

# ESTRATEGIA anual de LUCHA CONTRA la CORRUPCIÓN 2023



# De la mano con el pueblo

## PRESENTACIÓN

Damos la bienvenida a los nuevos funcionarios de la planta ocupada de la alcaldía municipal de Ciénaga, quienes llegan con el compromiso de mejorar nuestra capacidad institucional, nuestra gestión y resultados en general, y por supuesto, de nuestro compromiso anticorrupción incorporado en la presente estrategia, en la formulación de riesgos de corrupción, de acciones para mejorar la Transparencia, la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la atención al ciudadano, con el plan de acción anticorrupción y la invitación pública a participar del proceso.

Los funcionarios de la Alcaldía de Ciénaga, liderados por la Oficina de Planeación, diseñaron una estrategia anticorrupción basados en las metas y objetivos planteados en el último cuatrienio, incorporando acciones en desarrollo al finalizar la vigencia anterior y, las sugeridas por cada dependencia, con lo que esperamos consolidar una administración transparente, cercana al pueblo y comprometida con la lucha anticorrupción.

Página

2



Este año implementaremos el Modelo integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, que en sí constituye un sistema de gestión de la calidad, que incluirá la actualización de todos los procedimientos de la entidad, creación de nuevos lineamientos, formatos estandarizados para la gestión interna de decisiones y de procesos, lo cual redundará en el mejoramiento de nuestra gestión. Continuaremos el camino para crear el punto de atención al ciudadano con elementos como impresoras, computador, información, personal y con acceso a internet.

Continuamos con el compromiso de sistematizar más trámites y servicios para que el ciudadano pueda gestionarlos desde su casa o trabajo; también mejoraremos nuestro proceso de rendición de cuentas, a través de Chat o encuentros virtuales con el alcalde municipal, nuestros secretarios de despacho y jefes de oficina; y promoveremos la transparencia en todo el municipio para consolidarnos como el municipio más transparente en el Magdalena.

Pongo a disposición de la sociedad civil, organizaciones, organismos de control y rectores de las políticas de gestión y desempeño y demás interesados, el Plan anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, denominado “**Pacto contra la corrupción**” en procura de combatir ese fenómeno en nuestra organización, de mejorar nuestra oferta de bienes y servicios, la interacción con el ciudadano y los indicadores de transparencia, atención al ciudadano, rendición de cuentas y lucha anticorrupción.

**Luis Alberto Tete Samper**  
Alcalde municipal

## INVITACIÓN PÚBLICA

Hemos elaborado el Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2023 Versión 2.0, con lo formulado en el 2022, adicionando las actividades que están en desarrollo y otras asociadas al fortalecimiento de la transparencia, la racionalización de trámites, la atención virtual al ciudadano, y la rendición de cuentas 7 x 24, bajo la coordinación de la oficina asesora de Planeación y la colaboración de Control interno.

En el año de cierre de la administración 2020-2023 programamos actividades de prevención de la corrupción en todos nuestros procesos de acuerdo con lo previsto en nuestra política institucional de administración del riesgo; para ello identificamos técnicamente los riesgos de corrupción, sus causas, efectos, y las formas de evitarlos y de controlarlos a través de la matriz de gestión de riesgos de corrupción que se adjunta a este documento.

Desde el 2022 incluimos un enfoque preventivo en nuestra gestión, fortaleciendo la oficina de control interno, impartiendo capacitaciones a todos los funcionarios sobre la importancia de la prevención y el control oportuno, e implementando herramientas de estandarización como formatos para reporte de información y para hacer los seguimientos preventivos.

En esta anualidad contemplamos realizar actividades de inducción y de capacitación a nuestros nuevos funcionarios para garantizar la prestación continua de nuestros servicios y suministro de bienes ininterrumpidamente, especialmente en las áreas de atención al ciudadano, con lo cual esperamos alcanzar las metas trazadas en el plan de desarrollo ***Ciénaga avanza de la mano con el pueblo.***

Hacemos una invitación pública para que tod@s cuidemos los recursos que nos pertenecen, ejerzamos el derecho supremo a exigir cuentas, información sobre la gestión, inversión y gasto de los recursos del municipio y, sobre todo a hacerle seguimiento a los compromisos derivados de este plan anticorrupción 2023.  
**¡Participa!**



## Contenido

<b>PRIMERA PARTE</b> .....	6
<b>GENERALIDADES Y EVALUACIONES INICIALES</b> .....	6
1. <b>METODOLOGÍA</b> .....	6
2. <b>OBJETIVOS ANTICORRUPCIÓN</b> .....	8
3. <b>METAS ANTICORRUPCIÓN</b> .....	9
<b>SEGUNDA PARTE</b> .....	11
<b>COMPONENTES ANTICORRUPCIÓN 2023</b> .....	11
4. <b>COMPONENTE ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN</b> .....	11
5. <b>PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023</b> .....	13
6. <b>SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b> .....	23
7. <b>RENDICIÓN DE CUENTAS 7 x 24 Y CONTROL SOCIAL</b> .....	28
8. <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD Y CALIDEZ</b> .....	36
9. <b>CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA EN LA ALCALDÍA DE CIÉNAGA</b> .....	41
<b>TERCERA PARTE</b> .....	49
<b>CONTROL, MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b> .....	49
10. <b>CONTROL</b> .....	49
11. <b>MONITOREO</b> .....	49
12. <b>SEGUIMIENTO</b> .....	50
13. <b>CARTA DE DERECHOS Y DEBERES</b> .....	51

# PRIMERA PARTE

## GENERALIDADES Y EVALUACIONES INICIALES

### 1. METODOLOGÍA.

Este plan se elaboró siguiendo las exigencias de la guía metodológica II para la formulación de las estrategias anticorrupción (2016) y las guías, lineamientos, manuales, leyes y decretos sobre rendición de cuentas, racionalización de trámites, atención al ciudadano y transparencia.

Partimos de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el cumplimiento de los compromisos anticorrupción 2022, y a partir de allí evaluamos el escenario de 2023 para incorporar las actividades no cumplidas en la vigencia anterior y adicionar las que se consideraron por parte de las áreas de la entidad.

En la versión 2.0 del **pacto contra la corrupción** se implementó la participación de los funcionarios en la identificación, detección y prevención de los riesgos de corrupción, en el fortalecimiento de la transparencia y, en la sugerencia de acciones para mejorar la atención al ciudadano y la rendición de cuentas.

#### 1.1. ACCIONES ANTICORRUPCIÓN EN DESARROLLO AL FINALIZAR 2022.

##### 1.1.1. Mayor compromiso con las actividades del PAAC.

Se detectaron rezagos en el cumplimiento **del 49%** de las acciones debido a insuficiente compromiso de algunas áreas. Se deben cumplir las tareas pendientes con el liderazgo de los secretarios de despacho y jefes de oficina y la participación activa de los funcionarios.

Una de las acciones a cumplir es conformar un grupo anticorrupción con funcionarios de todas las dependencias para monitorear el cumplimiento de las acciones que les corresponden en cada área y, entregar los reportes sobre esos avances a las oficinas de Planeación estratégica y de control interno.

### **1.1.2. Fortalecer la atención al ciudadano**

Esta actividad debe ser cumplida en esta vigencia para reforzar los espacios de interacción ciudadana a través de una oficina o área física de atención y orientación que monitoree las PQRD físicas y virtuales, y promueva la participación ciudadana para construir, formular, monitorear y evaluar las políticas públicas, planes y programas de su interés.

De conformidad con el artículo 17 de la ley 2052 de 2020 la alcaldía de Ciénaga debe crear una oficina o dependencia encargada del Relacionamiento con el ciudadano, lo cual debe concretarse en esta vigencia, tras el agotamiento de las etapas de estudio, diagnóstico, formulación y aprestamiento.

### **1.1.3. Rendición de cuentas.**

Se deben incorporar al plan de 2023 las acciones relacionadas con el mejoramiento de la rendición de cuentas a cargo del Comité de ese proceso., mejorar los canales de interacción, herramientas como los chats y la evaluación de la satisfacción de los participantes, elaboración y publicación de los informes de rendición de cuentas, y los planes de mejoramiento sobre el proceso.

### **1.1.4. Racionalización de trámites.**

Es uno de los componentes con mayores desafíos y con avances significativos. A pesar de progresar en la gestión on line de 2 trámites, se requiere ampliar la oferta institucional virtual para facilitar la interacción ciudadana, mejorar los tiempos de atención y disminuir los costos de los usuarios, especialmente para cumplir las exigencias del artículo 23 de la ley 2052 de 2020 sobre incentivos para el uso de trámites on line.

### **1.1.5. Transparencia institucional.**

Este componente es de suma importancia en la lucha anticorrupción; ocupamos los primeros lugares en el departamento en varias vigencias, por lo que se debe consolidar el plan de fortalecimiento para recuperar el liderazgo y mejorar nuestro indicador de transparencia municipal.

Sobre este componente la alcaldía asume el reto inicial de superar el indicador departamental cercano al 60%, y al finalizar la vigencia se propone ubicarse en los primeros lugares del indicador departamental entre los entes territoriales.

#### **1.1.6. Gestión y prevención de riesgos de corrupción**

A pesar de ser el componente con mejores resultados en el 2022, debemos reiterar los controles sobre los riesgos de corrupción que no se cumplieron y que se mantengan en esta anualidad, especialmente en materia de Contratación, Gestión documental, Sistemas y Seguimiento a los planes de la entidad.

Sobre este componente, en la versión 2.0 se revisaron, validaron y detectaron nuevos riesgos de corrupción, y se formularon nuevos y más controles para prevenirlos y controlarlos con la participación activa de funcionarios de todos los procesos, quienes para tal efecto participaron en un taller práctico.

#### **1.1.7. Fortalecer las competencias laborales**

Con la incorporación de nuevos funcionarios a la planta ocupada de la alcaldía, y debido al cierre de esta administración, se requiere brindar capacitación e inducción al personal sobre temas relacionados con la lucha contra la corrupción, principalmente con rendición de cuentas, transparencia y servicio al ciudadano.

En el Pacto anticorrupción 2023 se incluyeron compromisos de la alcaldía para desarrollar un ambicioso plan de capacitación para los nuevos funcionarios, que incluye temas relacionados con la lucha anticorrupción, con la mejora de la gestión pública sobre Procedimientos, indicadores, atención al ciudadano, estrategias anticorrupción, transparencia institucional, información clasificada y reservada, Detección y prevención de riesgos, Sistema de gestión de la calidad, MIPG, entre otras.

## **2. OBJETIVOS ANTICORRUPCIÓN**

De acuerdo con las características y dinámicas de la alcaldía, con el cierre de esta administración y con los comicios locales de este año, los objetivos anticorrupción para el 2023 son los siguientes:

- ☑ Mejorar el indicador de transparencia municipal para liderarlo a nivel departamental y lograr alcanzar el indicador a nivel nacional.
- ☑ Fortalecer la prevención de los riesgos de corrupción en todos los procesos.
- ☑ Mejorar los controles para prevenir los riesgos de corrupción y de gestión por procesos.
- ☑ Mejorar los resultados en materia de rendición de cuentas, mediante la divulgación permanente, clara, oportuna, completa, accesible y veraz, de la información institucional relacionada con la gestión, resultados, inversiones y administración de los recursos públicos.
- ☑ Fortalecer las competencias de los servidores y colaboradores de la Alcaldía de Ciénaga mediante la realización de un ambicioso plan de capacitación.
- ☑ Mejorar la atención al ciudadano mediante la implementación de la oficina de Relacionamiento con el ciudadano o punto de atención vital y, con la ampliación, mejora e innovación de canales y sistemas de atención presencial y virtual, que faciliten la eficiencia administrativa, reduzcan costos de operación e impacten positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos.
- ☑ Racionalizar los trámites ofrecidos por la alcaldía mediante oferta on line, disminución de tiempos de atención, supresión de requisitos superficiales o inútiles, estandarización de formatos, entre otros.
  - Esta última estrategia incluye una novedosa herramienta para involucrar a los funcionarios de la alcaldía, para que orienten y sugieran mejoras en los trámites y servicios.

### 3. METAS ANTICORRUPCIÓN

De acuerdo con lo expuesto, las metas asociadas a los objetivos del Plan Anticorrupción son las siguientes:

- ☑ Cero investigaciones y/o sanciones penales, fiscales y disciplinarias por hechos de corrupción.
- ☑ Mejorar el indicador de Transparencia en por lo menos el 60%, para recuperar el liderazgo departamental.
- ☑ Simplificar por lo menos 3 trámites; avanzar en la implementación de la estampilla electrónica de que trata la ley 2052/2020 y, sistematizar más trámites y servicios para ofrecerlos y gestionarlos virtualmente.
- ☑ Implementar un Sistema de Atención al Ciudadano para brindar una atención digna y preferente a los ciudadanos, con altos estándares de calidad.
- ☑ Implementar la oficina de atención al ciudadano, con herramientas para atención virtual y presencial.
- ☑ Promover la participación ciudadana para que ejerza mayor control social sobre la administración pública.

# SEGUNDA PARTE

## COMPONENTES ANTICORRUPCIÓN 2023

### 4. COMPONENTE ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN



La Alcaldía municipal de Ciénaga considera necesario aplicar un enfoque estratégico anticorrupción, que promueva el empoderamiento de sus funcionarios y colaboradores, a través de reglas y estándares claros, políticas, lineamientos y planes e instrumentos que faciliten su gestión, monitoreo y control.

Página

11

#### 4.1. Políticas y planes

Diseñaremos y desarrollaremos los siguientes planes:

- Plan de Promoción de la Transparencia y acceso a la información pública 2023** que establezca las acciones puntuales de garantías de acceso a la información pública que la Alcaldía de Ciénaga libraré a través de la transparencia activa y pasiva.
- Plan y Cronograma de rendición de cuentas 2023** que precise las acciones inherentes a los elementos de **información, diálogo y responsabilidad**, a través de las cuales la alcaldía garantiza el acceso oportuno de la sociedad civil a la información, y la generación de espacios donde la entidad aclare las inversiones y los detalles el gasto público.

- ☑ **Plan para Mejorar la atención al ciudadano 2023** para fortalecer el servicio al ciudadano a través del aprovechamiento de las tecnológicas de la información, la implementación de un punto de atención u oficina de Relacionamiento con el ciudadano.
- ☑ **Plan estratégico de comunicaciones 2023** para organizar las comunicaciones internas y externas de la alcaldía, a través de una herramienta metodológica y técnica que contemple estrategias, programas, actividades y lineamientos en materia de comunicaciones.

#### 4.2. Instrumentos anticorrupción.

Utilizaremos los siguientes instrumentos de gestión, monitoreo y evaluación para garantizar el cumplimiento satisfactorio de los compromisos anticorrupción del 2023:

- ☑ **Plan de acción Anticorrupción 2023** en el que se establezcan las tareas puntuales, los términos de ejecución, la meta esperada y los indicadores para su monitoreo y evaluación.
- ☑ **Herramienta parametrizada para construcción semiautomática del mapa de riesgo de corrupción** para facilitar la gestión de riesgos y la construcción del mapa de riesgo de corrupción, con apoyo de fórmulas y cálculos automáticos que facilitan la labor del servidor.
- ☑ **Herramienta de monitoreo al Plan Anticorrupción** que facilite un mayor control por parte de la oficina asesora de planeación, sobre los avances del Plan Anticorrupción y conlleve a recomendaciones o alertas tempranas respecto de la posibilidad de incumplimiento.
- ☑ **Herramienta de seguimiento al Plan Anticorrupción** para la evaluación técnica de seguimiento del PAAC, que permita a control interno conceptuar sobre el grado de avance del PAAC, la detección de hallazgos y la generación de acciones de mejora.

## 5. PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023.

En esta oportunidad incorporamos riesgos asociados a la interacción virtual los sugeridos por las áreas.

De acuerdo con el mapa de riesgo de corrupción Versión 2.0 (**anexo al presente**), donde se identifican nuevos riesgos, sus causas, consecuencias, se formular más y mejores controles y acciones preventivas, responsables y período de ejecución, la Alcaldía municipal de Ciénaga, proyectó el control sobre **Treinta y Cuatro (34)** riesgos de corrupción en los 15 procesos.



### 5.1. Modelo de operación por procesos

El concepto de calidad total requiere que las organizaciones adopten un modelo de operación por procesos MOP armonizando la misión y visión de la entidad orientando una organización por procesos; los cuales, en su interacción, garantizan una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En la formulación del **Pacto contra la corrupción 2023**, se trabajó con el Mapa de Procesos actualizado de la entidad (Cadena de valor), el cual fue socializado a los nuevos funcionarios en un taller de capacitación sobre **CÓMO PREVENIR Y CONTROLAR LOS RIESGOS**.

En modelo de operación por procesos, la alcaldía de Ciénaga cuenta con 4 MACROPROCESOS, 15 PROCESOS Y 51 SUBPROCESOS, representados en la siguiente gráfica y tabla:

## MAPA DE PROCESOS Alcaldía municipal de Ciénaga



Los 4 **MACROPROCESOS** son: Estratégicos, Misionales, De apoyo y los de Evaluación y control.

Los 15 **PROCESOS** son: Planeación estratégica, Comunicación y rendición de cuentas, Gobierno y desarrollo comunitario, Salud, Gestión social, cultura, recreación y deportes, Educación, Infraestructura, desarrollo económico sostenible y ambiente, Atención al ciudadano, Gestión financiera y contable, Contratación

pública, Gestión administrativa, Gestión Jurídica, Talento humano, Evaluación y seguimiento y Control disciplinario.

No.	Macroprocesos	Procesos	Sub procesos
1	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	Direccionamiento Estratégico
			Planeación
2		Comunicación y Rendición de cuentas	Rendición de Cuentas
			Comunicaciones
			Transparencia institucional
3		Gobierno y Desarrollo comunitario	Seguridad y Convivencia ciudadana, y orden público
			Licencias y permisos
			Control de Espacio público
	Gestión del Riesgo de Desastres		
	Asistencia Humanitaria y Justicia Transicional		
4	MISIONALES	Salud	Salud
5		Gestión y desarrollo Social, cultura, recreación y deportes	Familia, Infancia y Adolescencia
			Mujer y Equidad de Género
			Población con enfoque Diferencial
			Adulto Mayor
			Víctimas, población desplazada y en situación de discapacidad
			Juventud
			Cultura
Deportes y Recreación			

			Sisbén
6		Educación	Educación
7	Infraestructura, Desarrollo Económico sostenible y ambiente		Obras Públicas
			Parques y mobiliario urbano
			Desarrollo Agropecuario
			Servicios Públicos
			Catastro y legalización de predios
			Licencias y permisos
			Turismo
			Medio ambiente
8	Atención al Ciudadano		Atención y orientación al Ciudadano
			Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
			Desarrollo comunitario
			Participación ciudadana y control social
9	DE APOYO	Gestión Financiera y Contable	Hacienda Pública
			Presupuesto
			Contabilidad
			Tesorería
			Cobro Coactivo
10		Contratación	Contratación Pública
11	DE APOYO	Gestión Administrativa	Bienes inmuebles y muebles
			Gestión documental y Archivo
			Almacén
			Mantenimiento general
			TIC
12	DE APOYO	Gestión Jurídica	Soporte Jurídico y Conceptos
			Defensa jurídica
			Cuotas parte pensionales

13		Talento Humano	Talento Humano
14	DE EVALUACIÓN	Evaluación y Seguimiento	Control Interno
			Calidad y Mejoramiento Continuo
15		Control Disciplinario	Control Disciplinario

## 5.2. Metodología para gestionar riesgos de corrupción.

**A. ACCIONES INICIALES.** En este paso se identifica el contexto estratégico de la entidad y de sus procesos:

- Análisis del contexto estratégico de la entidad:** misión, visión, políticas, plan de desarrollo, lineamientos institucionales.
- Análisis del Modelo de Operación por Proceso:** características de los procesos, objetivos, actividades asociadas según ciclo PHVA, planes, proyectos y programas asociados.

**B. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:** En este paso se identifican los riesgos de mayor relevancia e impacto sobre la alcaldía, sus causas y consecuencias:

- Identificación** y descripción de los riesgos de corrupción.
- Establecimiento de posibles **causas** generadoras o posibilitadoras de los riesgos.
- Identificación de posibles **consecuencias** por materialización de los riesgos.
- Análisis y **calificación de los riesgos.**

**C. VALORACIÓN DEL RIESGO:** En este paso se analiza la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, sus impactos sobre la entidad, el proceso y la comunidad, y se identifica la zona de riesgo, lo que permite identificar el RIESGO

INHERENTE, finalmente se determina si los controles van a ser para compartir el riesgo, o para evitarlo o reducirlo. En el caso concreto el 100% de los controles se enfocan en reducirlos; es decir, en disminuir sus efectos dañinos y prevenirlos.

- Establecimiento de la **probabilidad** (factibilidad o frecuencia) de materialización del riesgo.
- Determinación del **impacto** de materialización del riesgo.
- Identificación de la **zona del riesgo** (Baja, Moderada, Alta, Extrema).
- Tratamiento del riesgo:** evitar, reducir, compartir.

**D. CONTROL DE LOS RIESGOS:** En este paso se construyen los controles para administrar los riesgos, esto es, se identifican las acciones que la alcaldía va a aplicar para evitar que los riesgos ocurran o para disminuir sus efectos:

- Definición de las **acciones de control** orientadas a impedir, reducir o mitigar la posibilidad de ocurrencia del riesgo de corrupción.
- Definición del **tipo de control** (preventivo, correctivo).
- Asignación de roles a **responsable** de ejecución del control.
- Determinación del **término o período de ejecución** de la acción del control.
- Establecimiento del **propósito del control** (objetivo).
- Establecimiento del **procedimiento** para ejecutar el control
- Tratamiento a las desviaciones** del control.
- Formulación del **registro o evidencia** para el cotejo de la ejecución de la acción del control.

**E. ANÁLISIS DE CONTROLES:** En este paso se evalúan técnica y detalladamente cada uno de los controles que la alcaldía diseñó para evitar o prevenir los riesgos y

para mitigar sus efectos, con el propósito de determinar si son óptimos o requieren ajustes.

- Análisis sobre la **responsabilidad** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre la **periodicidad** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre el **propósito** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre el **procedimiento** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre el **tratamiento** a las desviaciones de la ejecución de la acción de control.
- Análisis sobre las **evidencias** de la ejecución de la acción de control.
- Análisis de la **solidez** del conjunto de controles asociadas a los riesgos.

Página

19

**F. MONITOREO Y EVALUACIÓN:** En este último paso se formulan las acciones para verificar que las acciones preventivas se cumplan.

- Formulación de **indicadores** para el **monitoreo y evaluación** de los controles y sobre la administración de los riesgos de corrupción.

Los controles y acciones para la administración de los riesgos e impedir su materialización, al igual que las demás actividades del presente Plan, serán objeto de análisis, evaluación y seguimiento por parte de las oficinas de planeación y control interno.

A continuación, relacionamos los procesos internos con sus objetivos y la cantidad de riesgos de corrupción identificados para su tratamiento en la vigencia 2023:

#		PROCESOS	OBJETIVOS DEL PROCESO	No de riesgos
1	MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Establecer y direccionar las metas, objetivos, políticas, instrumentos de gestión y estrategias institucionales dirigidas a cumplir con los fines esenciales de la entidad.	2
2		COMUNICACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Desarrollar estrategias de comunicación organizacional e informativa utilizando medios de comunicación y recursos eficaces que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con los diferentes grupos de valor, y promover la imagen corporativa e institucional.	1
3	MACROPROCESOS MISIONALES	GOBIERNO Y DESARROLLO COMUNITARIO	Formular, implementar, coordinar y evaluar planes, programas y proyectos en materia de seguridad y convivencia ciudadana, orden público, y participación y desarrollo comunitario, que permitan la convivencia pacífica y altos niveles de cooperación y participación en los asuntos públicos de toda la población.	3
4		SALUD	Planificar y ejecutar estrategias individuales y colectivas para el cumplimiento efectivo de las políticas, planes, programas y proyectos creados en el escenario de la salud pública, garantizando la aplicación de requisitos legales y técnicos, para el favorecimiento de la población frente al acceso de servicios seguros que mejoren su salud y prevengan riesgos y daños tanto individuales como colectivos.	2
5		GESTIÓN SOCIAL, CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTES	Promover la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales, deportivos y culturales; y brindar ayuda a la comunidad vulnerable y organizaciones sociales y comunitarias del Municipio de Ciénaga, mediante la adopción e implementación de políticas y programas que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida	2
6		EDUCACIÓN	Formular, implementar, coordinar y evaluar los instrumentos y mecanismos para la ejecución de los recursos del sector educativo y para la prestación del servicio público de educación con calidad en la jurisdicción municipal.	4

7	MACROPROCESOS DE APOYO	<b>INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE Y AMBIENTE</b>	Formular, implementar, coordinar y evaluar las actuaciones requeridas para el diseño, construcción, mantenimiento, adecuación y rehabilitación de la infraestructura física del municipio, y las actuaciones requeridas para el fomento del desarrollo económico sostenible, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida y de la competitividad y productividad del municipio, en el marco del respeto y conservación de los recursos naturales	5
8		<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Atender oportuna, y eficazmente, los requerimientos de la ciudadanía, y asegurar la satisfacción de los ciudadanos mediante la generación e implementación de estrategias orientadas a promover la calidad en el servicio.	3
9	MACROPROCESOS DE APOYO	<b>GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>	Administrar y proporcionar recursos y servicios financieros para el cumplimiento de la gestión Institucional, proveer información contable, financiera y económica para el reporte oportuno a los entes de control y para la toma de decisiones; y realizar el seguimiento de la recaudación de los ingresos y control del gasto.	2
10		<b>CONTRATACIÓN PÚBLICA</b>	Gestionar la adquisición de los bienes y servicios requeridos para la correcta operación de los procesos de la Alcaldía de Ciénaga acorde a la normatividad legal vigente y aplicando los principios de la contratación pública.	2
11		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Gestionar, coordinar y controlar la gestión, provisión, disposición, dotación y/o mantenimiento oportuno de los recursos tecnológicos, administrativos y físicos de la Alcaldía.	2
12		<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	Garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones de la entidad, así como defender los intereses del Municipio de Ciénaga y brindar asesoría en acciones judiciales a las diferentes dependencias de la Administración Municipal	2
13		<b>TALENTO HUMANO</b>	Gestionar el desarrollo integral del talento humano, durante su ciclo laboral: vinculación, permanencia y retiro, contribuyendo al desarrollo de sus potencialidades, destrezas, habilidades y bienestar; y al logro de los objetivos institucionales, optimizando la prestación de los servicios y la satisfacción de los grupos de valor	2

14	<b>MACROPROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Desarrollar procesos de seguimiento, control y auditoría, para verificar la operación del sistema de control interno en la Alcaldía municipal de Ciénaga, a través de la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, la ejecución de los planes y programas y el análisis de la gestión, con el fin de generar recomendaciones que orienten y contribuyan al mejoramiento de la entidad, así como al cumplimiento de su misión.	
		<b>CONTROL DISCIPLINARIO</b>	Capacitar y sensibilizar a los servidores públicos de la Alcaldía de Ciénaga en función preventiva, con el objeto de incentivar al cumplimiento eficiente y eficaz de sus roles funcionales,, minimizando la ocurrencia de conductas o faltas disciplinarias por desatención de sus deberes, o acción, extralimitación u omisión o incursión en el régimen de prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses señalados por la ley disciplinaria; y dar trámite a los distintos requerimientos (quejas, solicitudes, reclamos, denuncias) que formule la ciudadanía, dentro de los términos de ley y desplegando las acciones a que haya lugar dentro de las atribuciones dadas por el Código Disciplinario	

## 6. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS



Este componente busca mejorar la oferta institucional de trámites y servicios para proveer al ciudadano gestiones simples, ágiles, austeras y preferentemente, soportadas en tecnológicas de la información y las comunicaciones.

Proponemos sistematizar más trámites y servicios para ofrecerlos y gestionarlos online, a través de nuestra página web y de esa forma mejorar la plataforma virtual, acercarnos más al ciudadano y genera más confianza.

La Alcaldía municipal de Ciénaga cuenta con sesenta y un (61) trámites, los cuales podrán consultarse a través del [Sistema Único de Información de Trámites](#) o en el [portal de trámites y servicio](#) de la Alcaldía.

En la relación de trámites se detallan la descripción o alcance del trámite, los puntos de atención y canales de contacto, la información sobre gratuidad o costos, los requisitos, plazos establecidos y soporte legal de la norma que regula cada trámite.

### 6.1. Metodología para la optimización de trámites y servicios.

Para simplificar, racionalizar y optimizar los trámites y servicios ofrecidos por la alcaldía municipal de Ciénaga, utilizaremos la metodología regulada por el “DAFP” en el manual de racionalización de trámites que se resume en la siguiente gráfica:



## 6.2. Criterios para priorizar e intervenir los trámites y servicios.

- Diminución de costos
- Trámites que presenten pasos o requisitos no regulados
- Disminución de requisitos para llevar a cabo del trámite
- Hacer uso de medios tecnológicos y de comunicación
- Ampliación de vigencia de certificados, registros, licencias, documentos
- Trámites que presentan quejas o inconformidades de los ciudadanos
- Recomendaciones en informes institucionales o de los organismos de control externos sobre los trámites
- Lineamientos del orden nacional
- Otros elementos que representan menor carga para el ciudadano
- Reducción de tiempos de duración del trámite.
- Aumento de canales o puntos de atención.
- Extensión de los horarios de atención.
- Reducción de costos administrativos para la institución.

- Estandarización de formularios.
- Reducción u optimización de formularios.
- Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.
- Reducción de pasos (momentos) para el usuario.
- Eliminación de requisitos (verificaciones).
- Eliminación de documentos.
- Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos.
- Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- Aumento de canales para pagos.
- Trámite total en línea
- Descarga o envío de documentos electrónicos
- Formularios diligenciados en línea \* Interoperabilidad externa
- Interoperabilidad interna
- Automatización parcial
- Reducción o eliminación del pago
- Pagos en línea
- Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- Respuesta electrónica
- Ventanilla única institucional
- Firmas digitales
- Eliminar el trámite y aprobación de permisos, registros o licencias previos, para avanzar hacia esquemas de notificación o autorización automáticas, salvo que la ley disponga otra cosa.

Para el 2023 vamos a completar la información de los Trámites y Servicios que publicamos en nuestra página web, vamos a mejorarla y a articularla con la información reportada en el SUIT, también promoveremos mejoras de racionalización; de acuerdo con los intereses y expectativas de la ciudadanía, a través de las siguientes estrategias y acciones:

### ESTRATEGIA 1. TRÁMITES ON LINE

**Facilitar el acceso a los trámites y servicios recibiendo, gestionando y retroalimentado con el usuario final, el resultado de sus trámites y/o servicios.**

## ACCIONES

- ☑ Fortaleceremos la gestión electrónica de trámites y servicios, a través del correo [contactenos@cienaga-magdalena.gov.co](mailto:contactenos@cienaga-magdalena.gov.co), donde el ciudadano pueda consultar información, como requisitos, costos, tiempos; entre otros, y por este mismo canal aportar los documentos necesarios, gestionar su solicitud y recibir la retroalimentación.

### **ESTRATEGIA 2. DIVULGACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.**

**Masificar la oferta de trámites y servicios de la alcaldía, para que conozcan la información sobre requisitos, términos, costos y normatividad asociada entre otros.**

## ACCIONES

- ☑ Compartir, a través de redes sociales, correos directos, página web y mensajería instantánea, entre otros, nuestra oferta de trámites y servicios, con amplia difusión, en procura que todo el territorio conozca la oferta y cómo acceder a ella.

### **ESTRATEGIA 3. OPTIMIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Homogenizar la información de trámites y servicios publicados en la página web institucional de la Alcaldía, con la información detallada en el Sistema de Información de Trámites y Servicios SUIT.**

## ACCIONES

- ☑ Articular la información de los trámites y servicios reportada en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT con la aportada en el Portal Institucional de la Alcaldía.

## **ESTRATEGIA 4. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES**

**Simplificaremos los trámites para disminuir requisitos, pasos, tiempos y costos donde sea posible.**

### **ACCIONES**

- Actualizar el inventario de trámites por procesos e identificar, con participación de funcionarios de los mismos, aquellos que puedan ser simplificados o automatizados, de conformidad con los criterios establecidos en el art. 16 de la ley 2052 de 2020 y en la política municipal de racionalización de trámites.
- Gestionar la implementación de la figura de Servicios ciudadanos digitales y autenticación digital de que tratan los artículos 9 y 11 de la ley 2052 de 2020.

## 7. RENDICIÓN DE CUENTAS 7 x 24 Y CONTROL SOCIAL.

La Alcaldía municipal de Ciénaga **INFORMA** y **JUSTIFICA** ante la ciudadanía, organismos de control y grupos de interés sus logros, dificultades, soluciones y ejecuciones, en forma permanente; con certeza y suficiencia de la información a través de diversos canales de comunicación, preferentemente virtual para el 2023.

**INFORMAR** significa comunicar los avances, cumplimiento de compromisos, metas, proyectos sobre la misión institucional a la ciudadanía y grupos de interés para promover y facilitar el control social y la democracia participativa.

**JUSTIFICAR** se refiere a la disposición de las autoridades de sustentar, explicar y atender las dudas o inquietudes de la ciudadanía, respeto de la gestión y/o la ejecución de los recursos públicos, en espacios de diálogo, retroalimentación y concertación.

### 7.1. Objetivos del componente de rendición de cuentas y control social.

Los objetivos de este componente anticorrupción están asociados con la entrega y reporte de información oportuna, clara, suficiente, veraz y con calidad a los ciudadanos y grupos de valor, los resumimos así:

- ☑ **Informar, explicar y justificar**, en todo el ciclo de la gestión pública, la gestión realizada, los resultados y avances en el respeto de los derechos, hacerlo con un **lenguaje comprensible** en **diálogos participativos** con los grupos de valor.
- ☑ **Exponer** las acciones que desarrolla la Alcaldía de Ciénaga para cumplir su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social), involucrando a los grupos de valor.

- ☑ **Promover** la innovación en la gestión pública incorporando propuestas participativas para el buen desarrollo de los objetivos de su entidad.
- ☑ **Tomar decisiones** a partir del diálogo con los grupos de valor.
- ☑ **Fomentar** la transparencia de la gestión de la administración pública.
- ☑ **Garantizar** y fomentar el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a pedir cuentas, en ejercicio del control social a la gestión pública.
- ☑ **Promover** la participación democrática y fortalecer la relación de la ciudadanía con el Estado y los órganos de control.
- ☑ **Cumplir** con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, acatando lo exigido por el artículo 50 de la ley 1757 de 2015.
- ☑ **Fortalecer** el interés ciudadano por lo público.
- ☑ **Contribuir** a mejorar la gestión pública.
- ☑ **Prevenir** hechos de corrupción

## 7.2. Elementos de la rendición de cuentas.

El proceso de rendición de cuentas en la Alcaldía municipal de Ciénaga en el 2023 se hará a través de tres (3) ejes:

- ☑ **Información**, a través del cual publicamos y divulgamos permanentemente informes, contenidos, noticias y documentos relevantes, a través de los cuales se comunica a la ciudadanía sobre nuestra gestión, avances y resultados de la Alcaldía de Ciénaga, empleando las emisoras, la prensa escrita, el portal institucional, redes sociales, líneas de WhatsApp y los sistemas de información de reportes y rendición de cuentas, entre otros.
- ☑ **Diálogo**, a través del cual **escuchamos** a la comunidad en general, **comunicamos** nuestros programas, respuestas a requerimientos,

peticiones y explicaciones, y **retroalimentamos** nuestro trabajo con sus inquietudes, y recomendaciones. Estos espacios pueden presentarse por cualquier canal y puede contar con una participación individual o colectiva de la ciudadanía.

- ☑ **Responsabilidad**, a través del cual atendemos las sugerencias ciudadanas, evaluamos cada evento de rendición de cuentas e informamos sobre los resultados del proceso.

La rendición de cuentas en la Alcaldía municipal de Ciénaga se fundamenta en los siguientes elementos:



INFORMACIÓN



DIÁLOGO



RESPONSABILIDAD

Este año retomamos la celebración pública de las Fiestas del Caimán de 2023 y, en el mismo sentido diseñamos estrategias y actividades para garantizar el retorno a la normalidad para alcanzar las metas del Plan de Desarrollo 2020-2023.

Vamos a rendir cuentas a través de la divulgación de información, dialogo y retroalimentación con la ciudadanía a través de medios virtuales, que involucre más a la comunidad; que fomente la participación ciudadana y el control social sobre nuestra gestión.

La finalidad de la estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía municipal de Ciénaga es la consolidación de la transparencia en sus procesos, visibilizar los logros y obstáculos encontrados en el cumplimiento de la misión institucional y, generar y brindar confianza a la ciudadana a partir de la gestión transparente y de la divulgación de la ejecución de los recursos públicos.

Concebimos la rendición de cuentas como una oportunidad para que la sociedad conozca los resultados, dificultades y soluciones alcanzadas por la Alcaldía de Ciénaga.

Proponemos garantizarles a todos los derechos de fundamental de acceder a la información pública y participar en el ejercicio de control social con el fin de evaluar la calidad y pertinencia de nuestros servicios, y proponer acciones de mejora.

Nos comprometemos a promover un control social serio e idóneo que integre a la sociedad, organizado y motivado en la vigilancia de lo público, que participe de manera activa con propuestas y pronunciamientos claros y razonables.

Para lograr estos propósitos se requiere el compromiso de los servidores públicos y contratistas de la alcaldía; para ello, mejoraremos los sistemas de comunicación interna, promoveremos la comunicación virtual y la innovación en la cultural de la Alcaldía de Ciénaga, en el contexto del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de los cienagüeros.

karuro.com



## Estrategia de Rendición de Cuentas permanente.

De conformidad con nuestra política institucional de Rendición de Cuentas y el alcance proyectado para el año 2023 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Teniendo en cuenta el retorno gradual a la normalidad realizaremos actividades de Rendición de Cuentas Permanente, a través de las siguientes estrategias y acciones:

### ESTRATEGIA 1: MEDIOS Y CANALES DE INFORMACIÓN

**Divulgar la información, informes y noticias completas, actualizadas, oportunas, con claridad y calidad**

Durante el 2023 realizaremos las siguientes:

### ACCIONES

- ☑ Comunicar informes, documentos, comunicados y contenidos en general, a través de los canales contemplados en el Plan Estratégico de Comunicaciones 2023 como: redes sociales, televisión, prensa, radio, portal web, entre otros.

### ESTRATEGIA 2: PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO

**Promover la interacción y retroalimentación con la sociedad a través de diálogos que propicien el cuestionamiento de la ciudadanía sobre la gestión pública.**

### ACCIONES

- ☑ Uso del streaming a través del Facebook Live, para que la ciudadanía cuente con espacios para preguntar y cuestionar, en tiempo real, las intervenciones del alcalde y secretarios.

Promoveremos el uso de esta herramienta por parte de nuestros secretarios y jefes de oficina para difundir información, con amplia recepción por parte de los cienagueros.

- ☑ Implementar un **Chat interactivo**, en horarios fijos, con el alcalde, secretarios de despacho y jefes de oficina para atender inquietudes, requerimientos, peticiones, sugerencias e información general de la comunidad.
- ☑ Hacer encuentros comunitarios, consejos comunales presenciales o virtuales, para tener línea de comunicación directa con los ciudadanos.

- ☑ Celebrar audiencia pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión 2020 - 2023, destacando las actuaciones y resultados relevantes, se muestren los avances del Plan de Desarrollo.

### **ESTRATEGIA 3: RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES**

**Evaluar la rendición de cuenta con participación de los ciudadanos.**

#### **ACCIONES**

- ☑ **EVALUAR LOS EVENTOS** de rendición de cuentas para obtener la percepción del ciudadano y de los grupos de interés sobre la calidad de la información, organización, participación y contenidos, entre otros aspectos de la rendición de cuenta.
- ☑ **PUBLICAR INFORMES** de cada evento de rendición de cuenta, divulgando las conclusiones, incitativas recibidas y los resultados de la evaluación del evento respectivo de rendición de cuenta.
- ☑ **REGISTRAR Y TABULAR** las sugerencias y comentarios de los ciudadanos sobre los resultados de los eventos de rendición de cuentas.
- ☑ Formular acciones de mejora para superar las deficiencias detectadas en el proceso de rendición de cuentas o en los eventos.

Página

33

### **ESTRATEGIA 4: INFORMES SOBRE RESULTADOS**

**Elaborar y publicar informes semestrales de rendición de cuentas con la estructura exigida por la ley.**

#### **ACCIONES**

- ☑ Publicar en la página web del a alcaldía, el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2022 y los informes ejecutivos de cada evento

de rendición de cuentas, en la sección de transparencia y de acceso a la información pública.

- ☑ Aplicar las encuestas de satisfacción a los participantes, promoviendo su diligenciamiento y recepción. Los resultados serán tabulados y tenidos en cuenta para los eventos futuros y para los proyectos, planes y programas que se realicen.

### **ESTRATEGIA 5: PROMOVER EL CONTROL SOCIAL.**

**Promover el control social sobre la administración municipal, a través de mecanismos de la democracia participativa, formación y capacitación y, empoderamiento del liderazgo social.**

#### **ACCIONES**

- ☑ Promover eventos de capacitación a la sociedad y ciudadanos en general sobre temas asociados a la gestión pública, la participación ciudadana, el control social y la transparencia.
- ☑ Fortalecer y promover el control social a la gestión pública, como un mecanismo para luchar contra la corrupción y como una herramienta que permita generar espacios para la ciudadanía.
- ☑ Desarrollar ejercicios de participación ciudadana para identificar información de interés para los ciudadanos que deba ser publicada.

### **ESTRATEGIA 6. RENDICIÓN DE CUENTAS SOBRE EL ACUERDO FINAL PARA LA TERMINACIÓN DEL CONFLICTO Y LA CONSTRUCCIÓN DE UNA PAZ ESTABLE Y DURADERA.**

**Disponer de un mecanismo de información y rendición de cuentas, de fácil acceso, para garantizar la publicidad y la transparencia en la implementación del Acuerdo de Paz, en la jurisdicción territorial.**

## ACCIONES

- ☑ Publicar el informe sobre los avances en la implementación del Acuerdo de Paz de la Habana en el municipio de Ciénaga, durante el 2022.
- ☑ Generar 2 informes semestrales durante el 2023, sobre los avances en la implementación del Acuerdo de Paz de la Habana.
- ☑ Realizar una audiencia pública, como mecanismo de rendición de cuenta, con difusión masiva y participación de todos los actores sociales, orientada a rendir cuentas sobre la implementación del acuerdo de Paz de La Habana en el municipio de Ciénaga.



## 8. ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD Y CALIDEZ.

El ciudadano es lo más importante para la administración pública, así lo reconoce nuestra constitución política y nuestro Plan de Desarrollo, no en vano denominado “De la Mano con el Pueblo”; toda vez que reconocemos al ciudadano cómo nuestro único fin.

El objetivo de este componente es mejorar la ATENCIÓN AL CIUDADANO por parte de la Alcaldía municipal de Ciénaga, a partir del ensanchamiento de su capacidad institucional para atender oportunamente y con calidad los requerimientos ciudadanos, el uso de las TIC, la implementación de la oficina de atención al ciudadano, la evaluación permanente de la satisfacción de los usuarios, el uso e implementación de indicadores para medir la atención en todos sus aspectos y, el aprestamiento institucional con procedimientos, formatos y planes de fortalecimiento.

Página

36

### 8.1. GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.

**El modelo de Gestión de Servicio al Ciudadano** está compuesto por cuatro ejes esenciales:

- Mejorar los tiempos de atención y la calidad de las respuestas a las peticiones y requerimientos ciudadanos.
- Equipos de trabajo con alto perfil para una atención idónea, eficiente y con calidad.
- Implementar un enfoque gerencial en el servicio al ciudadano y,
- Optimizar los canales de atención existentes.

Nuestro Modelo de Gestión de Servicio al Ciudadano comprende dos (2) componentes: a) Fortalecimiento administrativo y b) Atención con calidad.

## A. FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO

Este componente está integrado por tres (3) ejes: **Las adecuaciones institucionales, fortalecimiento del talento humano y, Procesos y Procedimientos Innovadores.** El primero está dirigido a generar un soporte estratégico, físico y tecnológico para mejorar la satisfacción del usuario de nuestros servicios, el segundo busca contar con funcionarios idóneos y competentes comprometidos con la excelencia en la prestación de servicios; y el tercero busca promover herramientas que impacten positivamente la gestión institucional.

### 1. Adecuaciones Institucionales

- ☑ Implementaremos la Oficina de atención al ciudadano, en los términos exigidos por la ley 1437 de 2011 y el artículo 17 de la ley 2052 de 2020. Esta iniciativa viene de vigencias anteriores, por lo que programamos realizarla en este año de cierre.

Este elemento importante en la atención al ciudadano busca garantizar una atención presencial y virtual personalizada, con altos estándares de calidad y, brindar orientación a quienes acudan al palacio municipal o nos contacten vía telefónica o por medios electrónicos.

Además, nos permitirá centralizar la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en un sólo punto presencial y/o virtual.

- ☑ Mejoraremos nuestros canales de atención al ciudadano que garantizan atención presencial, virtual y telefónica:



- ☑ Diseñaremos un sistema de información para homogenizar y estandarizar la información de los requerimientos y respuestas a los ciudadanos, de tal forma que se pueda hacer seguimiento a los términos de repuestas y establecer indicadores de cumplimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

## **2. Fortalecimiento del talento humano institucional.**

- ☑ Brindaremos un ambicioso plan de capacitación orientado a fortalecer las competencias de los funcionarios respecto de la prestación del servicio a los ciudadanos, la lucha contra la corrupción, la promoción de la transparencia, el control social, el trabajo en equipo, el sistema de gestión de la calidad, el diseño y uso de indicadores y el MIPG.
- ☑ Promoveremos más espacios de socialización y sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Alcaldía municipal de Ciénaga.
- ☑ Crearemos incentivos no pecuniarios para los funcionarios de atención primaria al público.

Página

38

## **3. Procesos y Procedimientos Innovadores**

- ☑ Mejoraremos nuestros Protocolos de atención a los ciudadanos, atendiendo las recomendaciones recibidas; con métodos más modernos y flexibles que optimicen la atención.
- ☑ Implementaremos los procedimientos para la atención prioritaria a las peticiones presentadas por población vulnerable, víctimas del conflicto armado, desplazados por la violencia, personas en condición de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.
- ☑ Diseñaremos indicadores de evaluación para medir el desempeño de los canales de atención y la calidad, oportunidad y eficacia en la atención, para garantizar su mejoramiento continuo.

- ☑ Aplicaremos con rigor el reglamento interno para la recepción, gestión, retroalimentación y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- ☑ **B. ATENCIÓN CON CALIDAD**

- ☑ Este componente busca potencializar la atención a los requerimientos de los ciudadanos. Cuenta con dos (2) ejes estratégicos: **mejoramiento de la cobertura en la atención y, generación de confianza.**

- ☑ **Mejoramiento de la cobertura:**

- ☑ Disponer de una línea única telefónica o celular de atención para contacto, denuncias, información de la alcaldía.

- ☑ Establecer una línea corporativa de WhatsApp Businnes para interacción con la ciudadanía y soluciones rápidas.

- ☑ Gestionar un Software para administración de base de datos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas en general.

- ☑ Implementar la atención virtual al ciudadano a través de la página web de la alcaldía.

- ☑ **Nota:** Mientras se adquiere el software, se diseñarán y usarán herramientas ofimáticas para la administración de base de datos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ciudadanas en general.

- ☑ **Generación de confianza.**

- ☑ Mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas que damos a los requerimientos ciudadanos.

- ☑ Brindar información oportuna, confiable, completa y oportuna en nuestros canales de atención y en nuestra página web, utilizando un lenguaje claro y comprensible, acorde con los destinatarios de la información.

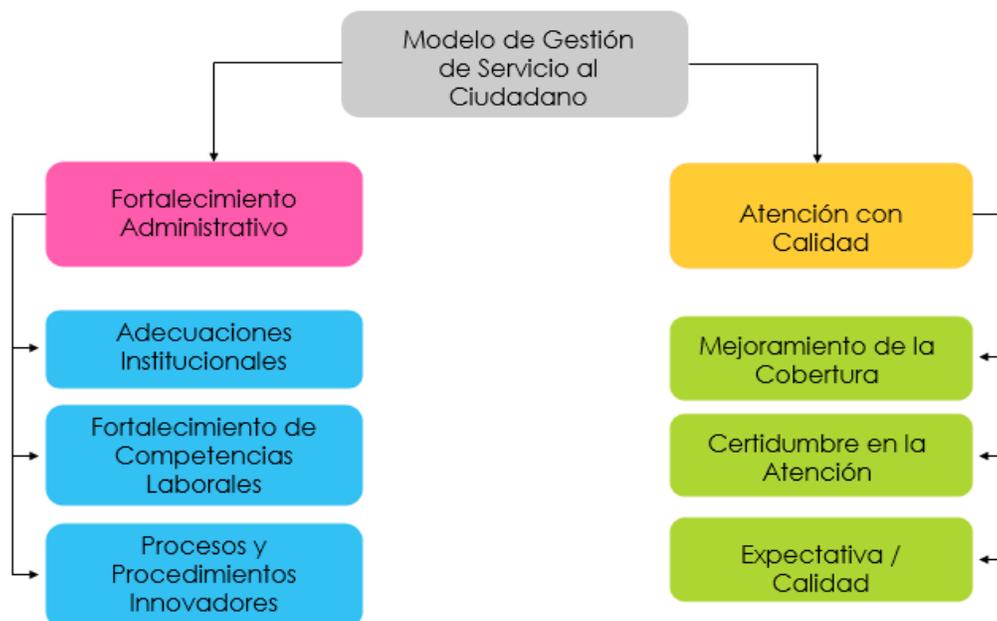
- ☑ Publicar y mantener actualizado nuestro Esquema de publicación para que la ciudadanía conozca la información pública que reportamos en nuestra página web y la que está disponible para el escrutinio ciudadano.

- ☑ Mantener actualizada la información que publicamos en nuestra página web, especialmente en el enlace de transparencia. Esta es una acción transversal con el componente de transparencia.

## 1. Expectativa / Calidad:

- ☑ Aplicaremos instrumentos de evaluación que permiten medir el grado de satisfacción de los ciudadanos sobre diversos aspectos de la atención, con el fin de tomar decisiones que mejoren día a día el servicio.
- ☑ Haremos seguimientos a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y a la medición de la satisfacción del ciudadano, presentando informes periódicos a la alta dirección de la Alcaldía para la toma de decisiones.
- ☑ Elaboraremos y publicaremos los informes de seguimiento a lasPQRD en nuestro portal web para conocimiento general.

## 8.2. ESQUEMA DEL MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



## 9. CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSPARENCIA EN LA ALCALDÍA DE CIÉNAGA.



Este componente cumple y desarrolla las regulaciones en materia de acceso a la información pública, teniendo en cuenta que ese derecho lo tiene toda persona, sin distinción de ninguna naturaleza, para acceder a

la información pública en posesión de las entidades gubernamentales, siempre que la misma no esté exceptuada por su carácter clasificada o de reserva.

La transparencia es un proceso que se sostiene solo si se involucra a los funcionarios que producen, gestionan, reciben, custodian, revisan y publican la información; por esta razón se deben contemplar acciones de sensibilización, capacitación y, estímulos para motivarlos a participar y a comprometerse.

**Derecho fundamental de acceso a la información pública.** El acceso a la información sobre la gestión pública es un derecho fundamental que tiene toda persona sin importar su edad, sexo, condición física o económica, nacionalidad, raza o situación. Por este motivo la transparencia es complementaria a la Rendición de Cuentas, porque le sirve de canal de difusión e interacción con los grupos de interés.

La Transparencia gira en torno a la información, entendida como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas, de conformidad con la ley estatutaria 1712 de 2014. En este mismo sentido, toda información, salvo las excepciones señaladas en la ley, debe ser divulgada y compartida con la ciudadanía posibilitando su interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.

Más allá de la publicación de la información y en la búsqueda que esta sea de calidad, promovemos la divulgación proactiva de contenidos, informes, noticias y documentos en general, con los siguientes atributos, que la información sea: **OPORTUNA, ACTUAL, COMPLETA, ACCESIBLE**, que esté dispuesta de forma

**COMPRENSIBLE** y en formatos **REUTILIZABLES**, aptos para la promoción del ejercicio del control social.

**Resultados de la transparencia en 2023.** De conformidad con la evaluación realizada el 07 de febrero de 2022, el Indicador de Transparencia fue de **37.55%**, lo cual refleja un nivel de cumplimiento **crítico** respecto a las exigencias sobre publicación y divulgación de la información de los que trata la Ley estatutaria de Transparencia 1712/14 y la Resolución No 1519 de 2020 del Mintic; sobre todo teniendo en cuenta que hace un año la evaluación arrojó un 41.10%, y **en el mes de junio superó el 60%**.

### 9.1. Frentes de trabajo para fortalecer la transparencia.

En materia de transparencia institucional se distinguen 4 tipos a saber:

- La **TRANSPARENCIA ACTIVA:** A través de este elemento nos comprometemos a publicar permanentemente la información pública que generamos, recibimos y custodiamos, a través de canales como carteleras y medios virtuales, a través a la página web en el enlace de “**Transparencia y de acceso a la información pública**”, de acuerdo con lo exigido por la Ley 1712 de 2014 y la resolución 1519 de 2021.
- La **TRANSPARENCIA PASIVA:** a través de este elemento nos comprometemos a responder en forma oportuna, de fondo y con calidad las peticiones ciudadanas, en todas sus tipologías.
- La **TRANSPARENCIA FOCALIZADA:** a través de este elemento publicamos y ponemos a disposición de la comunidad, la información que, según análisis o a juicio de la entidad, sea de interés de los grupos de valor, dirigida a satisfacer sus expectativas o responder a sus inquietudes.
- La **TRANSPARENCIA COLABORATIVA:** a través de este componente nos comprometemos a publicar la información en formatos abiertos que permitan su procesamiento, observando entre otras características, que sean procesable por máquinas, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

También nos comprometemos a promover la transparencia en todo el municipio, a través de convenios o acuerdos con las entidades descentralizadas del nivel municipal.

## 9.2. Características básicas de la información.

La información que produce y publica la alcaldía en su página web y en su enlace de transparencia y acceso a la información pública debe cumplir con los siguientes elementos o características:

- ☑ Debe ser: clara, comprensible, expresada en un lenguaje claro, en versión definitiva, completa, veraz, oportuna y actualizada.
- ☑ Debe publicarse en forma oportuna, en formatos accesibles, en los enlaces apropiados, de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014, su decreto reglamentario 103 de 2015 y la resolución 1519 de 2020 del Min TIC.
- ☑ Los archivos y contenidos publicados, de manera preferente, deberán permitir su procesamiento y reutilización por parte de los receptores de la información; es decir, se deberán publicar en formatos accesibles y procesables por ordenadores, en herramientas ofimáticas y telemáticas generalmente empleadas; salvo los que no sea posible publicar en formatos editables. Ningún archivo o contenido publicado estará sujeto a claves o programas no comunes.
- ☑ Si existe población de minorías étnicas en la jurisdicción del municipio, la alcaldía promoverá, con sujeción a la disponibilidad presupuestal y administrativa, la traducción a sus lenguas de la información oficial de carácter básico o esencial, a petición de las autoridades que los dirigen.

## 9.3. Publicación de información

Consiste en la publicación de información mínima obligatoria que los sujetos obligados por la ley estatutaria 1712/14 deben publicar en sus páginas web institucionales y en otros portales de información.

De acuerdo con la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tics, el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, la Política Nacional Eficiencia administrativa y de Servicio al Ciudadano, la guía metodológica versión 2º para la formulación de la Estrategia Anual de Lucha contra la Corrupción y el Decreto 612 de 2018, la Alcaldía municipal de Ciénaga publica la siguiente información:

**A. Información relacionada mecanismos de contacto y servicio al ciudadano**

1. Ubicación de sedes y áreas, divisiones o departamentos y Horarios de Atención al Público
2. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax.
3. Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información
4. Correo electrónico para notificaciones judiciales
5. Política de protección de datos personales
6. Directorio Institucional
7. Carta de trato digno al ciudadano
8. Manual de protocolos de atención al ciudadano

Página

44

**B. Información de interés general para el ciudadano**

9. Publicación de datos abiertos
10. Estudios, investigaciones y otras publicaciones
11. Convocatorias
12. Preguntas y respuestas frecuentes
13. Glosario institucional
14. Noticias
15. Calendario de actividades
16. Información para niños y adolescentes
17. Información adicional

**C. Información sobre estructura orgánica y talento humano**

18. Misión y Visión
19. Funciones y deberes

20. Procesos y procedimiento
21. Organigrama
22. Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
23. Directorio de entidades
24. Directorio de agremiaciones, asociaciones y grupos de interés
25. Ofertas de empleo

#### **D. Información relacionada con la normatividad**

26. Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, circulares y actos administrativos de carácter general

#### **E. Información relacionada con el presupuesto y las finanzas**

27. Presupuesto general
28. Ejecución presupuestal histórica anual
29. Estados financieros
30. Ejecución presupuestal de la vigencia en curso

Página

45

#### **F. Información relacionada con la Planeación institucional**

31. Políticas, lineamientos y manuales
32. Plan de Desarrollo Municipal
33. Plan de Gasto público
34. Plan de Rendición de Cuentas
35. Plan de Servicio al ciudadano
36. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
37. Plan de Acción Integrado con los siguientes planes:
  - Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR
  - Plan Anual de Adquisiciones
  - Plan Anual de Vacantes
  - Plan de Previsión de Recursos Humanos
  - Plan Estratégico de Talento Humano
  - Plan Institucional de Capacitación
  - Plan de Incentivos Institucionales
  - Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
  - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
  - PETI
  - Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
  - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
38. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
39. Participación en la formulación de políticas
40. Informes de empalme
41. Informes de seguimiento a los planes relacionados en este componente.

### **G. Información relacionada con acciones de control**

42. Informes de gestión, evaluación y de auditorías internas y externas
43. Informe de rendición de cuenta a la ciudadanía
44. Reportes de control interno
45. Planes de mejoramiento externos
46. Entes de control que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión
47. Informe de Defensa judicial
48. Relación de programas y proyectos sociales en ejecución.

Página

46

### **H. Información relacionada con Contratación**

49. Publicación de la información contractual
50. Publicación de la prueba de ejecución de los contratos
51. Publicación de procedimientos, lineamientos y política en materia de adquisición y compras
52. Publicación del Plan Anual de Adquisiciones PAA y sus actualizaciones y modificaciones.

### **I. Instrumento de gestión de la información**

53. Registro de activos de la información
54. Índice de información clasificada y reservada
55. Esquema de publicación de información
56. Programa de gestión documental
57. Tablas de retención documental
58. Registro de publicaciones
59. Costos de reproducción

60. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
61. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

#### **9.4. Compromisos para mejorar la transparencia.**

En este capítulo se exponen las actividades que la alcaldía debe promover para garantizar el compromiso de los funcionarios de garantizar el control social y la participación ciudadana en la administración pública:

- Capacitar a los servidores públicos sobre el derecho de acceso a la información, los atributos de la información a publicar, y a los grupos de valor en el fortalecimiento del control social y la participación ciudadana.
- Hacer un seguimiento periódico sobre los compromisos asumidos por los funcionarios y escuchar sus propuestas y sugerencias.
- Promover la transparencia institucional en las entidades públicas de la rama ejecutiva en el municipio de Ciénaga, mediante estrategias y actividades interinstitucionales.

Página

47

#### **TRANSPARENCIA PASIVA O ATENCIÓN DE PQRD.**

- Responder y entregar oportunamente a los ciudadanos, los documentos y la información requerida por estos, y generada en el proceso de gestión y administración de la función pública.
- Llevar un control de las sugerencias y formulaciones de las veedurías ciudadanas.
- Tener en cuenta las sugerencias y peticiones ciudadanas para diseñar y mejorar las estrategias, planes y programas de atención al público y a usuarios.

## SEGUIMIENTO A LA TRANSPARENCIA

- Diseñar una herramienta ofimática para hacer seguimiento a la transparencia institucional, con énfasis en el control de la información mínima a publicar según termino regulados para su divulgación.
- Hacer seguimiento y control, por lo menos 2 veces al año, al cumplimiento de los compromisos y exigencias sobre transparencia y garantías de acceso a la información pública.
- Suscribir planes de mejoramiento individuales o por procesos, para garantizar la corrección o superación de deficiencias o debilidades en materia de transparencia institucional.

# TERCERA PARTE

## CONTROL, MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Con el propósito de verificar, generar alertas tempranas y correctivos oportunos en desarrollo de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción “**Pacto contra la corrupción**”, implementaremos tres fases de observación y registro a saber:

### 10. CONTROL

La función de controlar consiste en comprobar la ejecución de acciones atribuidas a cada proceso o dependencia. La responsabilidad de ejercer ese control recae inicialmente sobre los líderes de procesos (autocontrol) y, en segunda instancia sobre el jefe de control interno a través de auditorías o ejercicios de vigilancia.

Esta tarea se hace a través del monitoreo y aplicación de indicadores de cumplimiento de las acciones anticorrupción.

### 11. MONITOREO

El Monitoreo es la acción de analizar el avance de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción, detectar dificultades y oportunidades, y registrar las observaciones pertinentes, tendientes a asegurar la adecuada ejecución del PAAC. El Monitoreo debe realizarse con una periodicidad trimestral y está a cargo de la oficina asesora de planeación estratégica.



El Monitoreo se realiza a través de interacción con los líderes de procesos y/o responsables directos de la ejecución de acciones, en procesos de entrevistas, verificación de indicadores o solicitudes de resultados.

La herramienta para desarrollar el monitoreo y registrar las observaciones es la “**matriz de monitoreo del plan anticorrupción**”.

Corresponde a la oficina asesora de planeación informar a los líderes de los procesos sobre los resultados del monitoreo, las tareas pendientes, amenazas y las oportunidades identificadas. Asimismo, enviar al finalizar cada monitoreo, la matriz diligenciada a Control Interno, adjuntando un informe sobre las acciones de comunicación, recordación u observación desarrolladas con los líderes de procesos.

## 12. SEGUIMIENTO

Es el pronunciamiento técnico que emite la oficina de control interno, después de constatar las actividades inherentes al plan anticorrupción. El seguimiento al Plan Anticorrupción se realizará en el instrumento: “**matriz de seguimiento al plan anticorrupción**” y se realizará con carácter cuatrimestral.

Con base en la información que arroje la matriz y resulte del ejercicio de verificación, la oficina de control interno elaborará el informe de seguimiento al plan anticorrupción y deberá publicarlo dentro de los cinco (5) primeros días hábiles posteriores a la finalización de cada cuatrimestre.

### ACCIONES

- Conformar un grupo anticorrupción conformado por representantes de cada área de la alcaldía municipal, con el fin de monitorear el cumplimiento de las acciones anticorrupción que les correspondan y reportarlas a planeación estratégica y a control interno.
- Orientar a los miembros del grupo anticorrupción municipal integral “GRAMI” para el ejercicio oportuno y adecuado de sus funciones y responsabilidades.

### 13. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

Ciudadan@ Cienaguer@

**¿Sabías qué, como ciudadano tienes derechos y deberes en relación con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano?**

#### Tus deberes:

- Contribuir con el cumplimiento de los objetivos proyectados por la Alcaldía en el Plan Anticorrupción, a través del control social y el monitoreo a las acciones propuestas.
- Denunciar ante los organismos de control cualquier acción contraria a los intereses y objetivos de la función pública.
- Formular recomendaciones que favorezcan la mejora continua de la administración pública de Ciénega.

Página

51

#### Tus derechos:

- Acceder sin dilaciones a cualquier información relacionada con el plan anticorrupción por cualquier medio.
- Recibir con oportunidad y claridad, aclaraciones, justificaciones y/o respuestas de parte de la Alcaldía a tus consultas.

