorería	1 de Febrero/2021	31 de Mayo/2021
8 Impuesto al deguello de ganado menor	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	Tesorería / Inspección de policía	1 de Febrero/2021	30 de Septiembre/2021
9 Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	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.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Tesorería	1 de Febrero/2021	31 de Mayo/2021
10 Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	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/2021	31 de Diciembre/2021
11 Impuesto a la publicidad visual exterior	Orientación Ciudadana	EN CORRECCION	* 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	tesorería	1 de Febrero/2021	30 de Abril/2021

12	Impuesto de espectáculos públicos	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 tramite	Permitir al usuario conocer el proceso de expedición del documento y pago a través de una entidad bancaria.	Reducción de tiempo y aprovechamiento tecnológico	Tesorería / Gobierno	1 de Febrero/2021	30 de Abril/2021
13	Ajuste de costas y áreas	Tramite en Línea	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 tramite	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/2021	31 de Mayo/2021
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* 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 tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
15	Determinantes para la formulación de planes parciales	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* 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 tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
16	Impuesto de delimitación urbana	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* 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 tramite	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	tesorería	1 de Febrero/2021	30 de Noviembre/2021
17	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
18	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
19	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
20	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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	Tesorería	1 de Febrero/2021	30 de Noviembre/2021
21	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
22	Devolución y/o compensación de papas en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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	Tesorería	1 de Febrero/2021	30 de Noviembre/2021
23	Formulación del proyecto de plan de regularización	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
24	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* Consulta de requisitos de trámite a través de plataforma.	El Ciudadano asiste a la alcaldía a realizar el tramite	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/2021	30 de Noviembre/2021
25	Formulación del proyecto de plan de implantación	Tramite en Línea	SIN GESTION	* 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 tramite	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	Tesorería	1 de Febrero/2021	30 de Noviembre/2021

26	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Trámite en Línea	SIN GESTION	* 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/2021	30 de Noviembre/2021
27	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	Orientación Ciudadana	SIN GESTION	* 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	Tesorería	1 de Febrero/2021	30 de Noviembre/2021

Componente 3: RENDICION DE CUENTAS



Alcaldía de Santiago de Tolú

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICION DE CUENTAS				Siguientes y Evaluación	META PRODUCTO	INDICADORES	CANTIDADES			FECHA	RESPONSABLE	
		Asesoramiento	Diseño	Preparación	Ejecución				1	2	3			
INFORMACION	Caracterizar los grupos de valor	X					Elaborar el inventario de grupos de valor, considerando la identificación de los principales desafíos, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional y el desarrollo de la planificación y ejecución de programas y acciones de gestión institucional.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas	X					Asesorar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2020 con los derechos y los objetivos de desarrollo sostenible que se están garantizando a través de la gestión institucional.	1 - Convocatoria	X			01/02/21	30/04/21	Secretaría de Planeación e Infraestructura
	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 información que se producirá de manera permanente. Lo anterior, a partir de los resultados de la caracterización o cualquier otro mecanismo.		X				Realizar una reunión con el comité de Desapaho Social y por perfil de derechos.	1 - INFORME DE RESULTADOS DE LA REUNION DE PLANIFICACION	X			01/02/21	30/04/21	Consejo de Gobierno Municipal / Con acompañamiento de Oficina de Control Interno
	Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información adelantada a los cronogramas de cada espacio de diálogo definido en el cronograma.			X			Tema de interés de los grupos de valor que se priorizará en los ejercicios de rendición de cuentas	1 - Hoja de Caracterización o Informe de Planificación	X			01/02/21	30/04/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
	Producir la información sobre la gestión (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados por los grupos de valor de acuerdo con cada uno de los espacios de diálogo establecidos en el cronograma.			X			Documento con roles y responsables del procedimiento de elaboración, producción y divulgación de información por cada espacio de diálogo.	1 - Elaboración de de Cronograma de espacios de diálogo	X			01/02/21	30/04/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
	Socializar el cronograma de rendición de cuentas				X		Producir la información para cada espacio de acuerdo a los temas de interés	Desarrollo de las actividades planificadas en el Cronograma de espacios de diálogo	X	X		01/02/21	31/12/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
	Caracterizar los grupos de valor		X				Producir la información (incluyendo el resultado de los espacios de participación descentralizados)	1 - Elaboración de de Cronograma de espacios de diálogo	X			01/02/21	31/12/21	Lideres Seccionales de Desapaho 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 cuentas involucrando Alcaldes, Secretarías de despacho y Directores de Programas				X		Documentar los roles y responsables del procedimiento de elaboración, producción y divulgación de información por cada espacio de diálogo.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	30/09/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
	Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.					X	Documentar el cronograma de rendición de cuentas	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	30/09/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
	DIALOGO	Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.						Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21
Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma.							Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Implementar los espacios de diálogo					X		Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Reuniones, audiencias, encuentros con Juntos de Acción							Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.				X			Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Establecer temas de interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.			X				Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.							Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.							Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.							Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso
Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.							Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X			01/02/21	31/03/21	Lideres Seccionales de Desapaho con apoyo de líderes de proceso

RESPONSABILIDAD

Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos:	X																	
<p>Establecer el formato interno de reporte de las actividades realizadas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas -Recomendaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor -Resultado de la participación -Comentarios, administradores, de cara a la ciudadanía. <p>Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y los formatos desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de desarrollo, con base en la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo.</p> <p>Analizar 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 desarrollo, para identificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El resultado de los espacios que como mínimo contemple: 2. Grupos de valor involucrados. 3. Metas institucionales prioritizadas sobre las que se rindió de cuentas. 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas. 5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. 6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas. 	X																	Libros, Semanarios de Diálogo con apoyo de Libros de proceso
<p>1.- Implementar el esquema de seguimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.</p> <p>Formar equipo de reporte de las actividades de rendición de cuentas</p>	X																	Libros, Semanarios de Diálogo con apoyo de Libros de proceso
<p>1.- Elaborar informe de actividades de rendición de cuentas (formato)</p>	X																	Semanario de Diálogo y Infraestructura
<p>Elaborar y publicar el avance de los compromisos adquiridos y acciones de cumplimiento de los compromisos adquiridos y acciones de elaboración plan de mejora u otros documentos.</p>	X	X	X															Semanario de Diálogo y Infraestructura
<p>Elaborar y publicar el avance de los compromisos adquiridos y acciones de cumplimiento de los compromisos adquiridos y acciones de elaboración plan de mejora u otros documentos.</p>	X	X	X															Semanario de Diálogo y Infraestructura
<p>Elaborar y publicar el avance de los compromisos adquiridos y acciones de cumplimiento de los compromisos adquiridos y acciones de elaboración plan de mejora u otros documentos.</p>	X	X	X															Libros, Semanarios de Diálogo con apoyo de Libros de proceso
<p>Elaborar y publicar el avance de los compromisos adquiridos y acciones de cumplimiento de los compromisos adquiridos y acciones de elaboración plan de mejora u otros documentos.</p>	X	X	X															Control Interno

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		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 con otros espacios.	Despacho del Alcalde. Y todas las dependencias	01/01/2021	01/12/2021	
		1.2	Establecer mecanismos de evaluación de la estrategia de comunicación y atención al ciudadano.	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 - 2021	31 de Diciembre de 2021
		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 - 2021	31 de Diciembre de 2021
2. Fortalecimiento de los canales de atención		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 ciudadanos.	1 informe trimestral	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	marzo - Junio - Septiembre - Diciembre	
		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	01/07/2021	01/07/2021
		2.4	Fortalecer los existentes para garantizar cobertura (Buzón, Carteras), etc.)	Nº Canales Implementados y mejorados para la atención al Ciudadano	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01/07/2021	01/07/2021
		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 - 2021	31 de Diciembre de 2021
3. Talento Humano	Estrategia de fortalecimiento institucional de servicio al ciudadano, diseñada	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	01/07/2021	01/07/2021
		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 - 2021	31 de Diciembre de 2021
		3.3	Continuar con la implementación y/o mantenimiento del software de correspondencia, y hacer seguimiento en la conformidad en la respuesta a los PQRS.	Mantenimiento del software -Analizar a través de muestra aleatoria las respuestas a los PQRS	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (Veterinaria única)	01 de Enero - 2021	31 de Diciembre de 2021
		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 (Talento Humano)	01 de Enero - 2021	31 de Diciembre de 2021
		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 - 2021	31 de Diciembre de 2021

4. Normativo y procedimental	5. Relacionamiento con el ciudadano	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 - 2021	31 de Diciembre de 2021
		4.3	Realizar visitas a las diferentes dependencias y realizar un monitoreo aleatorio los tramites que se prestan en la alcaldía.	Nº de seguimientos realizados	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de Enero - 2021	31 de Diciembre de 2021
		4.4	Definir e implementar los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Implementación de Formatos para recepción de peticiones verbales	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	01 de Enero - 2021	31 de Diciembre de 2021
		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 - 2021	31 de Diciembre de 2021
		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 - 2021	31 de Diciembre de 2021

Componente 5: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



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	Secretaría de Planeación e Infraestructura Oficina de Sistemas	enero a Diciembre 2021
	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 pagina WEB de la Alcaldía	N/A	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	enero a Diciembre 2021
	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	01/06/2021
	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 2021
	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 2021
	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 2021
2. Lineamientos Transparencia Pasiva	2.1 Difusión de información de acciones de transparencia y documentos de consulta en redes sociales y pagina web.	Difusión del información	1 estrategia implementada de difusión.	Oficina de Sistemas y secretarios de despacho	enero a Diciembre 2021
	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 2021

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 2021
	3.2	Socialización de los instrumentos de Gestión de la Información Sensibilizar al equipo humano de la Secretaría de Atención al ciudadano, para una adecuada atención a personas con discapacidad.	Socialización efectuada Talleres de Sensibilización.	N/A	Oficina de Control Interno	enero a Diciembre 2021
5. Criterio diferencial de Accesibilidad	4.1			Nivel de satisfacción de los usuarios del punto de atención	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana	enero a Diciembre 2021
	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 2021

Estrategia 6 : ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA



COMPONENTE	ACTIVIDADES	METAPRODUCTO	INDICADOR	COMPONENTE	FECHA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Condiciones institucionales idoneas para la promoción de la participación ciudadana	Caracterizar los grupos de valor	Documento de caracterización que identifique: 1) Los canales de publicación y difusión de información convocada por los grupos de valor; 2) Intereses y preferencias en materia de participación ciudadana en el marco de la Ley 1712 de 2014; 3) Acciones de capacitación que incluyan temas como: - Gestión y producción de información institucional para la participación; - Instancias y mecanismos de participación ciudadana - Mecanismos de atención a la participación ciudadana; - Resultados de la gestión de valor.	1 - Documento de caracterización elaborado y publicado	X	01/02/2021 31/03/2021	Líderes Secretarías de Despacho con apoyo de líderes de proceso
	Conferir y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana (Involucrando Alcaldes, Secretarías de Despacho y Líderes de Proceso)	Identificar las instancias de participación legalmente establecidas que debe involucrar para cumplir con la misión de la entidad. Con las áreas involucradas y de apoyo a la gestión identifica: 1. Actividades en las cuales tiene programado o debe involucrar a los grupos de valor para el cumplimiento de las misiones. 2. Mecanismos de atención, canales de atención con unidades de participación ciudadana y los espacios o espacios de participación que involucrará. 3. Determinar a qué etapa del ciclo de la gestión corresponde la actividad de participación (diagnóstico, diseño o formulación, implementación, seguimiento y evaluación). Definir los recursos, alianzas, compromisos y presupuesto asociados a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.	Documento que relacione instancias de participación, fuerza legal y alcance de la participación de la instancia en la gestión institucional (diagnóstico o de incidencia)	Elaboración de Documento que identifique de las instancias de participación legalmente establecidas	X	01/02/2021 31/03/2021
Promoción de la participación ciudadana	Definir y diseñar el cronograma que identifique y defina los espacios de participación ciudadana, cronogramas y canales que se emplearán y los grupos de valor (Fórmula Instancias legalmente conformadas) que se involucrarán en su desarrollo.	Documento que relacione: 1. Instancias e mecanismos de participación; 2. Hechos o actividades en las cuales involucrar las instancias identificadas o espacios de participación; 3. Fase del ciclo de la gestión en la que se enmarcan dichas actividades.	Elaboración de Documento que identifique de las instancias de participación legalmente establecidas	X	01/02/2021 31/03/2021	Líderes Secretarías de Despacho con apoyo de líderes de proceso
	Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) o seguir para el desarrollo de los espacios de participación ciudadana.	Cronograma publicado dirigido a la ciudadanía en el que define como mínimo: - Canales de atención de participación ciudadana (presenciales y virtuales) durante el periodo de la participación - Hechos institucionales a los que involucra la participación - Grupo de valor al cual está dirigido	Documento con la definición de: ANTES - Ruta en la que se conceptualizó o conceptualizó la participación de los grupos de valor atendiendo a la claridad y alcance del objetivo de cada espacio de participación. - Procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información que consultará el alcance de cada espacio de participación definido en el cronograma. - Ruta de atención de valor por cada espacio de participación ciudadana y el objetivo del mismo. DURANTE - Roles y responsables para implementar los espacios de participación ciudadana. - Reglas de juego que permitan la participación de los grupos de valor y el cumplimiento de los objetivos de cada espacio de participación ciudadana. - Forma como se documentarán los resultados del espacio de participación ciudadana. DESPUES - Mecanismos con los que se informarán los resultados de los espacios de participación ciudadana a los actores para el seguimiento y control ciudadano.	1 - Cronograma planeado y definido. Elaboración de (1) Documento de participación ciudadana	X	01/02/2021 31/03/2021
Establecer el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: - Grupos de valor involucrados - Tema y/o temas institucionales asociados a los espacios de participación ciudadana. - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación	Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de participación ciudadana definido previamente en el cronograma.	Documento justificado (comunicado) en el cual se informa a la ciudadanía o grupos de valor, previo al desarrollo de cada espacio, la ruta (antes, durante y después) que se seguirá: ANTES - Ruta de atención de valor y cómo se planeó hacer. Como va a recibir o podrá consultar información para el desarrollo de participación ciudadana. DURANTE - Ruta de atención de valor que se desarrollará en cada espacio. La forma como podrá participar. DESPUES - La forma como se informará el resultado del espacio de participación a los integrantes del equipo.	Publicación de Documento participación Ciudadana	X	01/02/2021 31/12/2021	Secretaría de Planeación e Infraestructura
	Establecer el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: - Grupos de valor involucrados - Tema y/o temas institucionales asociados a los espacios de participación ciudadana. - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación	Formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana	Formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana	Elaboración e Implementación Un formato de Reporte de Participación Ciudadana	X	01/02/2021 31/03/2021

	<p>Analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana y el resultado de los espacios de participación desarrollados, con base en la consolidación de los formatos anexos de reporte aportados por los ámbos institucionales y de apoyo, para identificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El resultado de los espacios que como mínimo contenga: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Número de espacios de participación adelantados 1.2. Grupos de valor involucrados. 1.3. Papeles y actividades institucionales que incluyeron ejercicios de participación. 1.4. Mecanismos de comunicación y seguimiento. 1.5. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de participación ciudadana. 					<p>Elaboración y publicación de (1) documento de avance de los resultados cuatrimestralmente</p>	<p>01/02/2021</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>Línea Secretarías de Despacho con apoyo de líneas de proceso</p>
	<p>Documento de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia que debe ser incorporado en el Informe de verificación de cuentas generales de la entidad.</p>					<p>Informe Cuatrimestral</p>	<p>01/02/2021</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>Control Interno</p>
	<p>Analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana y el resultado de los espacios de participación desarrollados, con base en la consolidación de los formatos anexos de reporte aportados por los ámbos institucionales y de apoyo, para identificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El resultado de los espacios que como mínimo contenga: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Número de espacios de participación adelantados 1.2. Grupos de valor involucrados. 1.3. Papeles y actividades institucionales que incluyeron ejercicios de participación. 1.4. Mecanismos de comunicación y seguimiento. 1.5. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de participación ciudadana. 					<p>Informe periódico de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.</p>			
	<p>Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios establecidos en el cronograma.</p>								

Componente 7: INICIATIVAS ADICIONALES



Alcaldía de
Santiago de Tolú



Al servicio de la gente

Subcomponente	Actividades	Meta / Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	
1. Iniciativa adicional: Código de Integridad	1.1	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 2021 al 30 de Abril de 2021
	1.2	Publicación en medio interno del "Código de Integridad del servidor público 2020".	Publicación en la pagina WEB	N/A	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (Talento Humano)	del 01 de Febrero del 2021 al 30 de marzo de 2021
	1.3	Video sobre Valores contenidos en el "Código de Integridad"	Un (1) video	Numero de reproducciones	Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana (Talento Humano)	del 01 de marzo de 2021 al 28 de abril de 2021