



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

PLAN INTEGRAL DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE SAHAGUN CORDOBA 2014

INTRODUCCION

La Alcaldía Municipal es una entidad comprometida con la transformación social sobre la base de un modelo económico que garantice el respeto por los derechos humanos y la búsqueda del progreso general, que presta los servicios a la ciudadanía pensando en el bienestar y satisfacción de la mejor prestación donde los procesos, actividades, operaciones y resultados, con el fin de determinar si los recursos se han utilizado con economía, eficacia, eficiencia y transparencia, si se han observado las normas internas y externas aplicables y si los mecanismos de comunicación pública son confiables.

MISION

Mediante la gestión estratégica, la Administración Municipal desarrolla proyectos, planes y programas para trabajar por el desarrollo social y económico en general, con igualdad, logrando satisfacer las necesidades de la ciudadanía, teniendo en cuenta la mejor prestación de los servicios, tramites con calidad eficiencia, eficacia celeridad, igualdad, transparencia y rendición de cuenta y si lograr la anticorrupción en la Entidad.

VISION

La Administración Municipal ha implementado acciones estratégicas para acabar contra la corrupción. Y concientizara a los funcionarios de las buenas prácticas de buen gobierno y la buena atención del ciudadano.

OBJETIVO

Lograr capacidad de gestión y liderazgo institucional en la interpretación, aplicación de las acciones de las buenas prácticas de buen gobierno que se refleje y satisfaga la mejor

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

atención del ciudadana servicios de trámites, quejas información para combatir la corrupción, que los recursos sean distribuidos con economía, eficiencia, celeridad, publicidad, transparencia y rendición de cuentas.

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

Se está dando cumplimiento a la constitución política artículo 189 a la ley 1474 de 2011 decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 y demás normas en materia de anticorrupción y lineamientos internos de la entidad.

ALCANCE

El plan integral de anticorrupción que se ha implementado en el Municipio de Sahagún está enmarcado en el ejercicio de un marco normativo que le confiere la Constitución Política y la ley, decretos y resoluciones, acuerdos, circulares, para lograr la satisfacción de la atención ciudadanía y bienestar social brindando la mejor prestación de servicios tramites, rendición de cuentas de los resultados de cómo se han distribuidos los recursos del municipio.

La Entidad ha definido acciones concretas que buscan desarrollar una gestión transparente que íntegra al servicio de los ciudadanos, lo que se traduce en lograr el mejoramiento continuo del resultado del producto de las realizaciones de las auditorías realizadas por la oficina de control interno y demás órganos de control para dar cumplimiento a la competitividad del Sector Público, a través de una Administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, y lograr la efectividad de sus derechos.

La corrupción es uno de los fenómenos más perjudiciales para las Administraciones porque afecta de manera negativa los niveles de popularidad, de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a las necesidades de la

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

ciudadanía, y con el fin de optimizar el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio ha querido, además de cumplir con los requerimientos del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 y de la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011 art 73, por 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, establecer una guía de dirección del que hacer público, definiendo los criterios y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, "Transparente, objetiva", de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

Está Entidad comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos. En el marco del Plan de Desarrollo una administración que se esfuerza porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Una administración para la comunidad, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Este Plan Anticorrupción, haciendo alusión en la Prevención de los eventos de corrupción que se puedan dar en la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Se presenta en este documento las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo, capacitado y con experiencia, habilidades necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro metas plasmadas en nuestro plan de desarrollo; comprometida con el desarrollo del carácter social, económico, cultural y político del municipio y con las políticas públicas en materia de combatir la corrupción para la construcción de un Estado Comunitario, para lo cual promoverá el desarrollo local y armonizando las acciones con la ciudadanía en general en aras de lograr un mejoramiento

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

de la calidad de vida, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población y grupos diferenciales con proyección a la población vulnerable, víctimas, afrocolombianos, palanqueros raizales, gitano o ROM, indígenas con responsabilidad social y política brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución, seguimiento, vigilancia, control y evaluación.

Logrando desarrollar una confianza constante de los ciudadanos frente a las políticas públicas de la administración y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios, trámites, manejo de los recursos financieros, procesos de contratación y demás actuaciones administrativas, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la protección de los derechos mediante procesos misionales y de apoyo que sean transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades sociales.

COMPONENTE GESTION MISIONAL DE BUEN GOBIERNO

VALORES ETICOS

Valores éticos son cualidades que le atribuimos a las personas en su forma de actuar que las hace admirables como características nuestras y de los demás dado que son necesarios en el proceso de la convivencia democrática en el marco de los derechos humanos son:

Integridad

Transparencia

Confianza

Responsabilidad

Honestidad

Probidad

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

Imparcialidad

Compromiso

Respeto

Lealtad

Integridad

El servidor público debe seguir los lineamientos en el desarrollo de sus funciones con honradez, rectitud, dignidad, decoro y desarrollando en la ejecución de sus labores la capacidad, conocimiento y experiencia laboral y brindando confianza la colectividad en las actuaciones y circunstancias que se presente en la forma que su conducta genere y fortalezca a la sociedad institucional, integridad y prestigio para beneficio propio y de la institución a que labora.

Transparencia

Actuación con claridad y óptima utilización de todos los recursos, generando confianza en la comunidad.

El Municipio de Sahagún, actuando de manera equitativa y eficiente en la asignación de los recursos y demás actuaciones propias de su misión institucional, de modo que se encuentra en disposición a ser observado y evaluado por otros órganos públicos y por la comunidad.

Confianza

Crear firmemente en las personas, en las actuaciones que generan competencia y veracidad.

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

El ente municipal genera confianza en la comunidad y demás entidades públicas, actuando de manera transparente cumpliendo con el plan de desarrollo y con las alianzas y compromisos establecidos.

La confianza del servidor público se hace necesario cuando estos actúan con autonomía e independencia en el cumplimiento de la gestión, de manera que sus resultados sean eficientes y de calidad al momento de realizar su proceso de auto evaluación.

Responsabilidad

Capacidad para realizar los compromisos adquiridos, para asumir, proveer y evitar según el caso sus consecuencias.

El ente territorial responde a la función pública que le ha asignado y establecido políticas desarrollando planes, programas y proyectos necesarios que estén de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, que protejan el bienestar general de la colectividad.

Al interior del Municipio de Sahagún cada trabajador público se responsabiliza con lo compete según su cargo, asumiendo sus obligaciones, previendo las consecuencias, tanto de su hacer como de su omisión y extralimitación de sus funciones.

Honestidad

Proceder correctamente con honradez respetando el derecho del otro.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

El ente municipal de Sahagún hace evidente la honestidad cuando le da un adecuado uso de los bienes y servicios del municipio, utilizándolos únicamente para el uso o fin, para los cuales fueron establecidos. De igual manera cuando se abran convocatorias licitaciones o concursos públicos para contratar, son realizados de manera clara y pública. En el proceso de selección se tiene en cuenta el perfil, capacidad humana y experiencia de los convocados y de los oferentes para beneficio de la colectividad y la entidad.

Probidad

Es la integridad en el actuar. La gestión del ente territorial se apoya en la serie de valores institucionales permitidos.

Que su servicio o actuación sea reconocido por su interés en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

Como servidor público se garantizará la integridad con la prestación del servicio con el propósito de llevar a la institución un mejoramiento continuo en su misión administrativa.

Imparcialidad

Capacidad para decidir con igualdad al interior del municipio. Las decisiones están orientadas hacia al logro de la calidad e igualdad en la prestación del servicio tratando de ser afectadas por intereses particulares que impacten negativamente a la comunidad.

Compromiso



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

Respuesta y disposición permanente a favor de la solidaridad y la satisfacción de las necesidades de la colectividad.

El ente municipal gestiona recursos, establece alianzas y compromisos y diseña estrategias que permiten ceñirse a los principios o normas constitucional de servicio a la comunidad Sahagunense.

Los servidores públicos se responsabilizan en su compromiso con la comunidad y con su entidad territorial orientando sus esfuerzos hacia al desarrollo de las acciones efectivas de respuestas frente a compromisos y propósitos seguidos en los planes y proyectos institucionales.

Respeto

Reconocimiento de la diferencia del otro valorando y aceptando su modo de pensar y de actuar.

POLÍTICAS ETICAS CON LOS CIUDADANOS

En la función pública del Municipio de Sahagún, se consolidarán las siguientes políticas:

- Responder a las distintas demandas sociales de la población Sahagunense con equidad e inclusión con el propósito de lograr el desarrollo integral de sus comunidades, cumpliendo sus funciones y competencias consagradas en la constitución y las leyes vigentes, así como el plan de Desarrollo Municipal.
- Remover la participación y la concertación ciudadana y comunitaria de manera que se establezca una relación de confianza entre el gobierno municipal y las comunidades que legitimen las acciones y decisiones de la administración.
- Desarrollar mecanismos y medios de comunicación que den cuenta a la comunidad sobre los planes, programas, y proyectos que adelanta dicho ente territorial.
- Garantizar la prestación oportuna de los servicios que ofrece el Municipio de Sahagún.

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

-Actualizar permanentemente la página WEB del Municipio información sobre los planes, programas y proyectos de la administración. (www.sahaguncordoba.gov.co)

-Disponer de espacios físicos y electrónicos y mecanismos adecuados para que los ciudadanos reclamen, se quejen para sugerir sobre procedimientos internos.

Quejas: contactosahaguncordoba.gov.co

Correo Alcaldía: alcaldia_sahagun-cordoba.gov.co.

-Desarrollar mecanismos que alimenten las actividades recreativas, deportivas y culturales para la comunidad.

-Responder con prontitud y eficiencia las peticiones ciudadanas.

-Brindar o permitir la libertad de expresión de ideas, tesis y conceptos.

PRINCIPIOS

Son los que rigen a los funcionarios de nuestra entidad y son:

Autonomía

Idoneidad

Transparencia

Integridad

Tolerancia

Responsabilidad

Autonomía: El Municipio de Sahagún se alinea a su gestión social de derecho en el marco constitucional político nacional, lo cual implica respeto a los derechos fundamentales sin extralimitación de poderes primando siempre el interés general o el bien común, el control, bajo la inspección y vigilancia del Estado.

Idoneidad: La capacidad de responder oportunamente y eficaz que el Municipio tiene con los cometidos específicos que se desarrollan en aras de su misión y visión en la implementación del Plan de Desarrollo.

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

Transparencia: La buena intención o capacidad del ente territorial para sus procedimientos internos de operación y resultados.

Integridad: El Municipio de Sahagún garantiza un ambiente laboral sano, justo, acorde y flexible, gracias a la tecnología, para así lograrla atención de la comunidad.

Tolerancia: El Municipio de Sahagún en su Plan de Desarrollo promueve la participación ciudadana y el bienestar social.

Responsabilidad: Es la capacidad del ente municipal aceptar reconocer y afrontar responsabilidades de sus acciones o actividades y procedimientos. En cumplimiento dará cuenta a la comunidad con el carácter de sus metas trazadas, velará por su cumplimiento y responderá a ello teniendo en cuenta la calidad y excelencia.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

POLÍTICAS EN MATERIA CONTRACTUAL

La conducta de quienes intervienen en la contratación del Municipio realiza y desarrollan con arreglo a los principios de transparencia, economía, responsabilidad y confianza con los postulados que rigen la función administrativa. Igualmente se aplican en las actuaciones los preceptos que regulan las conductas de los servidores públicos y las reglas e interpretación de la contratación, los principios generales del derecho y los particulares del derecho comercial. La selección del contratista deberá garantizar el cumplimiento de los principios de la economía, transparencia y deber de cumplir los fines propuestos.

COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LEY ANTITRÁMITE

La Entidad Adopta el BUZÓN de comentarios quejas reclamos y halagos de forma manual y quejas y reclamos por la Página Web Electrónica para así lograr la calidad de



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

la prestación de los servicios de la Entidad, y que el usuario sea las personas que manifiesten el buen servicio prestado por la Administración Municipal.

Este Plan está formado por cuatro componentes, así:

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla. De igual manera, se tomó como referente, la experiencia de nuestro cliente institucional y de otras entidades del sector público.

En la matriz de riesgos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La página Web del Municipio la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios, informes de cumplimiento a los planes operativos, informe de cumplimiento al plan de desarrollo El diseño de la página Web cumple con lo exigido por GOBIERNO EN LINEA.

La página web cuenta con procesos del servicio al cliente como las Peticiones, quejas y reclamos los cuales pueden ser tramitados a través de este medio. La página es



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

www.sahagun-cordoba.gov.co y el teléfono para mayor información 57(4)+7775879 / 57(4)+577776071 / 57(4)+7599050.

En el desarrollo de este componente, la Alcaldía Municipal de Sahagún efectuó el siguiente análisis:

IDENTIFICACION DE TRÁMITES

Revisión de los procesos para identificar trámites:

Se han tratado los siguientes temas:

- a. Organización y Planeación: Dentro de la actividad empresarial, enfoque general y aplicación en el sector público en Colombia
- b. Plan Nacional de Desarrollo: Explicación general y aplicación
- c. Estructura del Estado Colombiano, Conformación de los sectores, Planes Nacionales, Sectoriales e Institucionales
- d. Plan Estratégico: elementos, herramientas para su elaboración
- e. Plan de Acción: Elementos
- f. Entidad: Organigrama, Misión, Visión, Objetivos, Manual de Funciones
- g. Análisis Institucional de situación, factores internos y externos, de la entidad, aplicación herramienta DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)
- h. Sistemas Integrados de Gestión
- i. Formulación y planteamiento de Procesos institucionales.

Estas actividades se efectuaron utilizando herramientas didácticas (diapositivas, videos, grabaciones- audio) y desarrollo de cuestionarios y talleres prácticos.

Como resultado de las capacitaciones y mesas de trabajo efectuadas se definieron los nombres de los procesos institucionales con fundamento en el objeto y las funciones asignadas por el Gobierno Nacional los cuales se están caracterizando actualmente.

Con Carácter Social



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NTI.800.096.777 -8

En caso de efectuarse un cambio en la normatividad que asigne a la entidad la obligación de efectuar o adelantar trámites, se cumplirán cada una de las fases enunciadas en la política anti trámites, con la orientación y asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Programa Gobierno en Línea.

En la actualidad la entidad cuenta con la página web institucional, con la información de interés para la ciudadanía en general, la cual debe ser actualizada en forma permanente. La página institucional contempla un espacio específico de servicio al ciudadano.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

Información: Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros. Al ser el aplicativo SIIF de acceso restringido la información financiera y el análisis de la misma, puede ser consultada por el ciudadano en el Portal de Transparencia Económica.

Síntesis: Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizará y desarrollarán una Audiencias Pública, de acuerdo a las instrucciones y cronograma establecidos por la ley. Estas audiencias de rendición de cuentas se llevarán a cabo cada 30 días, mediante encuentros comunitarios de seguridad e informes de gestión en cada barrio y centro poblado rural.

De estos encuentros se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

Incentivos o Sanciones: Está pendiente por definir las acciones necesarias para reforzar el comportamiento de los funcionarios de la entidad hacia la rendición de cuentas.

CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la ALCALDIA DE SAHAGUN tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

2.- Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano: "Portafolio de Servicios: teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, principalmente en la página web institucional.

3.- Implementar y Optimizar: Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQRD (Peticiónes, Quejas, Reclamos), que pueden presentar nuestros ciudadanos, ha trabajado permanentemente en el tema de recepción de PQR, diseñando un formulario en la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Se quiere que la información y formulario para la recepción de PQR, sea lo más limpio y transparente posible, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Los factores tenidos en cuenta para su implementación en la entidad fueron:

- 1.- Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
- 2.- Asegurar la disponibilidad de recursos
- 3.- Seguimiento y medición de los procesos
- 4.- Implementar acciones de mejora.
- 5.- Establecer controles de riesgo
- 6.- Verificar la satisfacción del ciudadano.

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

7.- Control y seguimiento de documentos y registros

8.- Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

4.- Medir la Satisfacción del Ciudadano: A partir del momento en que la Entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tenga un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizará la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.

5.- Identificar necesidades: en la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

6.- Información actualizada: la página web institucional cuenta con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

7.- Adecuación de espacios físicos: La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: correo postal, vía correo electrónico, canal web, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, una vez se tenga conocimiento del número de ciudadanos, o que por lo menos se cuente con una evidencia de ciudadanos que puedan ingresar a nuestras instalaciones, se procedería la caracterización de nuestros ciudadanos, con el fin de disponer espacios físicos para este grupo de personas si se requiere.

8.- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: En el año 2013, se capacitó a la mayoría de los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Cultura de Servicio, con el apoyo de la ESAP.

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

Esta jornada se efectuó con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

9.- Gobierno en Línea: El Plan Nacional de Desarrollo (2010 -2014) busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.

La Estrategia Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. (Portal de Transparencia Económica, Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP)

Al respecto, la alcaldía Municipal ha participado en capacitación del Manual GEL (Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia).

CARLOS ALBERTO ELIAS HOYOS
ALCALDE MUNICIPAL

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879
Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co
E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co



República de Colombia
Departamento de Córdoba
Alcaldía Municipal de Sahagún
NIT.800.096.777 -8

Con Carácter Social

Calle 14 No.10-30 Palacio Municipal, Tels. 7775879

Página Web: www.sahagun-cordoba.gov.co

E-Mail: contactenos@sahagun-cordoba.gov.co