

Alcaldía municipal de
Dibulla, La Guajira

Estrategia de
Lucha Contra la
Corrupción

2020



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL.....	7
Capítulo 1. Código de Integridad Institucional.....	8
1.1. Compromisos éticos de los funcionarios de la administración municipal.....	9
1.1.1 Compromisos de carácter general.....	9
1.1.2. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas.....	10
1.1.3. Acciones para la integridad y la transparencia.....	10
1.1.4 Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas.....	11
Capítulo 2. Administración de los riesgos de corrupción.....	13
2.1. Resultados de la gestión del riesgo.....	13
2.2. Identificación y descripción de los riesgos de corrupción.....	13
2.3. Distribución de Riesgos por Proceso de Gestión.....	18
2.4. Distribución porcentual de Riesgos por Proceso de Gestión.....	19
2.5. Probabilidad de materialización de los riesgos.....	19
2.6. Controles para administración de los riesgos de corrupción.....	22
2.7. Metodología empleada para la administración de los riesgos de corrupción.....	25
2.8. Mapa de Riesgos de Corrupción.....	25
Capítulo 3. Lucha contra la tramitología.....	26
3.1. Política Institucional de lucha contra la tramitología.....	26
3.2. Principio Rectores de la Política de Racionalización de Trámites.....	27
3.3. Identificación de trámites.....	28
3.4. Actualización del Inventario de Trámites.....	34
3.5. Análisis Normativo.....	34
3.6. Intervención de Trámites.....	35
3.6.1. Variables Internas.....	35
3.6.2. Variables Externas.....	36
3.7. Racionalización de Trámites.....	37
3.7.1. Eliminación de trámites y procedimientos administrativos.....	37



3.8. Optimización de Trámites.....	38
3.9. Automatización	38
3.10. Ruta para implementación de la Política Antitrámites	39
3.11. Cronograma para implementación de la Política Antitrámites.....	40
Capítulo 4. Rendición de Cuentas	41
4.1. Política Institucional de Rendición de Cuentas.....	42
4.2. Elementos de la rendición de cuentas	44
4.2.1. Información para la rendición de cuentas.....	44
4.2.2. Lenguaje comprensible	44
4.2.3. Diálogo para la rendición de cuentas.....	45
4.2.4. Incentivos para la rendición de cuentas.....	45
4.3. Atributos de la Rendición de Cuentas	46
4.3.1. Continuidad y permanencia.....	46
4.3.2. Apertura y Transparencia.....	46
4.3.3. Amplia Difusión y Visibilidad	46
4.4. Cadena de valor del proceso de rendición de cuentas.....	47
.....	47
4.5. Actividades para desarrollar la rendición de cuentas	47
4.6. ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	47
4.6.1. Acciones para la información en la rendición de cuentas.....	48
4.6.2. Acciones para el lenguaje comprensible en la rendición de cuentas	50
4.6.3. Acciones para el diálogo en la rendición de cuentas.....	51
4.6.4. Acciones para el incentivo en la rendición de cuentas	54
4.7. Cronograma para la rendición de cuentas	55
Capítulo 5. Acciones para mejorar el Servicio y Atención al Ciudadano	62
5.1. Ejes estratégicos para el servicio al ciudadano	63
5.2. Carta de Trato Digno al Ciudadano.....	64
5.2.1. Derechos y deberes de los ciudadanos	64
5.2.2. Como ciudadano (a) Dibullero (a) usted tiene derecho a	64



5.2.3. Como ciudadano (a) Dibullero (a) usted tiene el deber de	65
5.2.4. Como autoridad, la administración municipal tiene el deber de	66
5.3. Modelo de gestión del servicio al ciudadano	66
5.4. Arreglos Institucionales, procesos y procedimientos	67
5.5. Fortalecimiento de los canales de atención	68
5.6. Evaluación del desempeño.....	69
5.7. Estímulos e Incentivos.....	69
5.8. Política de protección de datos personales.....	70
5.9. Caracterización de los ciudadanos.....	70
5.10. Estándares para la atención de peticione, quejas, reclamos y sugerencias.....	70
5.10.1. Sistema web recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	70
5.10.2. Sistema de Registro de PQRS	71
5.10.3. Mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos	71
5.11. Registro públicos sobre derecho de petición.....	72
5.12. Informes de vigilancia a la atención de PQR.....	72
5.13. Veedurías Ciudadanas	72
5.14. Evaluación	72
Capítulo 6. Transparencia y acceso a la información pública	73
6.1. Atributos de la transparencia institucional.....	73
6.2. Elementos para la promoción de la transparencia y el acceso a la información..	73
6.2.1. Transparencia activa	73
6.2.1.1. Información estándar disponible al ciudadano	74
a. Información sobre la estructura de la entidad	74
b. Información sobre contratación	75
c. Información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento.....	75
6.3. Transparencia Pasiva	75
6.3.1. Atributos de la transparencia pasiva	76
6.3.1.1. Principio de gratuidad	76
6.3.1.2. Instrumentos de gestión de la información.....	76
6.3.1.3. Registro de activos de información.....	76



6.3.1.4.	Esquema de publicación de información.....	77
6.3.1.5.	Índice de información clasificada y reservada.....	77
6.3.1.6.	Monitoreo de acceso a la información pública	78
Capítulo 7.	Consolidación, seguimiento y control	79



INTRODUCCIÓN

De conformidad con el marco normativo que regula la política pública de lucha contra la corrupción en Colombia y con los lineamientos generales previstos en las guías y manuales dispuestos por los organismos del Estado para la formulación de los Planes Anticorrupción, la alcaldía municipal de Dibulla – La Guajira pone a disposición de los funcionarios de la administración municipal, de los grupos de interés, de la sociedad civil organizada, de los gremios, medios, órganos de control y vigilancia y de la ciudadanía en general su Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2020 dirigida a interiorizar una cultura organizacional basada en buenas prácticas y valores, la prevención de actos de corrupción y el fortalecimiento de las relaciones entre la administración municipal y sus ciudadanos.

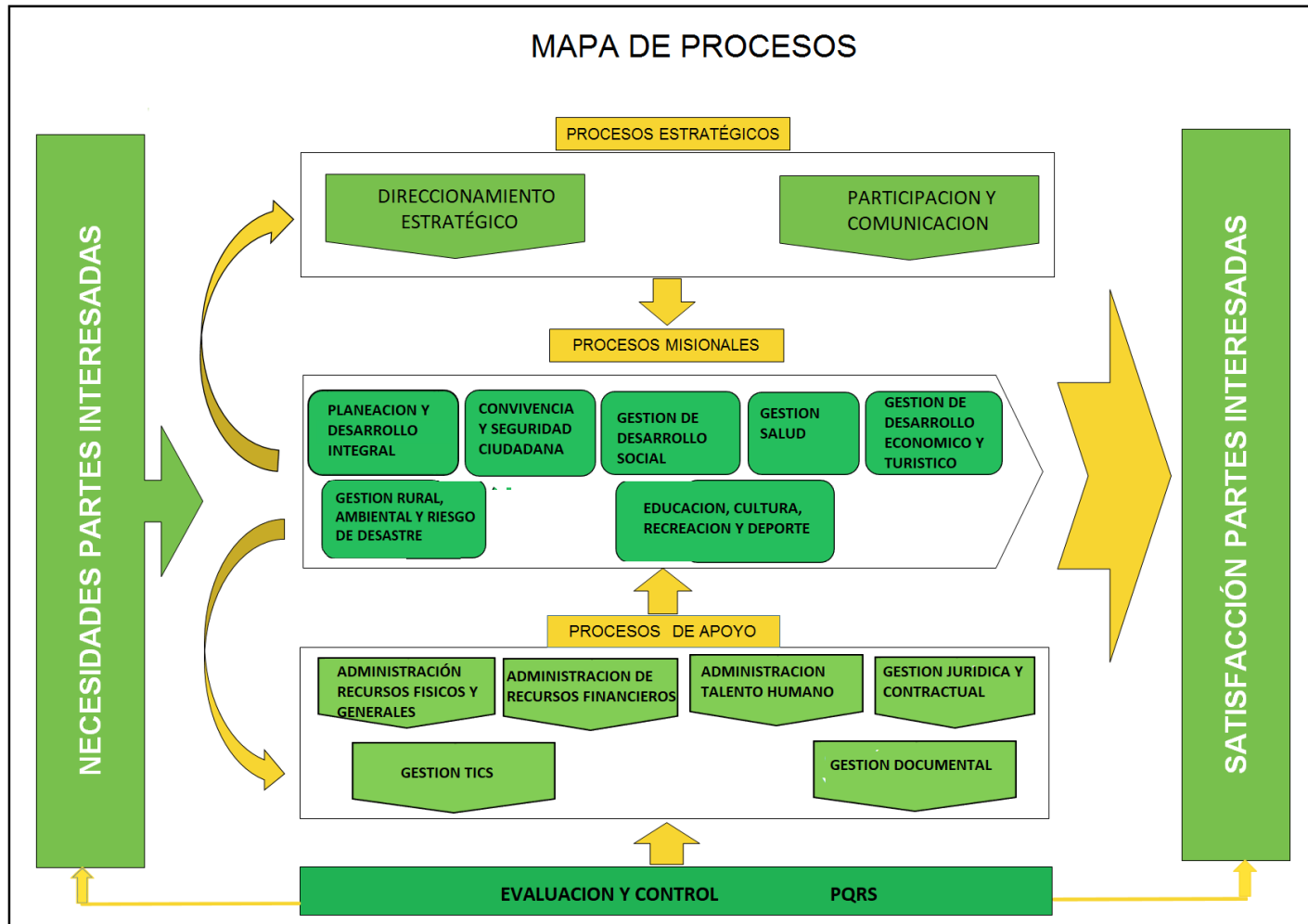
La metodología empleada para la formulación del presente Plan Anticorrupción es la establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el Departamento Nacional de Planeación DNP y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de acuerdo con la Guía para la formulación de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano adoptada mediante Decreto 124 del 26 de enero del 2016 y las guías de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública, ley 1712 del 2014 y sus decretos reglamentarios, proferidas por la Procuraduría General de la Nación.

El presente Plan está articulado programáticamente con las líneas de acción, estrategias y metas del Plan de Desarrollo: “Dibulla es tu Oportunidad”. Consta de 6 capítulos que desarrollan la gestión ética institucional, la administración y prevención de los riesgos de corrupción en la administración municipal, la lucha contra la tramitología y la promoción de la eficiencia administrativa, la rendición de cuentas, el mejoramiento de la atención al ciudadano y el fortalecimiento de las relaciones con éste, el fomento de la transparencia en las actuaciones públicas y algunas iniciativas adicionales complementarias al esquema de lucha contra la corrupción.

Este plan fue construido con la participación de los líderes de procesos de la entidad, por lo que constituye una herramienta fundamental para el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, por cuanto pretende optimizar la administración y ejecución de recursos para el



mejoramiento de la calidad de vida de nuestros habitantes.



MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

La Alcaldía Municipal de Dibulla, de acuerdo con su Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Versión 2018, cuenta con dos (2) procesos estratégicos, siete (7) procesos misionales, seis (6) procesos de apoyo y un (1) proceso de evaluación, un proceso (1) complementario para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, para un total de diecisiete (17) procesos corporativos.



Capítulo 1. Código de integridad Institucional

La administración municipal de Dibulla entiende el gran desafío que le representan enfrentar decididamente las malas prácticas que se presentan con frecuencia en la administración pública y que afectan tanto la prestación de servicio como el patrimonio público. Nuestra concepción de Estado exige un compromiso proactivo en el desempeño del servicio público, canalizado a través de una cultura organizacional basada en la ética y los valores, enmarcada en los principios y buenas prácticas del servicio público, todos ellos apropiados en nuestro modelo de código integrado.

El código de Integridad Institucional que aplicamos en esta organización está compuesto, entre otras acciones e instrumentos, por un código de buen gobierno, buenas prácticas y protocolos éticos, los programas orientados a la optimización del clima integral institucional, los talleres de sensibilización para la apropiación de una conducta individual y colectiva basada en valores y, los procesos de seguimiento y control.

Nuestro Modelo de Integralidad Institucional está concentrado en cuatro (4) pilares fundamentales que se materializan en la construcción del Código de Buen Gobierno, Buenas Prácticas y Protocolos Éticos, los cuales citaremos en el presente de manera sucinta.

El
fundamento
de la
Integridad de
la Función
Pública

No obstante que la naturaleza de integridad no es de carácter jurídico, en el Estado existe un conglomerado de pautas éticas reguladas por normas que rigen las actuaciones de los servidores públicos. Este primer componente interioriza en la entidad esos patrones de comportamiento y de actuaciones y, plantea capacitaciones para los funcionarios.



El segundo componente está dirigido a las prácticas de integridad en la gestión municipal que favorezcan el cambio de actitud y el sentido de pertenencia por lo público.

Gestión de
Integridad
como
transformación
cultural

La confianza
en la función
social del
Estado

El restablecimiento de las buenas relaciones entre la administración pública y los Dibulleros es una de nuestras prioridades, ello sólo será posible con una adecuada estrategia de generación de confianza de la ciudadanía hacia quienes administramos los recursos públicos, lo que contribuirá sustancialmente a mejoras en la gobernabilidad. Esa confianza se construye con comportamientos y actuaciones que conllevan a que el ciudadano vuelva a creer en el Estado.

Para un eficaz desarrollo de la gestión Integral institucional y de sus fines, se requiere un equipo de agentes promotores de cambios, por lo cual se hace necesario constituir un Comité de Integridad como máximo órgano rector de la política integral, responsable de su socialización, ejecución y evaluación. Este comité estará integrado por funcionarios de todos los procesos de la entidad.

Estructura
organizacional
para la
Gestión
Integral

1.1. Compromisos de la gestión integral de los funcionarios de la administración municipal

1.1.1 Compromisos de carácter general

- ❖ Acoger el Código de Buen Gobierno, Gestión de Integridad y



Buenas Prácticas de la Alcaldía municipal de Dibulla y acatar los principios y valores relacionados en él, aplicándolo en sus actuaciones y en el quehacer cotidiano.

❖ Desempeñarse como servidores públicos y auxiliares de la administración, acorde con los valores éticos establecidos y descritos en el Código de Buen Gobierno de la Alcaldía municipal de Dibulla.

❖ Apropiar, interiorizar y aplicar en todas sus actuaciones, el Código de Buen Gobierno Institucional.

❖ Promover y estimular permanentemente a los compañeros de trabajo para que los valores éticos formen parte del trabajo diario de los servidores públicos del de la entidad.

❖ Abstenerse de negociar la observancia de los valores que conforman el código y exigir su fiel cumplimiento.

❖ Erradicar de sus actividades toda práctica contraria al Código de Buen Gobierno, Código de Integralidad y Buenas Prácticas de la Alcaldía municipal de Dibulla.

1.1.2. Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

❖ La Alcaldía municipal de Dibulla se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual crea compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y de los contratistas.

❖ La Alcaldía municipal de Dibulla se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano, y cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés, en temas como Políticas y Acciones Anticorrupción.



1.1.3. Acciones para la integridad y la transparencia

La Alcaldía municipal de Dibulla está en contra de toda práctica corrupta. Para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos adopta las siguientes medidas:

- ❖ Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de buen Gobierno.
- ❖ Dar publicidad a la promulgación de normas, estadísticas, informes y gestión en general.
- ❖ Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- ❖ Denunciar las conductas irregulares de los funcionarios a los órganos competentes.
- ❖ Capacitar a los funcionarios en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- ❖ Articular las acciones de control social con los programas y políticas presidenciales y gubernamentales.
- ❖ Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial del municipio.
- ❖ En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

1.1.4 Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

La Alcaldía municipal de Dibulla está comprometida con mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras



instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que edifiquen buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

1.2 Esquema Modelo de Gestión de Integridad Institucional

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO





Capítulo 2. Administración de los riesgos de corrupción.

Este componente es desarrollado por la administración municipal de Dibulla a través de la Matriz Mapa de Riesgos de Corrupción y el plan de acción para la implementación y evaluación del plan anticorrupción; tienen como finalidad desarrollar la política de prevención y administración de posibles actos u oportunidades de corrupción.

En la presente vigencia identificamos cincuenta (50) posibles situaciones o riesgos de corrupción en la entidad, los que pueden ser letales para el desarrollo del municipio si no se administran correctamente, de allí la necesidad de ejercer un control efectivo para prevenir su ocurrencia, para ello hemos diseñado un sistema de alertas, categorizado por zonas los riesgos más susceptibles, para priorizarlos de acuerdo con su nivel de complejidad; de igual forma hemos construido acciones de control, administración y de evaluación de los riesgos, además de indicadores que nos permiten monitorear las acciones destinadas a controlarlos.

Se entiende como **riesgo de corrupción** la probabilidad de ocurrencia de un hecho donde un funcionario participe o guarde silencio ante una conducta que trasgrede las normas y lesiona o coloca en riesgos los intereses generales y/o patrimonio público, buscando u obteniendo provecho para sí u otras personas.

2.1. Resultados de la gestión del riesgo

De acuerdo con la herramienta para la gestión de riesgos de corrupción se identificaron **50** riesgos distribuidos en los 17 procesos con los que cuenta la entidad. Se aplicaron **53** controles, **79** acciones asociadas al control y **72** acciones de seguimiento.

2.2. Identificación y descripción de los riesgos de corrupción.

A continuación, relacionamos los riesgos de corrupción identificados:



1. Restringir la participación de otros funcionarios en la toma de decisiones, omitiendo el direccionamiento estratégico del que trata el modelo de operación por procesos.
2. Toma de decisiones en el nivel directivo contrarias a las disposiciones definidas en la Ley, en la construcción y ejecución de políticas, lineamientos, planes, programas, proyectos y ejecución de recursos, con el fin de favorecer a terceros.
3. Pago de favores políticos relacionados con nombramientos de cargos, generación actos administrativos para conveniencia particular, manipulación de proyectos, financiaciones y decisiones para la inversión en el municipio.
4. No Observar adecuadamente los parámetros del sistema de control interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIGP para mantener o propiciar el desorden administrativo y manipular la información y los procesos institucionales.
5. No publicar la información institucional de manera oportuna, objetiva, veraz, completa y en formatos accesibles a fin de evitar el debate y la participación ciudadana en el control social, favoreciendo el ocultamiento de información de interés general.
6. Adulteración de la información a publicar omitiendo datos, estadísticas y/o resultados para favorecerse así mismo o a terceros.
7. Negarse a entregar información a las veedurías ciudadanas y grupos de interés que solicitan información a la entidad obstaculizando el control social y aumentando la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción.
8. Favorecer a terceros con la autorización de licencias cuyos usos del suelo no se encuentran contemplados en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial.
9. Favorecer a las empresas privadas con modificaciones en Plan



Básico de Ordenamiento Territorial cambiando la clasificación del suelo.

10. Abusar de las competencias extraordinarias conferidas por el Nuevo Código de Policía Ley 1801 de 2016 en el artículo 202, sobre situaciones de emergencias y calamidad, con el propósito de favorecer intereses personales, políticos o de otra índole, en perjuicio de los ciudadanos e inobservancia de la norma.

11. Abusar de la condición de servidor público para engañar e imponer injustamente amonestaciones y/o multas establecidas en el nuevo código de policía, con el propósito de obtener provecho propio a cambio de no imponer sanciones policivas.

12. Abusar de la condición de inspector de policía o corregidor para beneficiar a un particular en el proceso de conciliación sin justa causa.

13. Peculado por destinación diferente por desvío de los recursos intransferibles de salud, educación, cultura, recreación, deporte y vivienda a otros rubros o proyectos.

14. Favorecer deliberadamente a aspirantes que no corresponden, en los procesos solución de vivienda y mejoramiento habitacional para población víctimas de desplazamiento forzado y/o vulnerable.

15. Favorecer deliberadamente a aspirantes que no corresponden, a los programas con enfoque territorial, en el proceso de postconflicto.

16. Cobrar indebidamente por los servicios de asistencia técnica, asesoría y orientación para la atención, asistencia y/o reparación integral a las víctimas del conflicto armado.

17. Solicitar o recibir prebendas para agilizar, gestionar o adulterar informes de auditoría médica, auditoría del Régimen Subsidiado de salud, certificaciones y/o visitas e informes de prestadores de servicios de salud.

18. Sobrecostos en programas, medicinas u otras actividades del sector Salud para beneficio propio o ajeno.



19. Reconocer y pagar facturas incongruentes, con inconsistencias o sin soportes, presentada por prestadores de servicios en salud (IPS, ESE) por la prestación de servicios de salud a población vulnerable no asegurada o servicios no POS, para beneficio propio o de terceros.

20. Favorecer indebidamente a amigos o electores mediante priorización o adjudicación de apoyo técnico o económico.

21. Cobrar indebidamente por los servicios de asistencia técnica agropecuaria, agroindustriales, pecuaria y piscícola.

22. Exigir o aceptar dádivas por no actuar frente a actividades humanas o industriales que atenten contra la conservación o protección de los recursos naturales en la jurisdicción municipal.

23. No aplicar medidas sancionatorias sobre tala de árboles, quemas o alteración de lugares de paisajes que merezcan protección y que no estén autorizados por las autoridades competentes, para favorecer a los infractores.

24. Favorecer a un tercero con la validación de permisos o trámites urbanísticos o ambientales, sin el lleno de los requisitos.

25. Contratar con fundaciones o firmas que carecen de experiencia y/o idoneidad para la prestación de los servicios Planes de Alimentación Escolar PAE.

26. No reportar irregularidades técnicas en el cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional MEN para el programa de Alimentación Escolar PAE a fin de favorecer a terceros.

27. Realizar cobros indebidos para brindar asesoría técnica a organizaciones o expresiones artísticas y/o culturales del municipio

28. Exigir dádivas o comisiones para otorgamiento de patrocinios a personas con talentos, que representen al municipio en competencias locales, regionales y nacionales.



29. Facilitar el hurto de bienes del inventario del Ente Territorial
30. Uso indebido de los bienes de la entidad para beneficio particular.
31. Manipulación, adulteración y omisión de la información contable en detrimento de los intereses del municipio.
32. Perdida o uso indebido de los Documentos soportes de los procesos de fiscalización de los Impuestos administrados por la Secretaría de Hacienda municipal en detrimento de los ingresos y para la obtención de un beneficio particular.
33. Aceptar dinero, incentivo y/o promesa remuneratoria a cambio de tramitar una cuenta, inobservando el orden de llegada de las mismas.
34. Realizar el pago de una cuenta sin el lleno de los requisitos.
35. Vinculación de personal sin idoneidad y sin las competencias requeridas de acuerdo con el Manual de Funciones y Competencias Laborales.
36. Realizar ajustes o modificaciones al Manual de Funciones o crear cargos específicos con el fin de favorecer a una persona determinada con su nombramiento.
37. Estudios previos o de factibilidad direccionados para favorecer a personas interesadas en el proceso de contratación.
38. Ocultamiento de procesos contractuales en etapa de selección del contratista para evitar que se conozcan y participen varios proponentes, con el objeto de favorecer a un tercero interesado en participar.
39. Celebración indebida de contrato sin el lleno de los requisitos legales esenciales.



40. Proferir respuestas y/o conceptos jurídicos ajustados a intereses de particulares o terceros para beneficio propio o ajeno.

41. Manipulación de información de los expedientes de los procesos administrativos y contenciosos de la Oficina Asesora Jurídica a obtener un beneficio de propio o terceros.

42. Uso irresponsable de la información de usuarios que reposa en las bases de datos de la alcaldía, para ceder, vender o compartir los datos personales recolectados a terceros sin autorización del ciudadano.

43. Manipulación de las bases de datos de la entidad de forma ilegal para adulterar o eliminar información institucional sensible para beneficio propio o de un tercero.

44. Manipulación del archivo de gestión o histórico con el fin de adulterar documentos o sustraer información para entorpecer actuaciones o investigaciones de entes de control o trámites administrativos.

45. Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para favorecerse a si mismo o a terceros.

46. Tráfico de influencia y presiones internas para suplantar el resultado de los informes o para no hacerlos.

47. Ocultar en los informes irregularidades o deficiencias y/o conceptuar favorablemente, contrario a las evidencias, con el fin de conseguir algún beneficio particular para sí o para tercera persona.

48. Ocultar o no reportar información a los entes de control sobre las irregularidades encontradas en las auditorías internas para beneficiar a los responsables del proceso auditado.

49. Impedir el acceso ciudadano a los informes de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, con el fin de ocultar la extemporaneidad en los términos de respuestas y la exposición a investigaciones disciplinarias.

50. Desviar el curso de las denuncias contra los servidores públicos de

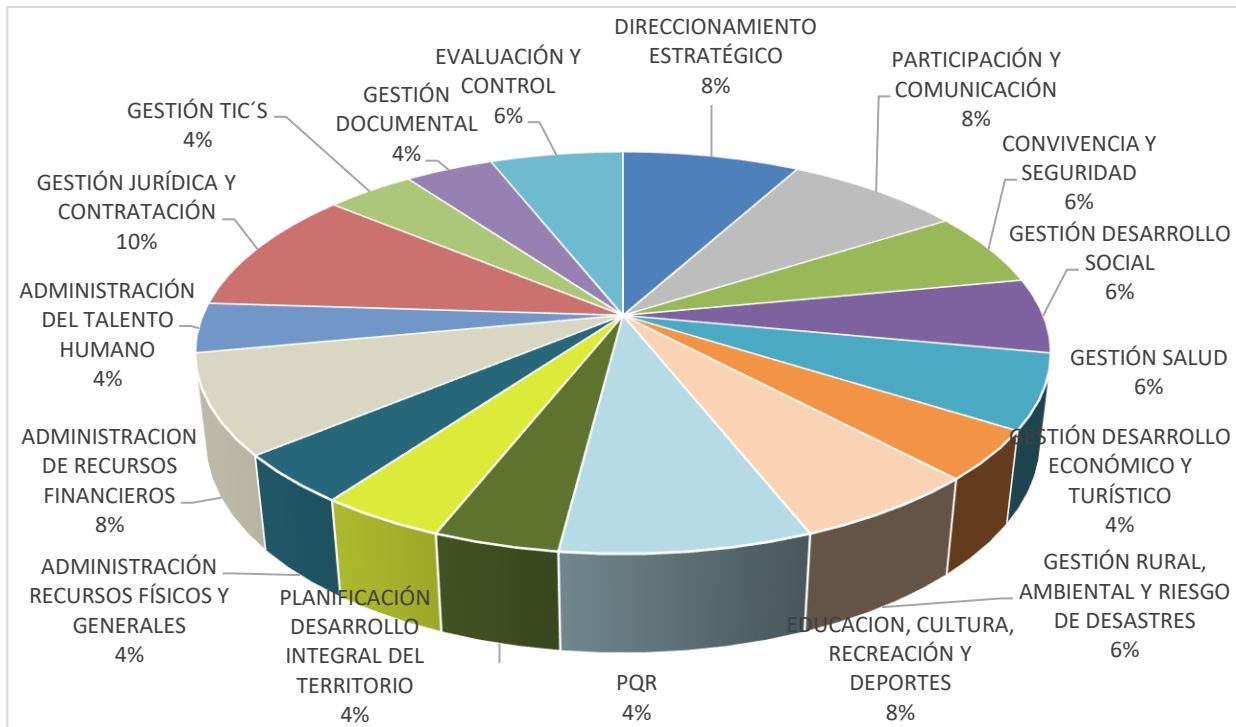


la entidad que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimentos e irregularidades en general

2.3. Distribución de Riesgos por Proceso de Gestión.

MACROPROCESOS	PROCESO	Riesgos
ESTRATÉGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4
	PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN	4
MISIONALES	CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	3
	GESTIÓN DESARROLLO SOCIAL	3
	GESTIÓN SALUD	3
	GESTIÓN DESARROLLO ECONÓMICO Y TURÍSTICO	2
	GESTIÓN RURAL, AMBIENTAL Y RIESGO DE DESASTRES	3
	EDUCACION, CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTES	4
	PQR	2
DE APOYO	PLANIFICACIÓN DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO	2
	ADMINISTRACIÓN RECURSOS FÍSICOS Y GENERALES	2
	ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS	4
	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2
	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	5
	GESTIÓN TIC'S	2
	GESTIÓN DOCUMENTAL	2
DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN Y CONTROL	3
TOTALES		50

2.4. Distribución porcentual de Riesgos por Proceso de Gestión



2.5. Probabilidad de materialización de los riesgos.

Dentro del esquema de la política de administración del riesgo, el elemento que permite medir el grado de posibilidad de ocurrencia de unos riesgos son las ZONAS, establecidas a partir de la calificación de probabilidad, impacto y valoración de los controles. De acuerdo con el nivel de riesgo de ocurrencia las zonas se clasifican en Zona de Riesgo Baja, Zona de Riesgo Alta, Zona de Riesgo Moderada y Zona de Riesgo Extrema.



Probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción de la Alcaldía de Dibulla y su respectivo tratamiento:

Riesgos en Zona Baja:

Se identificaron **12** riesgos de corrupción en zona baja.

La posibilidad de ocurrencia de la zona baja es IMPROBABLE que se presente el acto de corrupción.

Su impacto de ocurrencia se encuentra en los parámetros MODERADO y MAYOR.

Tratamiento: Los riesgos de corrupción de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos por la entidad.

Riesgos en Zona Moderada:

Se identificaron **11** riesgos de corrupción en zona moderada.

La posibilidad de ocurrencia de la zona moderada se considera dentro de los siguientes parámetros: RARA VEZ, IMPROBABLE, POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO

Su impacto de ocurrencia está entre MODERADO, MAYOR Y CATASTRÓFICO.

Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo.

Riesgos en Zona Alta:

Se identificaron **12** riesgos de corrupción en zona Alta.

La posibilidad de ocurrencia de la zona Alta se considera dentro de los



siguientes parámetros: IMPROBABLE, POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO

Su impacto de ocurrencia está entre MAYOR Y CATASTRÓFICO

Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.

Riesgos en Zona Extrema:

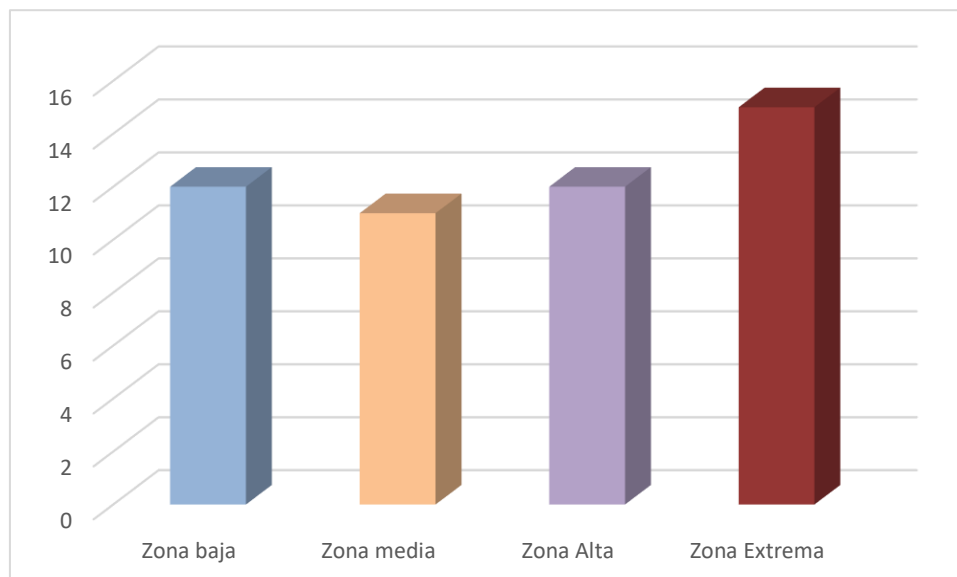
Se identificaron **15** riesgos de corrupción en zona Extrema.

La posibilidad de ocurrencia de la zona moderada se considera dentro de los siguientes parámetros: POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO

Su impacto de ocurrencia es CATASTRÓFICO

Tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección.

Distribución de Riesgos según Zona





2.6. Controles para administración de los riesgos de corrupción.

Se establecieron cincuenta (50) controles encausados a administrar los riesgos, los cuales van acompañados de setenta y nueve (79) acciones de Control así:

1. Retroalimentación entre los diferentes procesos en la toma de decisiones.
2. Examinar si las decisiones tomadas por la alta dirección están soportadas con la normatividad vigente y cumplen con los principios establecidos en el decálogo de acuerdos y protocolos éticos adoptado por la entidad.
3. Fortalecimiento de la gestión cultura ética institucional.
4. Aplicar el modelo integrado de planeación y gestión.
5. Política institucional de garantías de acceso a la información pública: Ley de Transparencia, Rendición de Cuentas y Gobierno en Línea.
6. Revisión de información a publicar para garantizar que esta cumpla con todas las características esenciales de la información.
7. Diseño de una política institucional de garantías de acceso a la información pública.
8. Aplicación del Plan Básico de Ordenamiento Territorial PBOT.
9. Socialización y aplicación del Plan Básico de Ordenamiento Territorial PBOT.
10. Socialización de alcances y competencias de Nuevo Código de Policía Ley 1801 de 2016.
11. Fortalecimiento de la ética pública y profesional.



12. Fortalecimiento de la ética pública y profesional.
13. Control a la ejecución presupuestal.
14. Revisión de población aspirante a los procesos de solución de vivienda y mejoramiento habitacional.
15. Revisión y acreditación de la población víctima y/o vulnerable, aspirante a los procesos de solución de vivienda y mejoramiento habitacional, a través de la Red Nacional de Información y certificaciones competentes
16. Seguimiento de solicitudes o trámites y publicación de resoluciones de apoyo económico
17. Publicación de trámites y servicios de salud y fortalecimiento de la ética pública y profesional.
18. Revisión de costos y elaboración técnica de los estudios de mercado,
19. Control a la facturación presentada por los prestadores de servicios.
20. Regulación de solicitudes o de la programación de apoyo técnico y/o económico.
21. Fortalecimiento de la gestión cultura ética institucional Actualización y visibilización de procedimientos para trámites y servicios de asistencia técnica.
22. Fortalecimiento de la ética Pública y profesional.
23. Operativos de Control Ambiental.
24. Ejercer control a los requisitos legales para expedición de permisos y/o licencias.
25. Seguimiento a la ejecución contractual.
26. Fortalecimiento de la ética pública y profesional.



27. Certificación de gratuidad sobre la asesoría técnica a organizaciones y/o expresiones culturales.

28. Fortalecimiento de la conciencia sobre el deporte y el desarrollo social

29. Procedimientos para salida y devolución de bienes

30. Actualización y socialización de código de ética

31. Ejercer control a la información contable y financiera.

32. Establecer sistemas de información o de gestión documental para control de soportes.

33. Reglamento de secuencia y priorización de pagos de cuentas de contratistas y proveedores.

34. Controlar el lleno de requisitos previo al pago.

35. Control sobre idoneidad y perfil de contratistas.

36. Modificaciones procedentes y objetivas al manual de funciones.

37. Aplicar los controles de rigor para la contratación a terceros.

38. Comunicaciones internas y a veedurías, y Publicación de información contractual.

39. Comunicaciones internas y a veedurías, Verificación de requisitos legales esenciales y fortalecimiento de la ética profesional.

40. Filtrar y refrendar todos los conceptos y respuestas a derecho de petición por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

41. Foliar y resguardar el contenido de los expedientes de los procesos administrativos que se adelantan en la Oficina Asesora Jurídica.



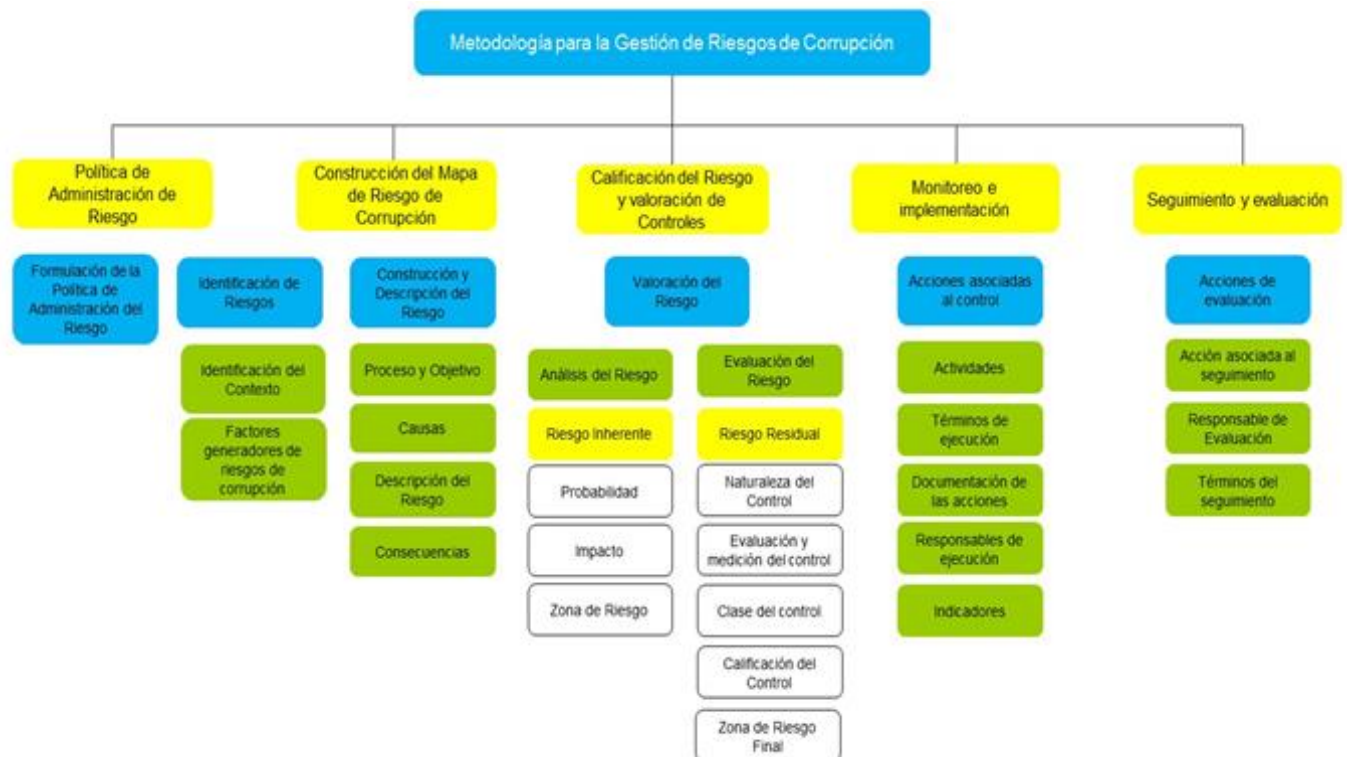
42. Mecanismos de protección y seguridad sobre bases de datos y fortalecimiento de la ética pública y profesional
43. Controles de acceso a archivo histórico y de gestión y fortalecimiento de la ética pública y profesional.
44. Back ups periódicamente.
45. Fortalecimiento de la Ética Profesional en los funcionarios y del sistema de control interno.
46. Fortalecimiento de la auditoría interna y de la ética pública y profesional.
47. Lista de chequeo y Actualización y socialización de código de ética.
48. Seguimiento y exposición sobre la gestión de PQR.
49. Mecanismos de protección y seguridad sobre bases de datos y fortalecimiento de la ética pública y profesional.
50. Monitorear la trazabilidad de Denuncias a través de la implementación de un sistema de información.



2.7. Metodología empleada para la administración de los riesgos de corrupción.

2.8. Mapa de Riesgos de Corrupción

Ver el Mapa de Riesgos de Corrupción en **Anexo 1.**





Capítulo 3. Lucha contra la tramitología.

Sabemos que la tramitología es un insumo preferido por los actores de la corrupción, por culpa de la tramitología, el uso de intermediarios y el cobro por servicios del Estado, los ciudadanos se apartan de la administración pública. Es incuantificable el impacto que genera la tramitología sobre la salud, el bienestar, los ingresos y la calidad de vida de los ciudadanos.

Nuestro **primer gran paso** en los propósitos de luchar contra la tramitología será el de identificar que trámites podrían ser considerados inútiles, costoso o engorros para el ciudadano; **el siguiente paso** consiste en generar una cultura donde el ciudadano tenga fácil y prioritario acceso a los trámites y servicios, y la corrupción ninguna oportunidad para exigir dádivas por tramites o gestionar algún procedimiento.

Por culpa de la tramitología en el sector Salud mueren personas esperando un servicio, se pierden ayudas humanitarias, se frustran procesos productivos, fracasan sueños de acceso a programas sociales y de vivienda; y en general se deja de cumplir con integralidad los fines esenciales del Estado.

Nuestro Plan "Dibulla es tu Oportunidad" está comprometido en la lucha contra la tramitología, por tal razón hemos comprometido a nuestro equipo de gobierno y funcionarios en general para dar estricto cumplimiento a la política institucional 2106 de 2019 conocida como Ley anti tramites. Adicionalmente crearemos un programa especial de denuncias de trámites, servicios y procedimientos considerados innecesarios o engorros por nuestros ciudadanos.

3.1. Política Institucional de lucha contra la tramitología.

En la Alcaldía municipal de Dibulla orientamos nuestras actuaciones en los principios de eficiencia, equidad, eficacia, economía y mejoramiento continuo; priorizando la interacción y la atención ciudadana, facilitando canales de acceso a la información, trámites y servicios de forma ágil y oportuna, mediante la racionalización, optimización y automatización de los procesos y procedimientos y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).



La Política Anti trámites resulta relevante, necesaria y oportuna para evitar los trámites complejos, o exponer al usuario a largas filas, demoras en la atención, incurrir en costos y desplazamientos, pero la irrelevancia y complejidad de los procedimientos creados para los trámites estatales facilitan prácticas corruptas que socavan la democracia, la administración pública y los intereses colectivos.

El presente componente tiene como objetivo principal orientar los elementos prácticos y compromisos institucionales para asegurar la implementación y seguimiento de la política nacional de racionalización de trámites.

Estamos convencidos de que el cumplimiento de los lineamientos y actividades establecidas en esta estrategia nos permitirá afianzar la mejora continua y elevar los niveles de eficiencia y eficacia administrativa, respecto de nuestros procesos, procedimientos, trámites y servicios; lo cual redundará en mejoras en la calidad de vida de nuestros usuarios.

3.2. Principio Rectores de la Política de Racionalización de Trámites.

Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

Hacer más eficiente la gestión para dar respuestas ágiles a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.

Promover en las sectoriales y entidades presentes en el ente territorial la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerles la vida más fácil y amable a los ciudadanos.



3.3. Identificación de trámites

A continuación, se relacionan los trámites y servicios accesibles al ciudadano **vía web** a través del portal institucional de la Alcaldía municipal de Dibulla y del Sistema Único de Información de Trámites SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

En el SUIT

Trámite 1.

NOMBRE DEL TRÁMITE
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE
Eliminar de la base de datos del SISBEN, las personas que pertenezcan a un hogar y que hayan fallecido o a quienes cambien de domicilio ya sea a otro municipio o dentro del mismo. Si el jefe del hogar es la persona que se va a retirar de la base de datos, se deberá definir quién va a ser el nuevo jefe del hogar.
MARCO LEGAL
Constitución política de Colombia de 1991, (Artículo 366) Resolución 3900 de 2015, (Todos), Ley 715 de 2001, (Artículo 94), Documento técnico 055 de 2001, (Todos) Documento técnico III de 2011, (Actualización de la base de datos, numeral i, literal c) Decreto 1192 de 2010, (Artículos 1, 2, 3, 5, 6) Ley 1176 de 2007, (Artículo 24), Decreto 4816 de 2008, (Todos) Documento técnico 117 de 2008, (Todos)
DOCUMENTOS
1 Fotocopia(s) de la persona mayor de edad, quien va a realizar el proceso de retiro
REQUISITOS
Estar registrado en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas Sociales - SISBEN
PRODUCTO QUE SE OBTIENE
Retiro de personas de la base de datos del SISBEN
TIEMPO DEL TRÁMITES
5 días hábiles
ENLACE DEL TRAMITES
http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5499 http://www.dibulla-laguajira.gov.co/tema/tramites-y-servicios



Trámite 2

NOMBRE DEL TRÁMITE
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE
Obtener la corrección y/o actualización de los datos de identificación de una o varias personas ya registradas en la base de datos del SISBEN, tales como: nombres, apellidos, número de documento de identificación, tipo de documento, entre otros.
MARCO LEGAL
Constitución política de Colombia de 1991, (Artículo 366) Resolución 3900 de 2015, (Todos) Documento técnico Guía del uso del sisben III versión 2 de 2011, (Actualización de la base de datos Numeral ii Literal d) Ley 715 de 2001, (Artículo 94) Decreto 4816 de 2008, (Todos) Documento técnico 055 de 2001, (Todos) Ley 1176 de 2007, (Artículo 24) Documento técnico 117 de 2008, (Todos) Decreto 1192 de 2010, (Artículos 1, 2, 3, 5, 6)
DOCUMENTOS
El solicitante debe presentar su documento de identidad y la fotocopia del documento de identidad de las personas que requieren actualizar y/o corregir sus datos. En caso que el integrante sea menor de 7 años debe presentar el registro civil de nacimiento, si tiene entre 7 y 17 años debe presentar la tarjeta de identidad. Cuando la actualización que se solicita es por cambio de tipo documento, y el documento que se aporta es la contraseña, es necesario presentar la copia del registro civil de nacimiento.
REQUISITOS
Estar registrado en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas Sociales - SISBEN
PRODUCTO QUE SE OBTIENE
Actualización de datos de identificación en la base del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN,
TIEMPO DEL TRAMITES
5 días hábiles
ENLACE DEL TRÁMITES
http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5487 http://www.dibulla-laguajira.gov.co/tema/tramites-y-servicios



Trámite 3

NOMBRE DEL TRAMITE
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados
DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE
Obtener la autorización para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados que comprenden las representaciones en vivo de expresiones artísticas en teatro, danza, música, circo, magia y todas sus posibles prácticas derivadas o creadas a partir de la imaginación, sensibilidad y conocimiento del ser humano que congregan la gente por fuera del ámbito doméstico.
MARCO LEGAL
Decreto 1258 de 2012, (Artículos 25, 27-28, 31) Ley 1493 de 2011, (Artículos 7,10,17,18, 19 y 22) Ley 1523 de 2012, (Artículos 1, 2, 5, 12 -14; 34-35; 37, 42, 45-46) Resolución 2426 de 2012, (Artículo 14)
DOCUMENTOS
Plan de emergencia y contingencia para la prevención y mitigación de riesgos: 1 Fotocopia(s). Dicho plan deberá considerar las variables establecidas en el artículo 27 del decreto 1258 de 2011 y las demás normas municipales o distritales que reglamenten el tema.
<u>Solicitud de registro de documentos</u> : 1 Original(es). El productor deberá diligenciar ya sea en línea o en forma física la solicitud o formulario de registro en la ventanilla única de espectáculos de artes escénicas.
<u>Concepto sanitario</u> : 1 Fotocopia(s). El productor deberá registrar la solicitud del concepto sanitario que certifica el cumplimiento de condiciones sanitarias, para que la Secretaría de Salud o quien haga sus veces expida el concepto sanitario favorable.
<u>Solicitud del concepto ambiental</u> : 1 Fotocopia(s).El productor debe registrar la solicitud en la ventanilla única, para que la dependencia o Institución competente certifique el cumplimiento de las normas referentes a la intensidad auditiva y las condiciones ambientales definidas por la ley.
REQUISITOS



Cumplir con las normas referentes a intensidad auditiva, horarios y ubicación de la realización del evento señalado por la autoridad competente.

Los productores que sean entidades sin ánimo de lucro, instituciones públicas y empresas privadas con ánimo de lucro, sean personas jurídicas o naturales deben encontrarse registrado como productor permanente u ocasional de espectáculos públicos ante el Ministerio de Cultura. Para realizar la respectiva verificación el productor deberá informar el número de registro de productor.

PRODUCTO QUE SE OBTIENE

Permiso para espectáculo público de artes escénicas

TIEMPO DEL TRÁMITES

5 días hábiles

ENLACE DEL TRAMITES

<http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5497>
<http://www.dibulla-laguajira.gov.co/tema/tramites-y-servicios>



Trámite 4

NOMBRE DEL TRÁMITE
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE
Obtener la inclusión de una persona en la ficha de clasificación socio-económica de un hogar existente en la base de datos del SISBEN y pueda de esta manera, ser un potencial beneficiario para acceder a programas sociales.
MARCO LEGAL
Resolución 3900 de 2015, (Todos) Documento técnico Guía para el uso del Sisben III - versión 2 de 2011, (Actualización en la base de datos Numeral ii Literal c) Ley 715 de 2001, (Artículo 94) Documento técnico Constitución política de Colombia de 1991, (Artículo 366) Decreto 1192 de 2010, (Todos) Ley 1176 de 2007, (Artículo 24) Documento técnico 055 de 2001, (Todos) Decreto 4816 de 2008, (Todos) Documento técnico 117 de 2008, (Todos)
DOCUMENTOS
<u>Cédula de ciudadanía</u> : 1 Fotocopia(s).Este documento debe ser presentado por el solicitante y la (s) persona (s) a incluir en el grupo familiar. En caso que la persona a incluir sea menor de 7 años debe presentar el registro civil de nacimiento, si tiene entre 7 y 17 años debe presentar la tarjeta de identidad
REQUISITOS
La persona a incluir no debe estar registrada en la base de datos del SISBEN de ninguna entidad territorial
PRODUCTO QUE SE OBTIENE
Inclusión de personas en un hogar existente en la base de datos y publicación del puntaje de clasificación del SISBEN
TIEMPO DEL TRÁMITES
5 días hábiles
ENLACE DEL TRÁMITES
http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5501 http://www.dibulla-laguajira.gov.co/tema/tramites-y-servicios



Trámite 5

NOMBRE DEL TRAMITE
Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
DESCRIPCIÓN DE TRÁMITE
Obtener el retiro de la totalidad de los miembros de un hogar de la base de datos del SISBEN por traslado a otro municipio.
MARCO LEGAL
Resolución 3900 de 2015, (Todos) Documento técnico Guía para el uso del Sisben III - versión 2 de 2011, (Actualización de la base de datos Numeral ii Literal b) Ley 715 de 2001, (Artículo 94) Documento técnico Constitución política de Colombia de 1991, (Artículo 366) Ley 1176 de 2007, (Artículo 24) Decreto 1192 de 2010, (Artículos 1, 2,3, 5, 6) Decreto 4816 de 2008, (Todos) Documento técnico 117 de 2008, (Todos) Documento técnico 055 de 2001, (Todos)
DOCUMENTOS
1 Fotocopia(s) del jefe del hogar
REQUISITOS
Estar registrado en la ficha de clasificación socioeconómica de la unidad de vivienda en la que habitan todos los integrantes del hogar
PRODUCTO QUE SE OBTIENE
Retiro de un hogar de la base de datos del SISBEN
TIEMPO DEL TRÁMITES
5 días hábiles
ENLACE DEL TRAMITES
http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5506 http://www.dibulla-laguajira.gov.co/tema/tramites-y-servicios



Trámite 6

Licencia de Construcción

Es la autorización previa para desarrollar edificaciones, áreas de circulación y zonas comunales en uno o varios predios en las modalidades de obra nueva, ampliación, adecuación, modificación, restauración, reforzamiento estructural, demolición, reconstrucción y cerramiento, de conformidad con lo previsto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural, y demás normatividad que regule la materia.

Trámite 7

Concepto Uso de Suelos

Certificar el uso o usos permitidos en un predio o edificación de conformidad con las normas urbanísticas del plan de ordenamiento territorial y los instrumentos que lo desarrollen, en el municipio de Dibulla.

Trámite 8

Certificado de Estratificación Socioeconómica

Certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles residenciales o urbanos que se encuentren en jurisdicción del Municipio de Dibulla.

Los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en tres (3) estratos socioeconómicos (1, bajo-bajo; 2, bajo; 3, medio-bajo) dependiendo de las características particulares del mismo.



Conscientes de la necesidad de actualizar nuestro inventario de trámites relacionando y publicando tanto en el portal web como en el **SUIT**, hemos dispuesto de un equipo de trabajo que orientará el desarrollo e implementación de la Política Anti trámites. A continuación, exponemos las fases, acciones y cronograma a cumplir en la presente anualidad para culminar con éxito la implementación de la estrategia de lucha contra la tramitología.

3.4. Actualización del Inventario de Trámites.

Actualizaremos, tanto en la página web de la entidad <http://www.dibulla-laguajira.gov.co/> como en el Sistema Único de información de Trámites <http://www.suit.gov.co/> toda la oferta institucional en relación con los trámites y servicios administrativos con sus respectivos procedimientos, requisitos y términos.

3.5. Análisis Normativo

Realizaremos un análisis exhaustivo para evaluar el cumplimiento de los trámites, servicios y procedimientos a las normas, políticas, guías e instructivos, de tal forma que nos permitan eliminar aquellos que no están regulados. Los elementos mínimos que debe poseer un trámite regulado son los siguientes:

- ❖ Estar provistos por la actuación de los ciudadanos, bien sea una persona natural o jurídica.
- ❖ El ciudadano ejerce un derecho o cumple una obligación.
- ❖ Existe una norma que lo regula.



3.6. Intervención de Trámites

Intervendremos todo los trámites, servicios, procedimientos y requisitos que integra la oferta institucional que de acuerdo a sus características, atributos, pertinencia, calidad, celeridad y costos requieran mejoras, con el fin de mejorar la atención y el servicio al ciudadano, logrando en últimas su satisfacción.

El objetivo principal de esta labor consiste en analizar las variables que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora de los mismos.

Los criterios para la intervención y priorización de los trámites de la Alcaldía Municipal de Dibulla Nuevo son los siguientes:



3.6.1. Variables Internas

No	CRITERIO	DETALLE
1	PERTINENCIA DE LA EXISTENCIA DEL TRÁMITE	Está determinado por un proceso de autocrítica sobre la pertinencia o no del trámite, estableciendo sin éste genera una utilidad a los ciudadanos y/o usuarios
2	AUDITORÍAS INTERNAS	Analizar las no conformidades, hallazgos u observaciones provenientes de los informes de auditorías internas de calidad y/o de control interno que tienen por finalidad mejorar la gestión institucional a partir de la intervención y optimización de los trámites y servicios
3	COMPLEJIDAD DEL TRÁMITE	Valoración del grado de dificultad al cual se expone al ciudadano y/o usuario en la gestión del trámite o servicios como consecuencia del número excesivo de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
4	COSTOS	Consideración sobre el ciudadano y/o usuario respecto del costo que deben asumir para acceder al producto o servicio.
5	TIEMPOS DE EJECUCIÓN	Análisis sobre el tiempo que transcurre entre la solicitud del ciudadano y/o usuario y la respuesta al trámite o procedimiento administrativo



3.6.2. Variables Externas

No	CRITERIO	DETALLE
1	PLAN NACIONAL/DEPARTAMENTAL/MUNICIPAL DE DESARROLLO	Alineación programática con las directrices establecidas en la planeación estratégica aplicable de carácter nacional, regional o local.
2	HACIENDO NEGOCIOS (DOING BUSINESS)	Referenciar mejores prácticas de otras entidades públicas y privadas a replicar en materia de trámites y servicios, y que contribuyen al aumento de la productividad, el desarrollo económico y estimular la competitividad.
3	COMPARACIÓN CON OTRAS ENTIDADES (BENCHMARKING)	Realizar comparativos con otras entidades gubernamentales, incluso de otras naciones, con el fin de aprender de sus avances en materia de racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
4	FRECUENCIA DE SOLICITUD DEL TRÁMITE	Identificar el número de veces que se realiza el trámite dentro de un periodo de tiempo, cuya frecuencia, de carácter por lo menos mensual, amerite su priorización e intervención.
5	ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA	Percepción de calidad y oportunidad sobre los trámites y servicios que tienen los usuarios y/o ciudadanos.
6	AUDITORÍAS EXTERNAS	Necesidad de intervención a partir de hallazgos o acciones de mejora derivados de los informes de auditorías realizadas por organismos de control y/o informes de auditoría de calidad realizada por órganos externos.
7	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA	Consideración de las quejas y reclamos de los ciudadanos y/o usuarios respecto los trámites, servicios y productos que oferta la entidad.



3.7. Racionalización de Trámites

La tercera fase está encaminada a reducir y optimizar los trámites, de tal manera que permita el acceso ciudadano a menor costo y esfuerzo. La racionalización se desarrolla a través de estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas que implican la simplificación, estandarización, eliminación, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de la información pública y procedimientos administrativos destinado a facilitar la interacción con el ciudadano

3.7.1. Eliminación de trámites y procedimientos administrativos

Implica suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:

- ❖ **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
- ❖ **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- ❖ **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- ❖ **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- ❖ **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- ❖ **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.

3.8. Optimización de Trámites

Consiste en la descripción de acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción,



ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

CRITERIOS CONSIDERAR:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

3.9. Automatización

Incluye acciones o medidas de automatización que implican el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (*hardware, software y comunicaciones*).



CRITERIOS A CONSIDERAR:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

3.10. Ruta para implementación de la Política Antitrámites

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	
Fases	Identificación de Trámites	Priorización de Trámites	Racionalización de Trámites	Interoperabilidad
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Procesos • Análisis Normativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de los Trámites a intervenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificación • Estandarización • Eliminación • Optimización • Automatización • Interoperabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de escenarios. • Aplicación de marco de Interoperabilidad GEL
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Trámites • Publicación en el SUIT 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites Optimizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadenas de Trámites • Ventanillas Únicas

3.11. Cronograma para implementación de la Política Antitrámites

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		MES					
ACTIVIDAD		02	03	04	05	06	07
	Política institucional antitrámites	✓					
	Actualización Inventario de Trámites		✓				
	Publicación de trámites en el SUIT y Sitio Web			✓			
	Análisis Normativo			✓			
	Priorización de Trámites a Intervenir			✓			
	Racionalización de Trámites				✓		
	Optimización de Trámites					✓	
	Automatización de Trámites						✓



Capítulo 4. Rendición de Cuentas.

Como servidores públicos entendemos la rendición de cuentas como la obligación legal y ética que nos corresponde de informar y explicar a la ciudadanía sobre las acciones de nuestra gestión y sobre cómo hemos hecho uso de los recursos públicos. La rendición de cuentas en esta administración constituye un espacio de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía; y tiene por finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre la administración municipal y los Dibulleros; y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.

Los principales objetivos de la rendición de cuentas son:

- ✓ Fortalecer el sentido de lo público.
- ✓ Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- ✓ Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- ✓ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ✓ Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- ✓ Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
- ✓ Potencializar la gestión a partir de las recomendaciones.
- ✓ Identificar y atender con eficiencia y eficacia las necesidades y expectativas ciudadanas.

La Rendición de Cuentas de la Administración Pública implica la implementación de diversos mecanismos: Audiencias Públicas presenciales, interlocución a través de internet, flujo de información permanente de rendición de cuentas apoyados en medios informáticos y estrategias de comunicación, articulación de las entidades públicas con organizaciones de la sociedad civil, publicidad, y mecanismos de seguimiento y evaluación como los más importantes.

La Alcaldía municipal de Dibulla tiene la oportunidad de dar un paso adelante y marcar una pauta de referencia departamental y regional, adoptando normas



conducentes a establecer la “Rendición de Cuentas” y facilitar la “Visibilidad” que debe tener su actuación. Estamos comprometidos con la construcción de condiciones objetivas que generan confianza, credibilidad, eficacia y legitimidad de la institución de representación plural del Municipio.

4.1. Política Institucional de Rendición de Cuentas

En la Alcaldía Municipal de Dibulla entendemos la rendición de cuentas como una expresión de control social que comprende acciones de petición de información, de explicaciones y la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

Deber moral. Para nosotros, la rendición de cuentas constituye más que una obligación, un deber moral del ser humano y máxime del servidor público, e implica buenas prácticas de gestión de un actor para informar y explicar sus acciones a otros, que a su vez tienen el derecho de exigirla.

Desarrollamos este proceso a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos de la entidad interactuar con otras instituciones estatales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.

Finalidad. Nuestra política institucional de Rendición de Cuentas tiene por finalidad generar condiciones de confianza ciudadana y garantizar el ejercicio del control social sobre la labor que ejercemos. Nuestros mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos, grupos de interés y organismos de control, obtener información sobre nuestra gestión y resultados con mayor facilidad, generando mayor transparencia, activando el control social, lo cual permitirá potencializar la toma de decisiones, el incremento de la efectividad y la legitimidad en nuestra actividad.

Nuestra política de rendición de cuenta cumple con los requisitos, y condiciones para garantizar la responsabilidad pública de la Alcaldía Municipal de Dibulla y el derecho de los Dibulleros de exigir explicaciones y realizar el control social, en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución Política de Colombia. Esos requisitos son:



Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información

La rendición de cuentas es un derecho que tiene la ciudadanía, que le permite hacer vigilar lo que hacemos con las responsabilidades que nos fueron delegadas, así como a recibir información comprensible y de interés. La información suministrada debe cumplir con algunos requisitos, en términos de calidad, cantidad y lenguaje utilizado y adecuada a las expectativas de cada grupo de interés.

La Alcaldía Municipal de Dibulla facilita la consulta y el fácil acceso a la información oportuna, a través de los canales y recursos dispuestos para tales fines, con un lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de los ciudadanos; es decir, lo que éstos quieren y lo que necesitan saber para tomar decisiones y para hacer el control social sobre lo público.

Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas

Para nosotros la rendición de cuentas a la ciudadanía incluye dar explicaciones y argumentar por qué se toman ciertas decisiones, y explicar sobre el nivel de logro de las acciones adelantadas. A través de la explicación y el diálogo informaremos sobre sus logros, avances, errores y limitaciones.

Evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos

La Alcaldía Municipal de Dibulla facilita la evaluación ciudadana y en especial el escuchar, atender y valorar sus aportes y peticiones, de esta manera, la rendición de cuentas constituye un escenario de diálogo colectivo y permanente que permite la comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión que desarrollamos.

Incorporación de peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas

La Alcaldía Municipal de Dibulla tiene en cuenta las demandas, necesidades y observaciones ciudadanas para en las políticas públicas. A través de nuestros programas para escuchar a la ciudadanía, conoceremos los impactos negativos o vacíos en la gestión realizada y, a partir de éstas, mejorarla.

4.2. Elementos de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas está construida sobre (5) elementos básicos:

4.2.1. Información para la rendición de cuentas.

Tiene relación, entre otros, con la disponibilidad de la información y la difusión de datos y estadísticas, del quehacer de la entidad, que abarca desde la etapa de planeación hasta el control y evaluación; es decir, se refleja en la trazabilidad de los procesos desarrollados y generados por la entidad.

La información a la ciudadanía debe presentarse cumpliendo los siguientes criterios o atributos:



La información implica el respeto del derecho de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones, medios de comunicación y órganos de control; entre otros. El objetivo principal de este componente es generar, difundir y facilitar el acceso a dicha información y garantizar que sea veraz, oportuna y confiable.

A través de los medios de divulgación, principalmente en el portal institucional <http://www.dibulla-laguajira.gov.co/> damos cumplimiento a lo establecido en el documento Conpes 2654 de 2011, el Decreto 1151 de 2008 (Fase de Información) y otras disposiciones posteriores como la Ley 1437 de 2011 (Nuevo Código Contencioso Administrativo) en cuanto a los contenidos de información.

4.2.2. Lenguaje comprensible

Lenguaje claro hace referencia a la expresión simple, clara, afable, confiable y



directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer, para ello los servidores de la Alcaldía Municipal de Dibulla tienen una actitud abierta y comprensiva para informar y dialogar con los ciudadanos, para generar una comunicación fluida con ellos.

Para una adecuada comunicación y lenguaje claro, la información que produce la Alcaldía Municipal de Dibulla permite:

- ❖ **Que el ciudadano encuentre lo que busca.**
- ❖ **Que entienda lo que encuentra y**
- ❖ **Que use lo que encuentre para satisfacer sus necesidades**

En cumplimiento a lo exigido en el documento CONPES 3785 de 2013, nuestra estrategia de lenguaje comprensible busca garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, así como el diseño de una estrategia de comunicación interna y externa que permita socializar información sobre las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

4.2.3. Diálogo para la rendición de cuentas

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la Alcaldía Municipal de Dibulla da explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) se caracteriza por mantener un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

4.2.4. Incentivos para la rendición de cuentas

El incentivo se refiere a las acciones que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos frente al proceso de **rendición de cuentas**. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.



4.3. Atributos de la Rendición de Cuentas

4.3.1. Continuidad y permanencia

Este atributo busca fortalecer y contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos y fomentar la interlocución directa de nuestros servidores públicos con la ciudadanía, para mejorar los procesos de planeación estratégica, focalización y priorización del gasto de la entidad, basados en la retroalimentación recibida del público en general.

Para que haya una comunicación permanente con la ciudadanía (asociaciones, gremios, veedurías, academia, medios de comunicación y ciudadanos en general) y una participación en la gestión pública de la entidad, ponemos a disposición nuestras políticas, proyectos, programas, contratos, recursos presupuestales asignados, información financiera, procedimientos, tramites y planes de acción, entre otros; para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública e intervenga en los procesos de rendición de cuentas.

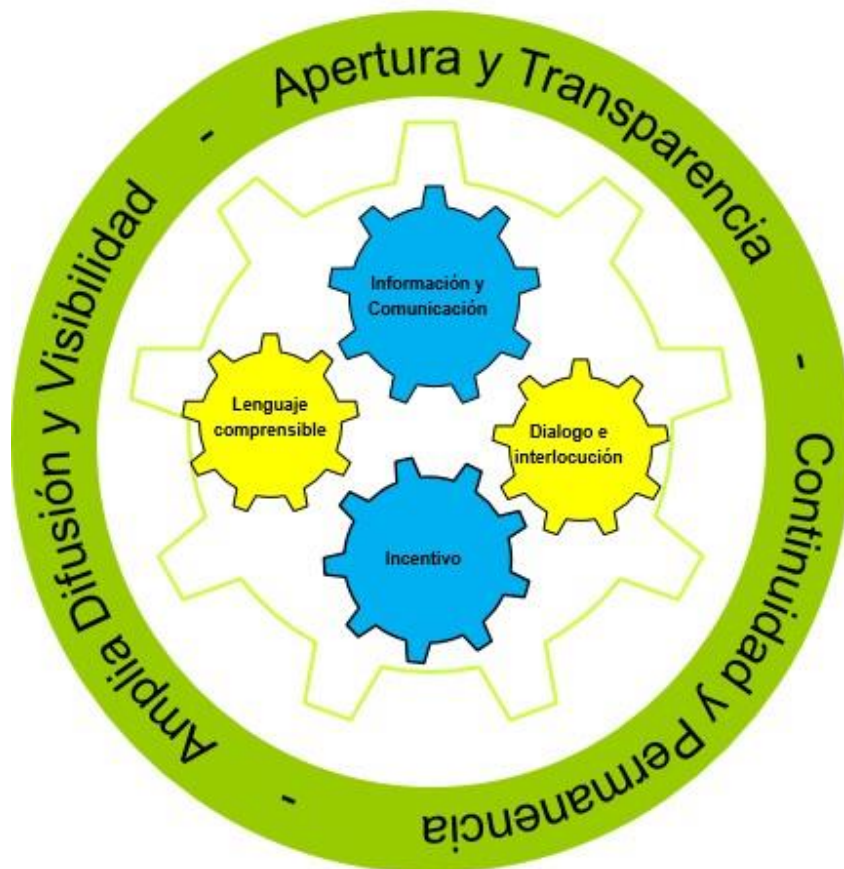
4.3.2. Apertura y Transparencia

Propendemos por la transparencia haciendo públicas todas nuestras actuaciones, incluida la administración de los recursos financieros. Entendemos la transparencia y la publicidad como atributos que nos permiten disponer de la información en forma clara, precisa y oportuna.

4.3.3. Amplia Difusión y Visibilidad.

Hacemos uso de los diversos canales de comunicación disponibles para llegar a todos los actores sociales, sin discriminación de su nivel de formación, credo, filiación política o cultural ni ubicación. En este sentido, contamos con información multimedia, boletines, redes sociales, portal web; entre otros.

4.4. Cadena de valor del proceso de rendición de cuentas



4.5. Actividades para desarrollar la rendición de cuentas

El presente ítem contiene una síntesis de las actividades por medio de las cuales la Alcaldía Municipal de Dibulla cumplirá con la política de Rendición de Cuentas a través de cuatro (4) elementos básicos.

4.6. ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

La información que produce la Alcaldía Municipal debe contar con los siguientes atributos: Ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible, completa y accesible.



Como ya se dijo, el elemento de información en la rendición de cuentas se refiere a la disponibilidad y difusión de datos, estadísticas o documentos de la entidad, que deben llegar a todos los grupos de interés y ciudadanía en general del municipio, respecto de la gestión desarrollada por la Alcaldía.

Para ejecutar las acciones de información y divulgación de datos, la Alcaldía hará uso de los siguientes medios y acciones que garantizan el derecho fundamental de acceso a la información pública y la transparencia:

4.6.1. Acciones para la información en la rendición de cuentas

Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal.

Informaremos sobre el avance de la gestión y el Plan de Desarrollo de manera periódica, discriminado en metas, fines, objetivas y plan de acción; así como el grado de ejecución presupuestal. Estos documentos los elaboramos, por lo menos, una vez cada semestre, en tanto que la ejecución se hará de acuerdo con las exigencias de la ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 103 de 2015.

Actualización de la Página Web.

Actualizamos permanentemente tanto la estructura del sitio web (siempre que lo amerite, según cambio normativo o estrategia) como la información que se publica de acuerdo con los documentos, noticias, novedades y resultados que produce la entidad. La frecuencia sugerida para actualización de información de la página web es *diaria*. Para realizar seguimiento a los documentos mínimos a publicar a través de la página web la Alcaldía Municipal de Dibulla cuenta con un Tablero de Control y Verificación de la Rendición de Cuentas.

Diseño publicitario.

Son todas aquellas piezas publicitarias comunicativas impresas o magnéticas, que elabora la Alcaldía Municipal de Dibulla para promover y divulgar iniciativas, servicios, trámites y campañas preventivas, entre otros.



Elaboración y difusión de comunicados de prensa.

Son las notas informativas que produce la Alcaldía Municipal de Dibulla que no tienen una periodicidad o público objeto definitivo; sin embargo, sus pronunciamientos tienen un alcance más amplio respecto de los grupos de interés o ciudadanos que reciben la información.

Elaboración de Publicaciones

La Alcaldía Municipal produce documentos informativos que permiten comunicar noticias o resultados específicos de la cotidianidad de la entidad. Estas publicaciones pueden ser de carácter físico o virtual.

Uso de las redes sociales.

La Alcaldía Municipal promueve la información, comunicación y retroalimentación que se genera en la entidad a través de las redes sociales más relevantes, teniendo en cuenta que los espacios virtuales de participación son una de las herramientas más eficaces para la difusión de datos y la retroalimentación, por cuanto ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse con los ciudadanos.

Utilización de medios de comunicación masivos.

Estas herramientas permiten mantener una socialización permanente y práctica con la opinión pública, contribuyendo a formarla a través de la influencia mediática.

Publicación en cartelera o avisos informativos

Esta herramienta convencional, ubicada en las áreas comunes de atención al ciudadano, permite suministrar información al personal visitante. Constituye un



complemento de las demás estrategias de información.

Desarrollo multimedia.

Promovemos espacios informativos y/o archivos que emplean sonidos, vídeo, imágenes o texto que tienen por objeto la divulgación de contenidos.

4.6.2. Acciones para el lenguaje comprensible en la rendición de cuentas.

Pensar en la Audiencia

En la Alcaldía Municipal de Dibulla priorizamos a la audiencia receptora de nuestros mensajes, por ello, para la consolidación de un lenguaje claro, pensamos en las expectativas, intereses, necesidades, características y nivel de conocimiento de la audiencia objeto de la información a difundir.

Organizar el Documento

Antes de empezar a escribir los documentos y publicaciones en general, nos aseguramos de entender el propósito de los mismos, para ello tenemos en cuenta:

- i) Qué vamos a escribir
- ii) Por qué lo vamos a escribir
- iii) Quién o quiénes lo van a leer
- iv) Qué buscamos comunicar y
- v) Cómo reaccionará el lector ante los escritos.

Escribir el Documento

Los textos y publicaciones en general que produce la Alcaldía Municipal de Dibulla conservan la siguiente estructura básica:

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co





- i) Una introducción que ilustre al lector sobre el contexto general de la publicación, plantee el propósito del documento y por qué es importante.
- ii) Un cuerpo que desarrolle el tema con claridad y responda a las preguntas problemas.
- iii) Una conclusión que reafirme las ideas centrales, proponga y comprometa al lector.

TIPS PARA ESCRIBIR LOS DOCUMENTOS

- ❖ Usamos en los posible, oraciones cortas
- ❖ Simplificamos la estructura de las oraciones
- ❖ Empleamos palabras sencillas
- ❖ Evitamos el uso de palabras innecesarias
- ❖ Empleamos un tono y lenguaje adecuado

4.6.3. Acciones para el diálogo en la rendición de cuentas

La política nacional de rendición de cuentas adoptada en el Conpes 3654 de 2010 determinó el fomento del diálogo y la retroalimentación, lo cual indica que no sólo es deber de las entidades el informar, sino explicar y justificar sus acciones. En ese sentido, el diálogo en la rendición de cuentas se refiere a las explicaciones, justificaciones o respuesta a inquietudes de los ciudadanos frente a las acciones o decisiones de la entidad pública.

Existe la posibilidad de interacción, preguntas-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación Estado-ciudadano. El diálogo es válido por cualquier espacio: presencial, virtual, segmentado, focalizado, etc.

Promovemos la participación activa de los grupos de interés, veedurías y ciudadanía organizada más representativos del municipio sobre nuestra gestión y sus resultados.

De acuerdo con los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 850 de 2003, los artículos 34 y 35 de la Ley 489 de 1998; artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 91 de la



Ley 136 de 1994, las entidades públicas están obligadas a invitar a las veedurías ciudadanas a participar en el proceso de rendición de cuentas.

Para todas las acciones o eventos del elemento diálogo del proceso de rendición de cuentas, haremos una convocatoria con un plazo prudencial de mínimo quince (15) días calendario con antelación.

Divulgamos la forma como se desarrollará la relación bidireccional del diálogo que permita la participación de la mayoría de los asistentes al evento.

El diálogo, de manera complementaria, es reforzado con el uso de mecanismos de participación apoyados por el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles y otros.

En estos espacios atendemos consultas de ciudadanía en tiempo real, así como ampliación de información y explicación de temas y profundización sobre contenidos de informes o información publicada por la entidad a través de múltiples canales.

Para el elemento del diálogo en el proceso de rendición de cuentas, la Alcaldía Municipal de Dibulla ha establecido varios espacios de encuentro (reuniones presenciales) preferentemente con metodologías de diálogo con la ciudadanía, que de acuerdo con la disponibilidad financiera y logística, pueden ser:

Foro.

Es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

Audiencia pública participativa.

Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos, donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.



Grupo focal.

Es una agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.

Mesa de trabajo temática.

A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, esta herramienta permite usar una metodología donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.

Asambleas comunitarias.

Son espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueve la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda es más amplia que las de las reuniones zonales.

Observatorios ciudadanos.

Son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios. Por lo general tienen un carácter permanente.



Consejos o espacios formales de participación ciudadana.

Son los espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.

Entrevistas con los actores.

Permite establecer una relación directa con ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos. Se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento estriba en maximizar el tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo del cuestionario elaborado para tal fin.

Defensor del ciudadano.

Es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual desea presentar una queja o indagar detalles. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.

Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información.

Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación, en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

Los resultados de las acciones de diálogo cuentan con mecanismos de seguimiento que permitan tanto a los ciudadanos participantes como a la entidad verificar los avances y el cumplimiento de compromisos.



4.6.4. Acciones para el incentivo en la rendición de cuentas

La política nacional en materia de incentivos estableció como objetivo estimular la participación activa de funcionarios y ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas, promoviendo buenas prácticas de divulgación de información y fomento del dialogo, y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas y control social a la administración pública.

En resumen, se trata de impulsar acciones que contribuyan a la interiorización de una cultura de rendición de cuentas en la Alcaldía municipal.

Los incentivos se tienen previstos como ejercicios de motivación de diversa índole, como *premios o exaltaciones*, e incluyen eventos de capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias exitosas.

Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos.

La Alcaldía municipal de Dibulla incorporó en los lineamientos del Plan Institucional de Capacitación PIC 2018 espacios de educación, por medio de los cuales reforzaremos la capacidad de gestión de los ciudadanos y funcionarios.

Encuestas y difusión de resultados.

Desarrollaremos encuestas destinadas a conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas. Esta herramienta resulta de gran utilidad teniendo en cuenta la facilidad de realizar seguimiento según la periodicidad con la cual se levante la información. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.

Participación y colaboración abierta.

Es la acción de convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones sobre temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una



invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías a un grupo numeroso de ciudadanos.

4.7. Cronograma para la rendición de cuentas

Hemos diseñado un cronograma de actividades con el fin de monitorear los avances, generar recomendaciones y acciones de mejora.

Una vez seleccionadas las acciones del proceso de Rendición de Cuentas, es necesario plasmar de manera visible un cronograma de actividades mensualizado, teniendo en cuenta los días hábiles.

4.8. Temas sobre los cuales rinde cuenta la Alcaldía municipal de Dibulla.

De manera periódica, daremos cumplimiento a la Política Nacional de Rendición de Cuenta y a la Estrategia de Gobierno en Línea publicando la siguiente información:

Temas del componente Rendición de Cuentas.

a. Presupuesto, Contratación y Adquisiciones

-
- Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia
 - Comparativo con respecto al mismo período del año anterior
 - Presupuesto ejecutado de ingresos y gastos de las dos últimas vigencias
 - Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.
 - Planes de gasto público para cada año fiscal
 - Publicación en el SECOP todos los procesos de contratación

b. Lineamientos para la Rendición de Cuentas, Planeación Estrategia y cumplimiento de metas



- Plan y/o cronograma de rendición de cuentas
- Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión
 - Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia
 - Avance del plan operativo anual.
 - Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.
 - Publicación de políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente.
 - Planes de acción
 - Seguimiento a los planes de acción

c. Control Interno

- Publicación del informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011
- Registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno
- Informes semestrales sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

d. Anticorrupción

- Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción Difusión de portafolios de servicios
 - Carta de trato digno al Ciudadano (Derechos y deberes y medios para garantizarlos)

e. Talento Humano

- Directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y



teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.

- Publicación del manual de funciones y competencias laborales actualizado
- Publicación de los resultados de la evaluación a funcionarios, y del seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios directivos.
- Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.
- Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Publicación de informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo
- A partir de la evaluación realizada, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio

f. Evaluación a la gestión fiscal y Planes de Mejoramiento

- Informes de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Departamental de La Guajira
- Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal y de las auditorías que realicen las Contralorías.
- Indicadores de desempeño
- Publicación de los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por los entes u oficinas de control internos o externos)

g. Procedimientos y funcionamiento

- Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público



pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad

- Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información

h. Población vulnerable, Defensa Judicial y Oferta de Empleo

- Publicación de normas, la política, los programas y los proyectos dirigidos a población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados)
 - Avance de los programas y proyectos sociales
 - Publicación, trimestral de un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: Número de demandas, estado en que se encuentra, pretensión o cuantía de la demanda y riesgo de pérdida.
 - Publicación de la oferta de empleos, e incluye en esta sección la convocatoria para los de prestación de servicios. Igualmente, debe publicar. Se actualiza cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva
 - Publicación de los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios
 - Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.

TEMAS DEL COMPONENTE GOBIERNO EN LÍNEA

a. Información general de la entidad

- Misión Institucional
- Visión Institucional
- Objetivos institucionales
- Funciones
- Organigrama

Directorio de entidades que integran el mismo sector



Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés relacionadas con la actividad propia de la Alcaldía

b. Datos de contacto

- Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Horarios y días de atención al público.
- Localización física
- Datos de contacto con funcionarios
- Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales

c. Servicios de Información

- Listado de Preguntas y respuestas frecuentes
- Glosario
- Noticias
- Información para niños
- Calendario de actividades

d. Normatividad, políticas y lineamientos

- Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos
- Decretos
- Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general
- Políticas/ lineamientos/manuales

e. Información Financiera y Contable

- Presupuesto aprobado en ejercicio
- Ejecución presupuestal
- Información histórica de presupuestos
- Estados financieros



f. Planeación, Gestión y Control.

- Políticas, planes o líneas estratégicas
- Plan de acción
- Programas y proyectos en ejecución
- Entes de control que vigilan a la entidad
- Informes de Gestión
- Metas e indicadores de gestión
- Avances metas e indicadores de gestión
- Planes de Mejoramiento
- Otros Planes
- Reportes de control interno
- Informes de empalme
- Información para población vulnerable
- Programas sociales
- Defensa judicial
- Informe de archivo
- Plan de compras
- Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.

g. Listado de trámites y servicios

- Listado de trámites y servicios
- Informe de peticiones, quejas y reclamos

h. Talento Humano

- Manual de funciones
- Perfiles de los servidores públicos principales
- Asignaciones salariales
- Datos de contacto
- Evaluación del desempeño
- Acuerdos de Gestión"
- Ofertas de empleo



Capítulo 5. Acciones para mejorar el Servicio y Atención al Ciudadano.

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Bajo esta premisa, la Alcaldía municipal de Dibulla orienta sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Prestar un servicio de calidad requiere ante todo un compromiso institucional. No es común que las entidades públicas dirijan sus energías al servicio del ciudadano, normalmente lo que se focaliza es su capacidad de ejecutoría, en proyectos, metas y recursos; no obstante, en esta administración alternamos nuestro accionar estratégico y misional con un servicio afable, dedicado al ciudadano.

Para lograr esa transformación en el gobierno municipal hemos diseñado una Política Institucional de Servicio al ciudadano orientado al logro de los siguientes objetivos:

- ❖ Mejorar la calidad de atención a los ciudadanos, otorgándoles las facilidades para que realicen, con la mayor agilidad y ahorro de tiempo posible, sus trámites más frecuentes y tengan acceso a información actualizada sobre los servicios que ofrece la Alcaldía municipal.
- ❖ Fortalecer los mecanismos de Administración, control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se reciben y a las respuestas generadas en la Alcaldía municipal de Dibulla, con el fin crear estrategias, planes de mejoramiento y tareas a desarrollar para incrementar la satisfacción del ciudadano.



❖ Fortalecer y ampliar los espacios de participación ciudadana donde los Dibulleros puedan expresar su opinión por medios presenciales y electrónicos tales como: consultas ciudadanas, encuestas electrónicas, urnas virtuales, buzón de sugerencias y foros para canalizar opiniones o sugerencias de los ciudadanos.

❖ Mejorar los servicios de información y atención al ciudadano y mejorar el entorno físico de atención al ciudadano, tendiente a conseguir una oficina moderna, eficaz y flexible.

5.1. Ejes estratégicos para el servicio al ciudadano

a. Política y lineamientos de servicio al ciudadano. Consiste en establecer una política integral y apropiarse de todos los elementos normativos vigentes que orientan el cumplimiento de las obligaciones en materia de servicio al ciudadano.

b. Modelo multicanal de atención. Busca fortalecer la oferta institucional a través de múltiples canales, ofreciendo otros esquemas de atención, además de los convencionales entre otros: presencial, virtual página web, foros, redes sociales, mensajería instantánea, SMS y chat. Este modelo pretende brindar información y una atención eficiente y oportuna.

c. Modernización y equipamiento. Está orientado a la modernización y adecuación de la infraestructura física y tecnológica para el buen servicio, que le permita a los ciudadanos Dibulleros interrelacionarse con un adecuado confort y servicio con la administración municipal. Para esto se creará una oficina de atención en el corregimiento de El Minguero.

d. Fortalecimiento de las competencias laborales. Con el fin de propender por una prestación de servicios efectiva y amable, fortaleceremos los perfiles y competencias en el servicio, para los funcionarios que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito para garantizar la calidad en los trámites, servicios y toda la oferta institucional.



ESQUEMA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO



5.2. Carta de Trato Digno al Ciudadano

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos y se hacen conocer a la ciudadanía, así como los canales de que disponen para hacerlos efectivos.

5.2.1. Derechos y deberes de los ciudadanos

5.2.2. Como Dibullero (a) usted tiene derecho a:

a) **Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades:** En forma verbal, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

b) **Conocer**, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

c) Salvo reserva legal, **obtener información** que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

d) **Obtener respuesta oportuna y eficaz** a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

e) **Ser tratado con el respeto** y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

f) **Recibir atención especial y preferente** si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

g) **Exigir el cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

h) **Formular alegatos y aportar documentos** u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

i) Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

5.2.3. Como Dibullero (a) usted tiene el deber de:

a) Acatar la Constitución y las leyes.

Municipio de Dibulla, La Guajira

Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



b) Obrar de conformidad con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

c) Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes. d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.2.4. Como autoridad, la administración municipal tiene el deber de:

a) Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

b) Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana de manera presencial y 7x 24 por canales electrónicos.

c) Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

d) Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.

e) Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

5.3. Modelo de gestión del servicio al ciudadano

Nuestro nuevo modelo de gestión al ciudadano tiene por propósito garantizar que quienes acudan a la Alcaldía Municipal reciban una atención efectiva, cordial e integral y, sobre todo que queden satisfechos. Garantizaremos una atención

Municipio de Dibulla, La Guajira

**Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co**



calificada que permita al ciudadano tener claridad sobre cuándo se le responderá y pueda hacer seguimiento a su requerimiento en cualquier momento por medio de los canales dispuestos para tal fin.

El esquema de atención al ciudadano plantea dos modalidades básicas de requerimientos y solicitud ante la Alcaldía Municipal de Dibulla: las presenciales y no presenciales. La primera, incluye todas las actividades que implican interacción directa con el ciudadano o grupos de interés; y la segunda, agrupa todos los canales modernos de recepción de solicitudes (web, chat, correo electrónico, redes sociales).



5.4. Arreglos Institucionales, procesos y procedimientos.

El Buen gobierno se ha constituido en uno de los ejes rectores de la Política de Estado, siendo el proceso de atención al ciudadano uno de los pilares que fundamentan y legitiman sus actuaciones, garantizando el óptimo desarrollo de cada uno de sus principios.

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



Dentro del esquema de atención integral al ciudadano proyectamos, en un mediano plazo, adecuar la oficina de atención al ciudadano de tal forma que nos permita fortalecer la capacidad institucional para atender con eficiencia y calidad los requerimientos de los ciudadanos Dibulleros; así como estructurar políticas, orientaciones, normas, actividades, procedimientos, protocolos, recursos y herramientas encaminadas al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano, tendientes a incrementar la confianza y a mejorar la relación entre éstos y el Estado.

La oficina de Atención al ciudadano estará dotada con tecnología de punta, sistemas básicos de turnos, personal altamente calificado, priorización para personas con estado de discapacidad, adultos mayores, niños y mujeres gestantes.

Implementaremos un sistema de información especializado para la atención y gestión de PQRS destinada a la administración y homogenización de la información, tratamiento, control y filtración de respuestas, con un archivo digital para el resguardo de la información ciudadana con los respectivos protocolos de protección de datos.

Entre otros aspectos y mecanismos del modelo de gestión y atención al ciudadano, construiremos en el mediano plazo:

- a. Manual de protocolos para la correcta atención a los ciudadanos.
- b. Manual de procedimientos de Atención al Ciudadano.
- c. Mecanismos para evaluación de satisfacción del ciudadano con soporte tecnológico.
- d. Implementación de un sistema básico de turnos
- e. Indicadores e instrumentos automáticos de medición y seguimiento de la gestión

5.5. Fortalecimiento de los canales de atención

Optimizaremos y dispondremos de los siguientes canales de Atención de fácil acceso al ciudadano:

- ❖ Oficina de Atención al Ciudadano
- ❖ Canales telefónicos

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



- ❖ Correos electrónicos
- ❖ Redes sociales (twitter y Facebook)
- ❖ Chat Web
- ❖ Mensajería Instantánea (WhatsApp)
- ❖ Foros ciudadanos web (consulta pública)
 - ❖ Página Web repotenciada
 - ❖ Módulo de contacto en Página Web
 - ❖ Módulo de PQR en Página Web
 - ❖ Link actualizado de Transparencia de Acceso a la Información Pública

5.6. Evaluación del desempeño

Evaluamos el desempeño de los servidores públicos en relación con la atención a los ciudadanos, para identificar las oportunidades de mejora y, para premiar a los funcionarios destacados en la atención y solución de requerimientos ciudadanos.

5.7. Estímulos e Incentivos

En aras de contribuir con el estímulo en el desarrollo de competencias destinadas a mejorar la atención al ciudadano, se exaltará a los funcionarios cuya gestión funcional involucre la atención ciudadana, con incentivos no pecuniarios, consistentes en distinguirles su desempeño y dedicación en el fortalecimiento de la atención al ciudadano.

INCENTIVOS NO PECUNIARIOS. Son aquellos dirigidos a reconocer el desempeño de excelencia de los funcionarios o equipos de trabajo, estarán constituidos por:

- ❖ Encargos y Comisión de servicios para desempeñar empleos de libre nombramiento y remoción, de acuerdo con las normas.
- ❖ Participación en proyectos especiales.
- ❖ Reconocimientos públicos a la labor meritoria (Página web y otros medios).
- ❖ Exaltaciones a través de actos administrativos.

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



- ❖ Memorando de felicitaciones con copia a la Hoja de Vida.
- ❖ Las demás que se establezca el artículo 33 del Decreto 1567 de 1998 que contempla los incentivos no pecuniarios que se pueden otorgar, con excepción de los ascensos.

5.8. Política de protección de datos personales

Para esta administración es de vital importancia el adecuado tratamiento de los datos personales de los ciudadanos, información que ellos mismos nos suministran con diversos fines. Desde todos los procesos velamos por la confidencialidad de la información de los ciudadanos, gracias a que contamos con el apoyo de las herramientas idóneas para el almacenamiento y buen uso de ésta en función de las actividades para las cuales esta información ha sido entregada.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y en su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adoptaremos la política institucional para el tratamiento de datos personales la cual se encuentra en construcción, debiendo ser informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades misionales o administrativas de la Alcaldía Municipal de Dibulla.

Garantizamos los derechos de privacidad e intimidad de los ciudadanos, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas nuestras actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

5.9. Caracterización de los ciudadanos

Caracterizaremos a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con el fin de revisar la pertinencia de nuestra oferta institucional, nuestros canales e instrumentos de información e interacción, así como la construcción adecuada de un Plan de Estímulos y Medios a partir del reconocimiento e identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



5.10. Estándares para la atención de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

5.10.1. Sistema web recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

La entidad cuenta con un formulario electrónico para recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la página web en el link de Atención a la Ciudadana: http://www.dibulla-laguajira.gov.co/formulario_PQR.shtml

5.10.2. Sistema de Registro de PQRS

La entidad cuenta con un registro ordenado de Peticiones, Quejas y Reclamos que permite consultar los requerimientos y sus estados, así como la identificación de duplicidad de peticiones o peticionarios, a través de herramientas ofimáticas.

El sistema de registro de PQRS cuenta con los atributos de información de recepción, gestión, seguimiento y respuestas a los requerimientos ciudadanos.

5.10.3. Mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Potencializaremos nuestro proceso de PQR optimizando y/o construyendo formatos, protocolos, sistemas de información y procedimientos para el cabal cumplimiento a los requerimientos ciudadanos con oportunidad y calidad.

El proceso cuenta con un formulario inteligente denominado “trazabilidad de PQRS” como mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de solicitudes ciudadanas, con los siguientes atributos:

- ❖ Fecha de radicación de la PQR
- ❖ No de Radicado
- ❖ Datos del ciudadano (Identificación, dirección de correspondencias, dirección de correo electrónico, teléfono fijo de contacto, teléfono móvil de contacto)
- ❖ Medio en el cual desea recibir notificaciones
- ❖ Datos del denunciado
- ❖ Motivo de la PQR

Municipio de Dibulla, La Guajira

**Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co**



- ❖ Proceso competente para la atención de la PQR
- ❖ Fecha de traslado
- ❖ Fecha esperada de respuestas (Ley 1437 de 2011)
- ❖ Fecha real de respuesta
- ❖ Funcionario responsable
- ❖ Observaciones.

5.11. Registros públicos sobre derecho de petición

De acuerdo con la Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno publicaremos semestralmente en nuestra página web el registro organizado de los derechos de petición.

5.12. Informes de vigilancia a la atención de PQR

La Oficina de Control Interno rinde los informes semestrales de vigilancia a la atención con las normas y procedimientos establecidos para la atención a los derechos de petición.

5.13. Veedurías Ciudadanas

La entidad dispone de un registro sistemático para la tabulación de las observaciones presentadas por las Veedurías Ciudadanas

5.14. Evaluación

La entidad evalúa los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas. Nuestra política institucional de participación ciudadana, inclusión y control social busca fortalecer la ciudadanía activa, con estrategias de formación, organización y participación democrática.



Capítulo 6. Transparencia y acceso a la información pública.

En la Alcaldía Municipal de Dibulla reconocemos la información como un derecho y no como un privilegio. Nuestra estrategia institucional para el fomento de la transparencia y el mejoramiento del acceso a la información pública atiende los lineamientos previstos en la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios 103 y 1081 de 2015, para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública institucional.

6.1. Atributos de la transparencia institucional

- ❖ La Alcaldía Municipal asume una actitud activa para la publicación de la información pública, de fácil acceso, completa, imparcial, objetiva, oportuna y con calidad.
- ❖ Publicamos toda la trazabilidad de nuestros procesos, desde la planeación, ejecución y evaluación.
- ❖ Respondemos de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de los ciudadanos

6.2. Elementos para la promoción de la transparencia y el acceso a la información.

6.2.1. Transparencia activa.

Este elemento garantiza la disponibilidad de la información a través de la página web de la entidad la sección de “Transparencia y Acceso a la Información”:
<http://www.dibulla-laguajira.gov.co/LeyTransparencia0.shtml>

La Alcaldía Municipal de Dibulla está comprometida con la promoción de la transparencia y el acceso a la información, de tal forma que garantiza que la

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



información mínima a publicar de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 esté completa, disponible y sea útil.

6.2.1.1. Información estándar disponible al ciudadano

Adelantaremos un plan de trabajo para garantizar la disponibilidad y publicación en nuestro sitio web de la siguiente información:

a. Información sobre la estructura de la entidad.

- ❖ Descripción de la estructura orgánica, dependencias, procesos, funciones, deberes, la ubicación de las oficinas y horarios de atención.
- ❖ Presupuesto, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público, de conformidad con el Plan de Acción descrito en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- ❖ Directorio de servidores públicos, contratistas y empleados del sujeto obligado, que como mínimo contiene los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional y las escalas salariales o monto de los honorarios o valor del contrato de los contratistas.
- ❖ Normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, metas, objetivos, resultados de auditorías y evaluaciones de desempeño.
- ❖ Plan Anual de Adquisiciones, las contrataciones adjudicadas en cada año, las obras públicas, los bienes adquiridos o arrendados y los estudios o investigaciones, señalando el tema específico, así como todos los contratos de prestación de servicios.
- ❖ Plazos del cumplimiento de contratos
- ❖ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Municipio de Dibulla, La Guajira

**Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co**



b. Información sobre contratación.

- ❖ Publicación de contrataciones en curso de contratos sometidos al régimen de contratación estatal, con un vínculo al Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

c. Información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento.

- ❖ Detalles de todo servicio que brinde la Alcaldía Municipal de dibulleros directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.
- ❖ Contenido de todas las decisiones y/o políticas que afecten al público, así como la interpretación autorizada de las mismas.
- ❖ Todos los informes de gestión, evaluación y auditorías efectuadas por los organismos de control y por la oficina de control interno de gestión.
- ❖ Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- ❖ Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación política o el ejercicio de la participación ciudadana y el control social.
- ❖ Las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública que hayan sido realizadas con anterioridad, teniendo en cuenta las excepciones al derecho de acceso a información pública y la publicación parcial de información y/o eliminación de algunos campos que se encuentren dentro de las excepciones.

6.3. Transparencia Pasiva

Este elemento desarrolla la obligación de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley y en los lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



6.3.1. Atributos de la transparencia pasiva

De acuerdo con lo consagrado en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014 toda la información que produce la Alcaldía Municipal de Dibulla cumple los siguientes atributos, es:

- ❖ Oportuna
- ❖ Veraz
- ❖ Completa
- ❖ Motivada
- ❖ Actualizada y
- ❖ Respondida dentro de los términos establecidos

6.3.1.1. Principio de gratuidad

Las respuestas, en términos generales son gratuitas; salvo aquellas en que deba entregarse documentos en fotocopia en cantidades que la ley autoriza cobrar su reproducción. En todo caso se persuade respetuosamente al ciudadano a recibir la información a través de medios electrónicos para evitar incurrir en costos de reproducción de la información.

6.3.1.2. Instrumentos de gestión de la información

En el Link de transparencia del Portal Institucional de la entidad estarán disponibles los siguientes instrumentos de Gestión de la Información, las cuales orientan al ciudadano sobre qué información pública estamos sujetos a divulgar, dónde se encuentra, cómo se publica y en qué medios u otros sitios de internet, cuál puede requerirse por el ciudadano o cuál es reservada.

6.3.1.3. Registro de activos de información

Este registro o inventario del total de la información pública de obligatoria divulgación por parte de la Alcaldía Municipal de Dibulla. Tiene los siguientes campos:

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



- a) Nombre de la categoría de la información
- b) Descripción del contenido de la categoría
- c) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- d) Medio de conservación y/o soporte
- e) Identificación del formato en que se presenta
- f) Indicación si la información está publicada o disponible para solicitud.
- g) Ubicación de la información para consulta.

El registro de activos de información además de estar disponible en el portal de la Alcaldía Municipal de Dibulla, a partir de finales de esta vigencia también se podrá encontrar en el portal www.datosabiertos.gov.co y será actualizado de manera permanente de acuerdo con los procedimientos del programa de gestión documental.

6.3.1.4. Esquema de publicación de información.

Permite la identificación de la información que debe ser publicada tanto en el portal de la Alcaldía Municipal de Dibulla como en otros portales del Estado colombiano y la frecuencia con la que se debe actualizar.

El esquema de publicación de información de la Alcaldía Municipal tiene los siguientes elementos:

- a) Nombre o título de la información
- b) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- c) Medio de conservación y/o soporte
- d) Identificación del formato en que se presenta
- e) Fecha de generación de la información
- f) Lugar de consulta con sus respectivos links.
- g) Nombre del área o proceso que produjo la información
- h) Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.

6.3.1.5. Índice de información clasificada y reservada

Relaciona la información que, de acuerdo con su contenido, está sujeta a reserva o clasificación. Para efectos de consulta, esta información contiene los siguientes



elementos:

- a) Nombre de categoría de información
- b) Nombre o título de la información
- c) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- d) Medio de conservación y/o soporte
- e) Fecha de generación de la información
- f) Nombre del área o proceso que produjo la información
- g) Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.
- h) Objetivo legítimo de la excepción (artículos 198y 19 ley 1712 de 2014)
- i) Fundamentación constitución o legal
- j) Fundamento jurídico
- k) Excepción total o parcial
- l) Fecha de calificación de la información como reservada
- m) Plazo de levantamiento de la clasificación o reserva

6.3.1.6. Monitoreo de acceso a la información pública.

De acuerdo con los términos previstos en la ley y con el fin de proporcionar un mecanismo de seguimiento a la información pública, la Alcaldía Municipal publicará, en el enlace o link de Transparencia, un informe con los siguientes parámetros:

- a) Número de solicitudes recibidas
- b) Número de solicitudes trasladadas por competencia a otra entidad
- c) Tiempo de respuesta empleada para la atención de cada solicitud
- d) Cantidad de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Capítulo 7. Consolidación, seguimiento y control.

Como mecanismo asertivo para la consolidación y evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2017 de la Alcaldía Municipal de Dibulla, los responsables de procesos con tareas asignadas en el presente plan, con sus equipos de trabajo, serán los encargados de la ejecución y autoevaluación del cumplimiento de los objetivos, acciones y metas propuestas.

El seguimiento y pronunciamiento oficial sobre los avances de la Estrategia están a cargo de la Oficina de Control Interno, la cual deberá publicar con carácter cuatrimestral los informes de avance en la página web institucional de la entidad para el conocimiento del ciudadano y lo de su competencia en materia de control social.

Marco Legal

Componente Anticorrupción

- **Ley 1474 de 2011**, por medio de la cual **se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.**
- **Decreto 124 de 2016**, Guías metodológicas para la formulación de los planes anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la gestión de riesgos de corrupción versión 2.0
- **Decreto 2641 de 2012**, Guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 1.0
- **Ley 190 de 1995**, por medio de la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co

□ **Decreto 1499 de 2017**, por medio del cual se implementa el modelo integrado de planeación y gestión

▪ **Ley 2013 de 2019**, Por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de Transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de Bienes, renta y el registro de los conflictos de intereses.

Componente Antitrámites

▪ **Constitución Política de 1991** - Establecimiento del principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.

▪ **Decreto Ley 019 de 2012**. Supresión o reformas a regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.

▪ **Decreto 4669 de 2005**. Fijación del procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.

▪ **Ley 962 de 2005**. Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Componente Rendición de Cuentas

▪ **Documento CONPES 3654 de 2010**. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos

▪ **Ley 1757 de 2015**. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

▪ **Decretos 1151 de 2008, 2693 de 2012 y 2573 de 2014**. Por el cual se

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co

establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.

Componente Atención al Ciudadano

- **Ley 1474 de 2001.** Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Documento CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Documento CONPES 3654 de 2010.** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- **Documentos CONPES 3785 de 2013.** Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

Componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Componente Control Social

- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Municipio de Dibulla, La Guajira
Centro Administrativo Municipal Calle 6 #3-36, telefono (5)7200315
contactenos@dibulla-laguajira.gov.co



- **Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Compromisos, Protocolos y Acuerdos Integridad.

- **Constitución Política de Colombia, Artículo 209.** Principios de la función administrativa.
- **Ley 489 de 1998. Capítulo II.** Definición de los principios y finalidades de la función pública.
- **Decreto 1499 2017.** Modelo integrado de planeación estratégica
- **Ley 734 de 2000.** Código Único Disciplinario

Anexos

Mapa de Riesgo de Corrupción