



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FONSECA



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO  
MUNICIPIO DE FONSECA  
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA**

**MISAEI ARTURO VELÁSQUEZ GRANADILLO  
ALCALDE MUNICIPAL**

**JUAN MANUEL DIAZ SOLANO  
JEFE DE CONTROL INTERNO**

**FONSECA, VIGENCIA 2018**

*Teléfono (+057-5) 7755813  
[alcaldia@fonseca-quajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-quajira.gov.co)  
Dirección: calle 12 No 18 - 05  
Código postal: 4440*



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

## 1. PRESENTACIÓN

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

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

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

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

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

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

## 2. OBJETIVOS

1. Mejorar la garantía de la gestión pública mediante el fortalecimiento de los mecanismos que permiten controlar la ocurrencia de sucesos de corrupción de los procesos que ejecuta la alcaldía de Fonseca en su transcurrir diario.
2. Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
3. Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Administración Municipal de Fonseca, para evitar los posibles actos de corrupción y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. Además de rediseñar los objetivos y metas propuestas.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.

**Teléfono (+057-5) 7755813**

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

**Dirección: calle 12 No 18 - 05**

**Código postal: 4440**



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

5. Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos.
6. Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la administración Municipal, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información
7. Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos, creando confianza entre los ciudadanos.
8. Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
9. Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz.

### 3. METODOLOGIA UTILIZADA

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

### 4. OBJETIVOS GENERALES DE LA ADMINISTRACION

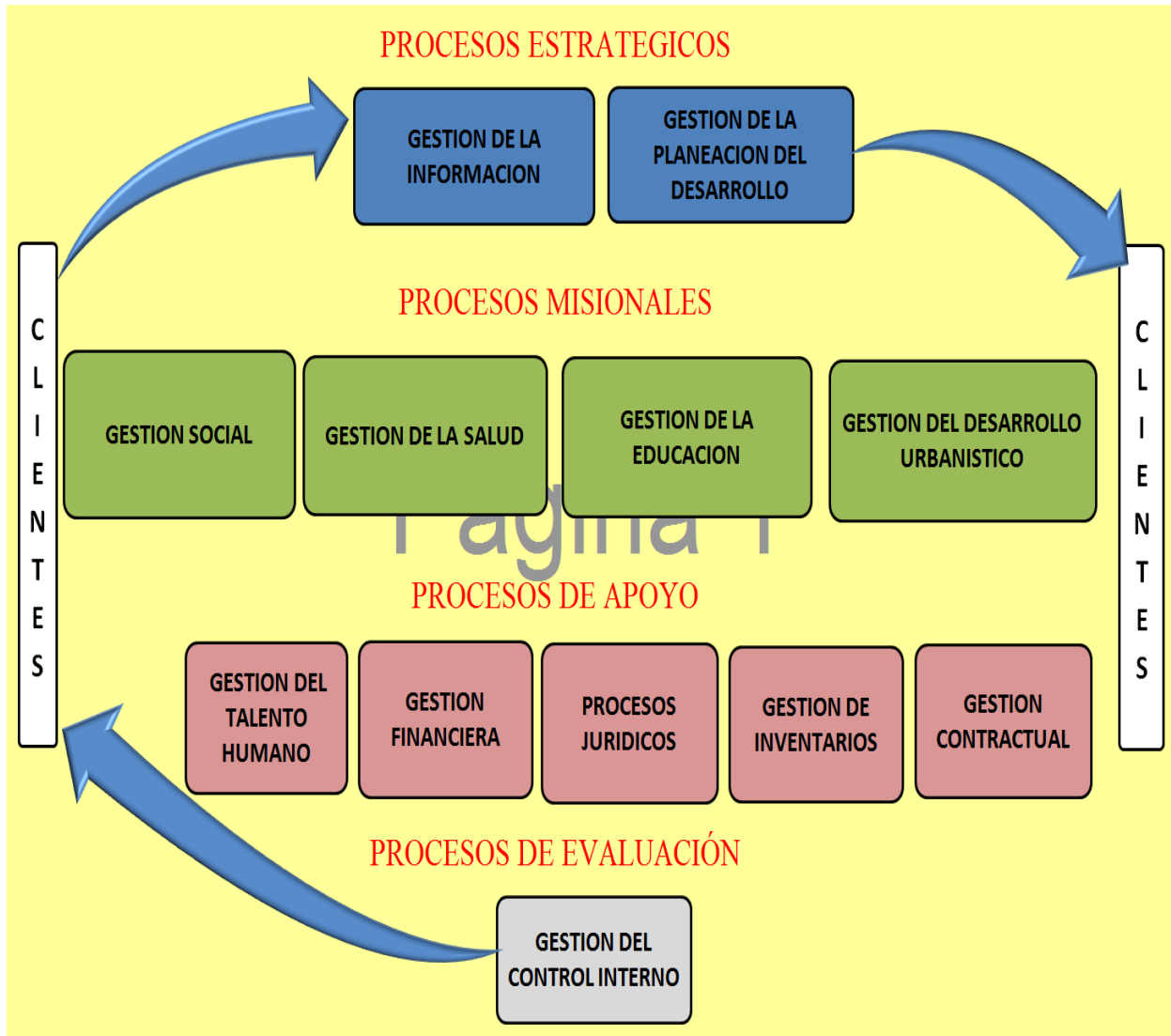
La administración municipal de Fonseca la guajira tiene como objetivo general asegurar el bienestar de la población mediante la elaboración y adopción de planes, programas y proyectos para ser ejecutados preferiblemente por el municipio, las asociaciones comunitarios y otros grupos sociales, asignando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

### 5. MAPA DE PROCESOS

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-quajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-quajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |



VERSION 01 (CODIGO / PRES-GI-01) FEC. APROBI/01/1/2014



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

## 6. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRÁMITES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA DE FONSECA

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-quajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-quajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

**Legalidad:** La Administración Municipal y los servidores públicos que hagan parte de ella deberán regirse por la Ley y la ética propia del ejercicio de la función pública.

**Buena fe:** La Alcaldía Municipal de Fonseca, está convencida en la buena fe de las acciones y actuaciones de sus ciudadanos bajo la presunción de rectitud y honestidad.

**Igualdad:** Todos los funcionarios vinculados, directa o indirectamente a la Administración Municipal de Fonseca tendrán una actitud de buen servicio y atención al ciudadano basado en principios de equidad y justicia, mediante un trato humano e imparcial.

**Eficacia:** Se determinará con claridad la misión, propósito y metas de cada una de las dependencias de la administración, teniendo como objetivo central la comunidad, dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios, estableciendo rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.

**Eficiencia:** Las aplicaciones administrativas, actos, ejecución de proyectos, gestión y atención al público, se realizarán bajo los estrictos y rigurosos criterios de optimización de los recursos que permitan cumplir las funciones propias del municipio.

**Efectividad:** Los procesos y procedimientos propios de la administración municipal de Fonseca se ejecutarán con la mínima utilización de recursos y en el menor tiempo sin perjuicio de la calidad, eficacia y eficiencia.



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

## 7. COMPONENTE DEL PLAN ANTICORRUPCION



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

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-quajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-quajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**





|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

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

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

La entidad cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI quienes junto a los líderes de los procesos participaron activamente en la construcción del **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2018** de la entidad.

## 8. ANALISIS DE RIESGO

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

## 9. VALORACION DE LOS RIESGOS

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

## 10. ESTRATEGIA ANTICORRUPCION

La alcaldía municipal de Fonseca promueve la generación de comportamientos éticos y construye una cultura organizacional basada en principios y valores.

Es claro que las herramientas que hoy nos proporciona el estatuto anticorrupción son cruciales en el cumplimiento de los objetivos propuestos, no obstante se debe articular con

**Teléfono (+057-5) 7755813**

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

**Dirección: calle 12 No 18 - 05**

**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

estrategias de sensibilización a los funcionarios. Con esta política se busca asegurar el cumplimiento de las políticas del estatuto anticorrupción, consolidando una cultura basada en valores, desarrollando acciones correctivas que permitan mitigar los riesgos de corrupción al interior de la entidad.

#### 11. COMPONENTE DE LA ESTRETEGIA.

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

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

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



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

## 12. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

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

(VER ANEXO 01).

| NO. | RIESGO O NO CONFORMIDAD POTENCIAL        | DESCRIPCIÓN   | CONTROLES EXISTENTES  |
|-----|--|---|---|
| 1   | <b>TRÁFICO DE INFLUENCIAS</b>            | Exceso de autoridad, concentración de poder concentrado en un área, cargo o funcionario.      | Cumplir con los procesos y procedimientos, normas y demás procesos establecidos para tal fin                    |
| 2   | <b>ACCESO ILEGAL</b>                     | La probabilidad de que alguien externo tenga acceso algún documento antes de ser publicado    | Cumplir con lo estipulado en la normas que rigen la contratación – publicar todos los procesos en la página web |
| 3   | <b>CELEBRACIÓN INDEBIDO DE CONTRATOS</b> | Posible intervención en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales. | Cumplir con los procesos y procedimientos, normas y demás procesos establecidos para tal fin                    |

**Teléfono (+057-5) 7755813**

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

**Dirección: calle 12 No 18 - 05**

**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| 4 | <b>INCUMPLIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN</b> | Posible incumplimiento por la documentación requerida en la etapa precontractual y de ejecución.   | Lista de chequeo de contratación. Revisión minuciosa por parte del asesor jurídico.   |
| 5 | <b>PERDIDA O ROBO</b>                  | Posible apropiación indebida de los bienes del municipio.  | Existe formato préstamo de bienes. Inventario firmado por responsable. Chequeo aleatorio a las dependencias.  |
| 6 | <b>CONCUSIÓN</b>                       | Posibilidad de que funcionarios públicos, contratistas del área, induzca a alguien a que dé o prometa dar para su propio beneficio o de terceros ya sea en dinero o en cualquier otra utilidad indebida.   | Existencia del Código y Comité de ética y del plan operativo anual. Aplicación del procedimiento de retroalimentación con el cliente. y plan operativo.   |
| 7 | <b>COHECHO</b>                         | Posibilidad de que funcionarios públicos y/o contratistas del área, acepten dinero o algún otro tipo de beneficios, en contraprestación a un hecho u omisión de su parte, que atenta contra la moralidad pública, el cumplimiento de sus deberes y/o el fisco. | Existencia del Código y Comité de ética y del plan operativo anual. Aplicación del procedimiento de retroalimentación con el cliente. Existencia de comité de control interno disciplinario y plan operativo.   |
| 8 | <b>PECULADO</b>                        | Posibilidad de que los servidores públicos del área, usen o permitan el uso indebido de bienes del Municipio ya sea para su propio provecho o de terceros  | Arqueos periódicos Control sobre ingreso de personal ajeno a la Administración. Existencia del código de ética y sensibilización periódica sobre el mismo. Pólizas de manejo. Hacer cruces de información entre el sistema de información y los recibos físicos |
| 9 | <b>CLIENTELISMO</b>                    | Favorecimiento en la adjudicación de contratos, licencias, trámites, etc. Manipulación en los  | Cumplir con los procesos y procedimientos, normas y demás procesos establecidos para tal fin  |

**Teléfono (+057-5) 7755813**

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

**Dirección: calle 12 No 18 - 05**

**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | estudios previos o de factibilidad para beneficio de terceros. Agilización de los trámites u omisión de requisitos. Cobro o recibimiento de dadas por parte de los funcionarios por favorecimiento o agilización de trámites. |  |
|--|--|---|--|

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

### 13. ESTRATEGIA ANTITRAMITE

#### Identificación de Trámites

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



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

**FORMATO DE INVENTARIO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES**

| No. | Nombre del proceso/<br>procedimientos<br>misional | Nombre del tramite  | Normatividad que le aplica   |
|-----|---|---|--|
| 1   | SALUD   | Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales -SISBEN | Decreto 4816/2008<br>Decreto 1192/2010<br>Ley 1176/2007  |
| 2   | SALUD   | Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programa sociales - SISBEN                       | Decreto 4816/2008<br>Decreto 1192/2010<br>Ley 1176/2007  |
| 3   | SALUD   | Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programa sociales - SISBEN                    | Decreto 4816/2008<br>Decreto 1192/2010<br>Ley 1176/2007  |
| 4   | SALUD   | Encuesta del Sistema de Identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programa sociales - SISBEN   | Decreto 4816/2008<br>Decreto 1192/2010<br>Ley 1176/2007  |
| 5   | SALUD   | Licencia de exhumación de cadáver   | Decreto 4816/2008<br>Decreto 1192/2010<br>Ley 1176/2007  |
| 6   | SALUD   | Vinculación en la base de datos de discapacidad   | Decreto 4816/2008  |
| 7   | SALUD   | Retiro de la base de datos de Discapacidad municipal  | Decreto 4816/2008  |
| 8   | SALUD   | Actualización en la base de datos de discapacidad   | Decreto 4816/2008  |
| 9   | GESTION FINANCIERA                                | Facilidades de pagos para los deudores de las obligaciones tributarias  | Ley 383 de 1997<br>Ley 6788/2002<br>Ley 1066/2006<br>Acuerdo 28 de 2017<br>Decreto No. 052 de 2017 |

**Teléfono (+057-5) 7755813**

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

**Dirección: calle 12 No 18 - 05**

**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

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

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

- a) Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la entidad para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-quajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-quajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

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

Se identificó los elementos que integran los trámites y servicio con el fin de evaluar su pertinencia importancia y valor agregado para el usuario.

La alcaldía tiene trámites inscritos en la plataforma SUIT y unos en la página web del municipio





|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

### INVENTARIO DE TRÁMITES:

#### Servicio no disponible en línea

- Solicitud de licencia de construcción
- Solicitud de permiso de ruptura de pavimento
- Solicitud de inspección ocular
- Solicitud de certificado de nomenclatura
- Solicitud de certificado uso de suelo
- Solicitud de certificado alto riesgo
- Solicitud de desengoble
- Vinculación al SISBEN
- Vinculación a la base de datos de discapacidad
- Tramite de exhumaciones.
- Vinculación a la tercera edad
- Carta de residencia

#### Servicio disponible en línea

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

### METODOLOGIA PARA SIMPLIFICACION Y RACIONALIZACION DE TRÁMITES

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

Reducción de costo para el usuario

Automazacion del trámite

Menos requisitos

**Teléfono (495) 51 775813**  
[alcaldia@fonseca-quajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-quajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

Menos tiempo para la realización de trámite

Reducción de costo a la administración

### PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

| N° | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO   | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN        | SITUACIÓN ACTUAL   | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO  | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD                        | DEPENDENCIA RESPONSABLE                         | FECHA REALIZACIÓN |              |
|----|---|-------------------------|---|--|--|---|---|-------------------|--------------|
|    |   |                         |   |  |  |   |   | INICIO dd/mm/aa   | FIN dd/mm/aa |
| 1  | Realizar actualización de trámites en SUIT plataforma de DNP.   | Administrativas         | Reducción de tiempo de duración del trámite | Existen inconformidades de los usuarios por la demora                                  | Actualizar trámites y colocar en funcionamiento. (Siempre y cuando se encuentren los documentos en debida forma por la ley.)   | Oportunidad en el tiempo de respuesta                     | Oficina gobierno                                | 01/03/2018        | 15/05/2018   |
| 2  | Solicitud de certificado de nomenclatura de suelo<br>Solicitud de certificado de uso de alto riesgo<br>Solicitud de desengloble | Administrativas         | Reducción de tiempo de duración del trámite | No existen cronogramas de tiempo para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios. | El trámite tiene una duración no especificada, el propósito es que el ciudadano sepa cuantos días hábiles. (Siempre y cuando se encuentren los documentos en debida forma por la ley.) | Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio | Secretaría de planeación                        | 01/03/2018        | 30/06/2018   |
| 3  | Registro de Publicidad Exterior Visual  | Normativas              | Reducción de tiempo de duración del trámite | Existen quejas por la demora del trámite   | El trámite tiene una duración 15 días hábiles, el propósito es disminuir a 12 días hábiles. (Siempre y cuando se encuentren los documentos en debida forma por la ley.)                | Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio | Secretaría de Hacienda/Secretaría de Planeación | 01/05/2018        | 01/07/18     |

**Teléfono (+057-5) 7755813**

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

**Dirección: calle 12 No 18 - 05**

**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

|   |  |                 |  |  |  |   |   |            |            |
|---|--|-----------------|--|--|--|---|---|------------|------------|
| 4 | Retiro de un Hogar de la Base de Datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales (SISBEN) | Administrativas | Optimización de los procesos o procedimientos internos | Existen quejas por la demora del trámite de desvinculación de las personas | Brindar oportunamente la atención al ciudadano de acuerdo a las solicitudes presentadas. | Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio | Oficina Municipal del SISBEN – Secretaria General | 01/02/2018 | 03/05/2018 |
| 5 | Retiro de una persona de la base de datos de discapacidad municipal  | Administrativas | Optimización de los procesos o procedimientos internos | Existen quejas por la demora del trámite de desvinculación de las personas | Brindar oportunamente la atención al ciudadano de acuerdo a las solicitudes presentadas. | Oportunidad en el tiempo de respuesta del caso en estudio | Secretaria de Desarrollo social                   | 01/02/2018 | 03/05/2018 |

#### 14. RENDICION DE CUENTAS:

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

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

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

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

#### INFORMACION PARA LA RENDICION DE CUENTA

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

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

#### 14.1 ESTRATEGIAS Y METAS DE LA RENDICION DE CUENTAS

| Subcomponente  | Actividades |   | Meta o producto                                    | Responsable            | Fecha programada |
|--|-------------|---|--|------------------------|------------------|
| Subcomponente 1<br>Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1         | <i>Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información</i>   | Cronograma aprobado                                | Sec. Planeación.       | 01/03/2018       |
|  | 1.2         | <i>Gestionar la transmisión del evento de rendición de cuentas a través de uno de los canales regionales o locales de televisión y radio</i>  | Canales seleccionados                              | Secretaria de alcalde  | 20/03/2018       |
|  | 1.3         | <i>Convocar de forma directa a los miembros del concejo Municipal, Concejo municipal de planeación, la veeduría ciudadana al plan de desarrollo, las juntas administradoras locales, el concejo Municipal de Política Social y equidad, la personería de y la comunidad en general para asistir al recinto escogido a la presentación de informe de gestión de la administración.</i> | Invitación Oportuna                                | Sec. Planeación        | 15/03/2018       |
|  | 1.4         | <i>Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la Administración Municipal y sus entes descentralizados.</i>   | Informes Entregados por parte de las Dependencias. | Todas las Dependencias | 01/03/2018       |
|  | 1.5         | <i>Analizar y consolidar informe de Gestión de la administración Municipal. Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo a través del seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción</i>  | Informe Consolidado                                | Sec. Planeación        | 15/03/2018       |

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

|   |     |   |   |   |            |
|---|-----|---|---|---|------------|
| Subcomponente 2<br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 2.1 | <i>Socialización de resultados de la Encuesta Calidad de Vida 2017</i><br><br><i>Gestionar y consolidar el Acta de Informe de Gestión del señor Alcalde</i><br><i>Publicar:</i><br><i>Estrategia Digital de la Alcaldía en web, intranet y Redes Sociales W Master de la Intranet</i> | 100% de resultados socializados y publicados  | Secretaría alcalde,<br>Oficina Informática,<br>Sec. Planeación. | 30/03/2018 |
|   | 2.2 | <i>Difundir los boletines del consolidado del Informe de Gestión del Alcalde, para la Rendición de cuentas a la ciudadanía (dos veces al año)</i>   | Elaboración de boletines y entrega a las comunidades, grupos de presión y comunidad empresarial | Secretaría alcalde  | 20/03/2018 |
| Subcomponente 3<br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | <i>Invitar a los líderes que se hagan partícipes desde el momento de la convocatoria hasta la finalización del proceso.</i>   | Cronograma de Actividades Entregado   | Secretaría alcalde  | 01/03/2018 |
|   | 3.2 | <i>Participar a los líderes del proceso de Socialización de las soluciones a las necesidades de la comunidad. Publicar la respuesta a las preguntas suscitadas en el evento.</i>  | Publicación de las respuestas a las necesidades.  | Secretaría alcalde  | 01/03/2018 |
| Subcomponente 4<br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 4   | <i>Evaluar el cumplimiento de los proyectos Sociales.</i>   | Plan de Seguimiento Del Plan De Acción  | Sec. Planeación   | 28/02/2018 |
|   | 4.1 | <i>Realizar encuestas a la comunidad, si fue efectiva la Gestión de la Administración</i>   | Encuestas realizadas y evaluadas.   | Secretaría alcalde  | 01/02/2018 |
|   | 4.2 | <i>Publicar todos los actos administrativos donde se contemple el seguimiento del Plan de Desarrollo.</i>   | Publicación de los Actos Administrativos en Cumplimiento Al Pacto Por la Transparencia          | Sec. Planeación   | 02/03/2018 |

## LÍNEA ESTRATÉGICA PARA LA INFORMACIÓN Y DIALOGO

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

- Actualización de la página web con los contenidos noticiosos realizando encuestas a los ciudadanos en temas de interés para la rendición de cuentas
- Actualización de la página web con contenido institucional
- Brindar asesoría con relación a los trámites y servicios a través de los diferentes canales de comunicación
- Divulgación a los mecanismo de participación ciudadana
- Presentar avances del plan de desarrollo
- Publicación y socialización de indicadores
- Atención a solicitud de información en medios físicos y electrónicos

### 15. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

| Subcomponente   | Actividades | Meta o producto  | Responsable  | Fecha programada                |        |
|---|-------------|--|--|---------------------------------|--------|
| <b>Subcomponente 1<br/>Estructura administrativa y<br/>Direccionamiento estratégico</b> | 1.1         | Designar responsable del proceso de atención al ciudadano                                    | Expedición de Oficio designando responsable y socializado            | Secretaria alcalde              | feb-18 |
|   | 1.2         | Realizar plan de trabajo para la creación de la oficina de Atención al ciudadano             | Creación de la Oficina de Atención al Ciudadano                      | Equipo de Atención al Ciudadano | mar-18 |
|   | 1.3         | Análisis de los procesos de atención al ciudadano  | Construir mapa de proceso  | Secretaria de gobierno          | feb-18 |
|   | 1.4         | Designación de la dependencia a la que se debe adscribir la oficina de atención al ciudadano | Adscribir la Oficina de Atención al Ciudadano a Despacho del Alcalde | Secretaria de gobierno          | Nov-18 |

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-quajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-quajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

|   |   |  |  |                                 |                   |
|---|---|--|--|---------------------------------|-------------------|
| Subcomponente 2<br>Fortalecimiento de los canales de atención | 1.5   | <i>Crear un comité de Atención al Ciudadano</i>  | Decreto creado y comité publicado  | Oficina Jurídica                | Nov-18            |
|   | 1.6   | <i>Conformar equipo de Atención al ciudadano</i>   | Acto administrativo aprobado y publicado   | Oficina Jurídica                | Nov-18            |
|   | 1.7   | <i>Adecuación de espacio físico de acuerdo con la normativa vigente en materia de diseño, accesibilidad y señalización para edificación</i>  | Infraestructura física adecuada  | Equipo de Atención al Ciudadano | Jun-18            |
|   |   |  |  |                                 |                   |
|   | 1.8   | <i>Identificación de factores de conformidad para medir la satisfacción del ciudadano</i>  | <i>Diseñar e implementar un formato para medir la satisfacción del ciudadano en el trámite</i> | Equipo de Atención al Ciudadano | Jun-18            |
|   | 1.9   | <i>Adopción de protocolos para los canales de servicio al ciudadano (medios electrónicos, telefónico, presencial y verbal)</i>   | <i>actualizar Manual y protocolos de Atención al Ciudadano</i>                                 | Secretaría de gobierno          | Nov-18            |
|   | 2.0   | <i>Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información.</i>  |  | Secretaría de gobierno          | Nov-18            |
|   | 2.1   | <i>Generar mensajes electrónicos para respuesta a las PQRS del ciudadano</i>   |  | Secretaría de gobierno          | Nov-18            |
|   | 2.2   | <i>Concientizar el uso del sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos</i>  | <i>Diseñar estrategia para el buen uso de la herramienta informática</i>                       | Secretaría de gobierno          | Marzo- Abril 2018 |
|   | 2.3   | <i>Fortalecer el mecanismos institucionalizado en el Municipio que permite: (I) hacer seguimiento al interior de la entidad sobre la respuesta oportuna y de calidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; y (II) hacer seguimiento por parte de la ciudadanía a la respuesta de las mismas a través de los diferentes canales de atención</i> | <i>Diseñar estrategia</i>  | Secretaría de gobierno          | Nov-18            |
| 2.4   | <i>Realizar diagnóstico del proceso de mensajería</i>   | Diagnóstico realizado  | Secretaría alcalde   | feb-17                          |                   |
| 2.5   | <i>Actualizar y divulgar los servicios de la entidad</i>  | Información actualizada y publicada.   | Equipo de Atención al Ciudadano  | Mar-18                          |                   |
| 2.6   | <i>Mejorar los procesos de la intranet para los trámites del personal de planta y contratista.</i>                    | Procesos implementados en intranet   | Oficina de informática y talento Humano  | may-18                          |                   |
| 2.7   | <i>Publicación y divulgación de los canales que dispone el municipio para la recepción PQRS, horario y ubicación.</i> | Publicación de la información  | Equipo de Atención al Ciudadano  | feb-18                          |                   |
| Subcomponente 3<br>Talento humano                             | 2.8   | <i>Implementar programa anual de capacitación para el fortalecimiento a las competencias de los funciones de Servicio de Atención al Ciudadano de Adentro hacia afuera y viceversa</i>   | Implementar Plan Institucional de capacitación(PIC)  | Talento Humano                  | Feb-18            |



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

|   |     |  |   |   |                 |
|---|-----|--|---|---|-----------------|
|   |     |  |   |   |                 |
|   | 2.9 | <i>Impulsar espacios de sensibilización con los servidores públicos para mejorar el comportamiento y actitud a los ciudadanos</i>  | Cronograma de jornadas de sensibilización | Equipo de Atención al Ciudadano                     | Ene-Marzo 2018  |
|   | 3.0 | <i>Desarrollar programa de incentivo liderado por la coordinación de Bienestar social, El mejor Grupo de Trabajo y Mejor empleado por núcleo de jerarquía</i>            | Programa creado y funcionando             | Talento Humano                                      | ene-18          |
|   | 3.1 | <i>Establecer un programa de inducción al personal que ingresa a prestar su servicio al Municipio</i>  | Programa de inducción institucionalizado  | Talento Humano                                      | jun-18          |
| <b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>        | 3.2 | <i>Implementar en la página web la Sección "Transparencia y acceso a información pública" (Art. 12 y 13 Ley 1712 de 2014 y Art 4º Decreto Reglamentario 103 de 2015)</i> | Link de transparencia implementado        | Oficina de informática                              | mar-18          |
| <b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b> | 3.3 | <i>Implementar encuestas de percepción</i>   | Formato de encuesta realizado             | Equipo de Atención al Ciudadano                     | abr-18          |
|   | 3.4 | <i>Seguimiento a los buzones de sugerencia</i>   | Buzones implementados                     | Equipo de Atención al Ciudadano                     | Jun- nov-18     |
|   | 5.4 | <i>Elaboración el Plan de comunicación para la entidad y lo ejecuta con estrategias de comunicación y de acuerdo a la diferenciación del público objetivo.</i>           | Estrategia de comunicación implementada   | Equipo de atención al ciudadano y oficina de prensa | Abril-Mayo 2018 |
|   | 5.5 | <i>Indicadores para medir la eficiencia de la calidad del servicio</i>   | Indicadores realizados                    | Equipo de atención al ciudadano                     | Abril-Mayo 2018 |

## TIEMPO DE ENTREGA TRAMITES Y SERVICIO

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**





|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

Términos especial para las siguientes peticiones:

**DOCUMENTOS:** las peticiones de los documentos deberán resolverse dentro de los (10) días siguientes a su recibo, si en este tiempo no se le ha dado respuesta al peticionario se entenderá para todos efectos legales que la respuesta a la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la administración no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los (3) días siguientes.

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

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

#### HORARIO Y PUNTO DE ATENCION

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

#### HORARIO DE ATENCION

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

#### OTROS CANALES

#### TELEFONICOS

Teléfono (+057-5) 7755813

#### VIRTUALES:

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
**[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)**  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|  |                  |                       |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | VERSION 01       |                       |
| <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b> | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|  | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

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

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

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

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

- Fecha de radicación de la PQRS
- Numero de radicado
- Datos del ciudadano (identificación, dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfono, celular)
- Medio por el cual desea recibir la notificación
- Datos del denunciado
- Motivo del PQRS
- Fecha del traslado
- Fecha de respuesta según ley (1437 de 2011)
- Fecha real de respuesta
- Funcionario responsable
- Observaciones

## REGISTRÓ PÚBLICO SOBRE DERECHO DE PETICION

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**  
**[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)**  
**Dirección: calle 12 No 18 - 05**  
**Código postal: 4440**



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

## CONTROL

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

### 15.1 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

**(Tomado de la Secretaria de Transparencia – Presidencia de la República)**

**RESPETAR.** Actuar con estricto apego a la Constitución y la Ley.

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

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

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

**Teléfono (+057-5) 7755813**

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

**Dirección: calle 12 No 18 - 05**

**Código postal: 4440**



|   |                  |                       |
|---|------------------|-----------------------|
| CONTROL INTERNO                             | VERSION 01       |                       |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | CÓDIGO           | PREV-CI-01            |
|   | FECHA APROBACION | 10 NOVIEMBRE DEL 2014 |

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

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

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

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

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

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