SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

PRIMER CUATRIMESTRE

MAYO DE 2022

INTRODUCCIÓN

Según lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto reglamentario 124 del 26 de enero 26 de 2016, Artículo 2.1.4.6 “Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo”, corresponde a la Oficina de Control Interno, el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y el “Mapa de Riesgos de Corrupción.

NORMATIVIDAD

- LEY 1474 DE 2011 - Articulo 73
- DECRETO NACIONAL 124 Del 26 de Enero de 2016 - Articulo2.1.4.6.
- DECRETO NACIONAL 612 Del 4 de Abril de2018 – Articulo 2.2.22.3.14

OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

- Verificar el cumplimiento de la metodología para el diseño, la formulación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgo de acuerdo con la normatividad vigente.
- Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgo del Municipio de Hatonuevo de la vigencia 2022.
- Dar a conocer a los ciudadanos, entes de control y demás actores el nivel de cumplimiento de las acciones plasmadas en cada componente que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgo del Municipio de Hatonuevo de la vigencia 2022.
- Cumplir con la responsabilidad asignada por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente colombiana, a las oficinas de control interno o quien haga sus veces, en sus nuevos roles de seguimiento, verificación y control a los procesos administrativos dentro de las entidades territoriales.

ALCANCE

El presente seguimiento apunta a verificar el cumplimiento de la metodología para el diseño, la formulación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y mapa de riesgo, de igual manera para la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en cada componente que integran el Plan Anticorrupción vigencia 2022, en este primer cuatrimestre, con corte a 30 de abril del presente año.

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:

- Se verificó las acciones de conformación del equipo de trabajo por parte del señor Alcalde Municipal, para la compilación de la información y se designó por la máxima Autoridad al secretario de planeación e infraestructura, para que liderara la consolidación del plan.
- Se verificó que por parte del secretario de planeación e infraestructura, el cual ejerce el cargo de secretario técnico del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Alcaldía Municipal de Hatonuevo, se convocara para a los miembros del mismo, para la exposición, aprobación e integración del plan, dentro de las fechas establecidas, tal como lo señala el artículo 612 de2018.
- Se verificó en la página web Institucional de la Alcaldía Municipal de Hatonuevo, la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y mapa de riesgo vigencia 2022, a 31 de enero del presente año.

- Se solicitó a las dependencias responsables de las acciones contenidas en cada componente que integran el Plan, las evidencias y soportes para el seguimiento y evaluación de los avances de las actividades objeto de reporte en el informe de este primer cuatrimestre.

- Se le sugirió al Señor Alcalde Municipal y al Secretario de Planeación, apoyarse en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 vigencia 2015, el cual es una herramienta de gran apoyo y orientación en la construcción de dicho plan.

PLANTEAMIENTO DEL PLAN ANTICORRPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, Y MAPA DE RIESGOS VIGENCIA 2022

1. **Formulación**: Mediante oficio del jefe de la oficina de control interno con fecha de 4 de Enero de 2022, dirigido al jefe de la oficina de la secretaria de planeación e Infraestructura municipal, Doctor Juan Carlos Peláez Rojas, se realizó la solicitud formal de la recepción, consolidación y publicación del plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2022, y su respetivo mapa de riesgos de corrupción, en donde se le alerto del estricto cumplimiento de los lineamiento interpuesto por el gobierno nacional a través del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PUBLICA DAFP. Y de esta forma darle total cumplimiento a lo señalado en el decreto 2641 de 2012, que reglamenta el artículo 73 de la ley 1474.

2. **Consolidación**: El plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2022, fue consolidado por la Oficina de Planeación e Infraestructura Municipal, en equipo con la oficina jurídica, y las sectoriales de salud, educación, gobierno y hacienda, y algunas dependencias teniendo en cuenta en primer lugar los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V2. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos
b) Racionalización de Tramites
c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
d) Rendición de Cuentas
e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
f) Iniciativas Adicionales

Para esto fue necesario realizar mesas de trabajo con cada sectorial de forma individual, para alcanzar los objetivos planeados para esta vigencia en materia de formulación, consolidación, y publicación, del mismo.

3. **Publicación:** El plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2022, del municipio de Hatonuevo, en cumplimiento a lo señalado por la ley 1474 de 2011, la elaboración y publicación del mismo en la página web se llevó a cabo el día 28 de enero de 2022. En cumplimiento a dicha ley y al artículo reglamentario. Cabe anotar que previo a su publicación mediante acta No 001 del 26 Enero de 2022 fue aprobado por los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de esta administración, en cumplimiento a lo dispuesto en el decreto No 612 de 2018.

4. **Análisis:** La oficina de control interno del Municipio de Hatonuevo, realizo la respectiva evaluación y análisis del plan anticorrupción publicado por el ente territorial en su página web, para lo cual cabe resaltar que dicho plan fue puesto a

consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Alcaldía de Hatonuevo, del cual se pudo concluir que: A. El documento en mención cita claramente su vigencia. B. posee definido una tabla de contenido, Define los propósitos o la razón de ser del respectivo documento como son su marcos normativo y sus objetivos C. Plasma la metodología utilizada en su elaboración y los documentos de apoyo, al igual que las acciones a realizar para el logro de los objetivos plasmados, D. Identifica y describe todo lo referente a los riesgos anticorrupción, las estrategias anti tramites y atención al ciudadano, y rendición de cuentas, permitiéndole al ciudadanos, al jefe de la oficina de control interno y los entes de control una mejor interpretación y/o evaluación, plasmando en cada componente su respetiva matriz. Cumple a cabalidad con los lineamientos y se evidencia que tuvo en cuenta las observaciones realizadas al plan de la vigencia anterior, y realizo las correcciones pertinentes del caso razón por la cual los miembros del comité le dieron su aprobación de manera conjunta y así quedo registrado en el acta.

5. Seguimiento: La oficina de control interno, mediante seguimiento personal y virtual a las diferentes dependencias, realiza la verificación del cumplimiento de acciones y compromisos plasmados en el documento del plan anticorrupción por cada uno de los funcionarios involucrados, e incita al estricto desarrollo de lo allí plasmado. Y con base a los resultados obtenidos, en este primer seguimiento, da a conocer mediante este informe las acciones adelantadas por cada sectorial, sobre las tareas del plan que le competen según sus funciones, y que las mismas fueron reportadas por los funcionarios competentes.

Primer Componente: Mapa de riesgos de corrupción.

Actividades Realizadas

Para este primer cuatrimestre de seguimiento se pudo evidenciar las diferentes estrategias realizadas en las diferentes sectoriales por sus líderes de áreas con la finalidad de mitigar los riesgos o evitar que estos se consoliden, según el análisis de Mapa de Riesgo de la entidad se encontraron los siguientes hallazgo o riesgo.

Riesgo 1. Perdida de la documentación por fallas en la trazabilidad y conservación de la información documental de la entidad.

Dada la falta de herramientas para la organización tanto del archivo central como de los de gestión, la administración municipal de Hatonuevo (La Guajira), reconociendo la importancia de mejorar el proceso archivístico, para la vigencia 2022, ha venido adelantando las siguientes acciones:

La administración municipal continuo con la organización del archivo histórico, central y de gestión del municipio de Hatonuevo, mediante la prestación de servicio del personal contratado en el contrato N° 053 de 2021

Durante este periodo, la administración municipal de Hatonuevo (La Guajira), por medio de la jefa de archivo, se capacitó todo el personal sobre gestión documental. organización de archivos de gestión; tablas de retención documental (TRD); formato único de inventario documental(FUID); y planilla de préstamo documental.

Riesgo 2. Omitir información relevante para la auditoria, con conocimiento de causa.

En las estrategias implementadas para este riesgo la oficina de control interno de la mano con la jefe de talento humano realizaron el requerimiento a los empleados tanto de planta como de contratos para la realización del curso virtual de auditoria del modelo integrado de planeación y gestión de la plataforma EVA de la Función Pública con el fin que los funcionarios tengan conocimiento de la importancia de la realización de auditorías y los diferentes procedimientos que se realizan cuando se llevan a cabo.

Riesgo 3. Realizar inclusiones de hogares o personas desconocidas a núcleos familiares ya registrados en la base de datos del SISBEN.

Por el cual durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2022 las funcionarias de la oficina del SISBEN han estado realizando en acciones y estrategias de prevención de dichos riesgos tales como:

1. Se siguió verificando en la base da dato que la persona que realiza la solicitud de inclusión no esté en la base de datos.

2. Se requiere realizar trámites de manera presencial en la oficina del SISBEN debe presentar copia de documento de identidad, correo electrónico, plasmar huella, numero de celular, solicitud escrita original y la firma.

3. Se realizaron encuestas nuevas a las personas no sisbenisadas, personas que soliciten traslados o por inconformidad de puntajes. Para esta encuesta se tiene en cuenta: que los documentos sean legibles y actualizados, que vengan de otros lugares al momento de solicitar la encuesta, para inclusión se verifica al momento de hacer cambio no afecte a menores de edad. Para hacer estos procesos se realiza llamada previa al usuario para verificar su disponibilidad al momento de hacer la visita para la encuesta; esta encuesta debe ser contestada por el solicitante o persona mayor de la familia, para los retiros de menores de edad deben ser autorizados por un adulto y si es mayor de edad el mismo autoriza su retiro. Para incluir menores de edad con inconvenientes de custodia, no se realiza la petición hasta cuando las partes lleguen a común acuerdo.

Riesgo 4. Inexistencia de inventario real y valorado de bienes del municipio de Hatonuevo.

Para este riesgo la oficina de control interno oficio al jefe de la oficina de recursos físicos todo los años donde se solicita que realice gestión en equipo con el personal asesor de la oficina jurídica y el señor Alcalde Municipal, se realicen las acciones oportunas y efectivas que el caso demande, para lograr que esta entidad

territorial pueda contar con el inventario real de bienes muebles e inmuebles, con la valoración realde cada uno de sus propiedades.
El Jefe de Recursos Físicos se encuentra actualizando el inventario de los equipos tecnológicos y muebles por cada dependencia de entidad.

Riesgo 5. Perdida de elementos u equipos de la administración municipal

Para este riesgo es de manifestar que, la administración municipal se sigue beneficiando del Sistema de Cámaras de Seguridad en el Municipio de Hatonuevo (La Guajira)" cámara con visor 4K instalada al frente del palaciomunicipal, la cual cubre gran parte de las áreas externas de la entidad, por cuanto, su instalación es potencialmente útil, para identificar el ingreso y salida de personas, bienes, objetos y demás elementos de la administración municipal. A demás al momento de salir de las instalaciones de la alcaldía con algún bien se pone en conocimiento al portero de turno para que haga el debido registro y la revisión que amerita.

Riesgo 6. Tráfico de influencia en la Ventanilla Única y en la Oficina de Correspondencia
A través de la Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos, durante la vigencia del primer trimestre del 2022, ha venido desarrollando las acciones que se relacionan a continuación.
La funcionaria encargada de la Recepción, antes de realizar la radicación de un documento, verificará que el documento esté completo, firmado, radica de forma manual en planillas, la respectiva correspondencia recibida. Posterior a la radicación del documento se entrega en físico de la correspondiente dependencia, relacionando tal entrega en la planilla dispuesta para tal efecto, de acuerdo al recorrido asignado. Finalmente se hace el respectivo seguimiento para la repuesta concreta, precisa y a tiempo de la solicitud realizada.

Riesgo 8: Incurrir en Actos Engañosos contra demás compañeros y Ocultamiento de Información Operativa, Legal, Administrativa e Institucional que sea requerida.

La administración municipal de Hatonuevo (La Guajira) a través de su direccionamiento estratégico, filosofía institucional y el cumplimiento del código de integridad adoptado, socializado y de estricto cumplimiento por todos los funcionarios de la entidad, durante la vigencia 2022, ha implementado las siguientes acciones:
Actividad pedagógica código de integridad: durante este primer trimestre de la vigencia 2022, la administración municipal en cumplimiento del plan de capacitaciones realizo la actividad referente al tema del código de integridad d manera dinámica dirigida por una psicóloga

logrando capacitar a todo el personal de la planta de personal y contratista sobre este tema haciendo énfasis en cada uno de los valores del servidor que son: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, que de alguna u otra

manera tienen intervención en nuestro accionar.

Segundo Componente: Rendición de Cuentas

Objetivo General:

Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que permita informar a la ciudadanía sobre qué se está haciendo, cómo se está haciendo, compromisos establecidos y acciones correctivas de mejoramiento.

Objetivos Específicos:

1. Fortalecer la legitimidad y la confianza de la ciudadanía de manera que esta participe de manera activa en el proceso.
2. Ajustar la gestión de la Entidad en función de los resultados de la rendición de cuentas y comunicar los resultados de la misma.
3. Retroalimentar el proceso de planeación respecto de las sugerencias y opiniones producto del ejercicio de control social.

La Rendición de Cuentas, es un espacio de interlocución entre la entidad y la ciudadanía que le permite a la administración del Porvenir contribuir con los procesos de transparencia, mejoramiento de la gestión y construcción de una cultura pública en beneficio y satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos.

Durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2022 la administración del Alcalde Luis Arturo Palmezano de la mano con la gestora social Sandra Milena Sáenz se desarrollaron diferentes estrategias en busca del bienestar de la comunidad, entre ellas se encuentran las siguientes:

Primera Mesa Técnica Departamental de Infancia Adolescencia y Fortalecimiento Familiar MIAFF

Fue Convocado por el ICBF, con la asistencia de los secretarios de despacho donde se optimizaron estrategias y acciones relacionadas con los niños, niñas y adolescentes que se vienen trabajando articuladamente con Gestión Social. También se organizaron temas para bordar en el COMPOS.

Primer Consejo Municipal de Política Social.

Evento liderado por la administración Municipal de la mano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y los secretarios de despacho que hacen parte de las mesas intersectoriales MIAFF(mesas Intersectoriales de primera infancia, adolescencia, Juventus y Fortalecimiento Familiar; donde se pactaron compromisos que contribuyen en el mejoramiento de la calidad de vida de población y el cumplimientos de las metas del plan de desarrollo.

La Ruta del Porvenir llega con más Obras.

Con esta estrategia el Alcalde Municipal dio a conocer las obras las obras ejecutadas durante su administración en caminadas al desarrollo y avance de la ciudad del Porvenir, también socializo las obras gestionadas y que serán ejecutadas durante su periodo.

La Primera Dama Mas Cerca de la Gente.

Con esta estrategia la Primera Dama junto con su equipo de trabajo realizan un recorrido trasladándose a las diferentes veredas del municipio donde compartieron encuentros sociales viviendo toda una travesía con experiencia única con los campesinos.

Crianza Amorosa.

Liderada por Gestión social Municipal articulada con Gestión Social Departamental, esta estrategia se ha venido promoviendo a través del juego en familia, con la niñez y los educadores con el propósito de erradicar en los hogares la violencia contra la niñez sembrando amor, respeto, dialogo y educación a los hogares e instituciones educativas; generando gran impacto y apoyo para las familias.

Este ejerciciode rendición de cuentas se lleva a cabo de una manera permanente y a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la alcaldía donde se publican todas las gestiones realizadas en la administración como son:

Sitio web: http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co
Twitter: @alcaldiaMH
Facebook: ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO
Boletines Virtuales
Chats entre la Administración y la comunidad
Programas en la emisora radial

En estos medios y canales se le informa al ciudadano sobre las actividades, avances de los programas y todos los temas relacionados con la alcaldía del Municipio de Hatonuevo que son de interés para la comunidad. Objetivos de la estrategia de rendición de cuentas 2022.

Tercer Componente: Racionalización de Trámites

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública,, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La estrategia de racionalización de trámites o Anti trámites de la alcaldía, está enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta al cliente externo, para lo cual se tienen en cuenta las siguientes fases incorporadas en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

En la entidad se cuenta con un Manual de atención al ciudadano para proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que se presten; en él se le informa al ciudadano cuales son los trámites que se realizan, con los respectivos requisitos y la dependencia encargada para acceder a los mismos. Dicho manual puede consultarse en la página web del municipio.

TRAMITES EN EL SISTEMA:

La entidad en su sitio web oficial publica los trámites que se adelanten ante los mismos, señalando:

1. Descripción del trámite y o servicio
2. Puntos de atención para realizar el trámite y o servicio
3. Puntos de atención para realizar el pago
4. Plazos para el servicio
5. Documentos para el trámite y o servicio
6. Tiempos estipulados para prestar el servicio
7. La Norma que los sustenta

Actividades Realizadas

Se pudo corroborar que La administración Municipal de Hatonuevo, ha identificado, soportado y cargado sus ochenta y seis (86) trámites y servicios, al sistema único de información de tramites – SUIT, de forma alineada a lo que exige la plataforma, donde se especifica el requisito, los pasos, valor, costo, puntos de atención e información general del trámite y servicio.

Por otra parte cabe la necesidad de mencionar que la administración Municipal de Hatonuevo cuenta con un Manual de atención al ciudadano para proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que se presten; en él se le informa al ciudadano cuales son los trámites que se realizan, con los respectivos requisitos y la dependencia encargada para acceder a los mismos. Dicho manual puede consultarse en la página web del municipio. Dicho manual ha sido estudiado y socializado a todos los funcionarios de la entidad y se encuentra publicada en la página web de la entidad para quien lo requiera puede hacer uso del mismo.

Se pudo evidenciar que la administración municipal estableció Nuevamente racionalizar siete (5) trámites de los ya cargado y aprobados en la plataforma sistema único de información de trámites – SUIT, los cuales fueron propuestos en la vigencia anterior, pero por razones desconocidas no se logró la racionalización de los mismos, ellos son:

1. Licencia de Exhumación de Cadáveres.

2. Impuesto de Industria y Comercio y su Complementario de Avisos y Tableros.

3. Esterilización Canina y Felina.

4. Ajustes de Cotas y Áreas.

5. Inscripción o Cambio Del Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la Propiedad Horizontal.

Para lo cual esta oficina de control interno realizó el respectivo seguimiento con su rol Asignado y el usuario en la plataforma SUIT, y pudo comprobar que en la vigencia anterior ya fueron racionalizado dos tramites (Certificado de residencia y Vacunación Antirrábica de Caninos y Felino, se procedió a la eliminación de la

exigencia del documento de identidad del ciudadano, cuando proceda a la solicitud de los servicios de CERTIFICADO DE RESIDENCIA, así mismo se eliminó el requisito de aporte del certificado de SISBEN, así mismo las exigencias de los requisitos de presentación Fotocopia de Cedula de Ciudadanía y presentación de Poder Autenticado, para la solicitud del trámite de AJUSTES DE COTAS, ÁREAS Y CERTIFICADO DE NOMENCLATURA, esto con el fin de cumplir con la normatividad en materia de estrategias anti tramites como una medida para facilitar el acceso a los servicios que brindamos y a su vez mitigar el riesgo de corrupción en la entidad. Para finalizar se le recomienda a los funcionarios con la responsabilidad de cumplir con estas funciones que se esmeren en hacer esta tarea con mucho empeño para dar total cumplimiento con la norma.

Cuarto y Quinto Componente: Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información.

La Alcaldía del municipio de Hatonuevo a través del Proceso Gestión Asuntos Administrativos y de Gobierno, está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y carta de trato Digno nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

En la Administración Municipal de Hatonuevo Ciudad del Porvenir reconoce la información como un derecho y no como un privilegio, por lo que se cambió la antigua concepción de relación entre Estado - Ciudadano, donde este último requería el suministro de información, ahora es la Administración Municipal que brinda ésta oportunidad y calidad.

Actividades Realizadas

Se realizó reportes a la oficina de control interno de las PQRS recepcionadas por dependencias reflejando el número de PQRS atendidas por cada sectorial en primer trimestre de este año, para un total de 563 las cuales fueron contestadas de manera oportuna y adecuada. Finalmente este informe realizado por la oficina de control interno fue publicado en la pagina institucional.

Las PQRS se recepcionaron inicialmente por ventanilla única, con el registro una a una para facilitar la trazabilidad de las mismas.

La persona encargada de la política de atención al ciudadano realizo sensibilización oficina por oficina con el tema de lenguaje claro, permitiéndole a los empleados de la alcaldía tener conocimiento sobre dirigirse a los ciudadanos al momento de requerir la atención en la entidad.

El equipo de comunicaciones público en la página web institucional y redes sociales Facebook cada una de las gestiones realizadas por el alcalde Luis Arturo Palmezano Rivero y la Gestora Social Sandra Milena Sáenz a través de las diferentes actividades realizadas por los secretarios de despacho durante el periodo Enero-Abril del 2022.

Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual. La entidad ha insistido en divulgar los canales de atención para dar solución a las necesidades que presentan los ciudadanos tales como:

1) Correos institucionales publicados de manera visible en las instalaciones del palacio municipal.
2) Pagina web del municipio
3) en las redes sociales donde se han publicado los canales de atención de cada una de las dependencias responsables de la ejecución de cada actividad.
4) Medio físico tal es el caso de los radicados a través de la ventanilla única.
5) Llamadas telefónicas al celular del empleado de la oficina de Atención al Ciudadano y en algunas ocasiones al resto del personal que presta sus servicios en la entidad.

Este mecanismo tiene como objetivo mejorar la atención del Ciudadano evaluando

el servicio que recibe por parte de todos los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal de Hatonuevo para la eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, esto se ha venido llevando a cabo en cumplimiento a las normas establecidas para el tema.

Debido a las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos ante la administración tenemos:
Nuestros canales no presenciales son:
- Línea telefónica: 3146028475

– Chat institucional: https://www.atencionalciudadano@hatonuevo-laguajira.gov.co

– Formulario Único de Trámites: http://www.Hatonuevo-alcaldia.gov.co Al ingresar al enlace mencionado, se encuentra igualmente el botón „Contáctenos‟, a través del cual los usuarios podrán acceder y diligenciar sus solicitudes, inquietudes, comentarios y sugerencias de forma fácil, ágil y completa, con solo diligenciar los campos con la información básica.

– Correo electrónico institucional: contactenos@hatonuevo-laguajira.gov.co.

– Aplicativo de la Alcaldía municipal de Hatonuevo‟: http://www.Hatonuevo-alcaldia.gov.co

Tenga presente que los actos administrativos se seguirán notificando por medio electrónico.

Tras el estudio y análisis de los datos obtenidos por las encuestas de satisfacción a los ciudadanos que requieren algún servicio o información de las dependencias de la Alcaldía Municipal, se aprecia una evaluación positiva tanto en las respuestas como en el grado de satisfacción.

Cabe destacar que algunos ciudadanos manifestaron inconformidad en cuanto al servicio de atención de algunas dependencias, para los cual se realizó una mesa de trabajo en los cuales se llegaron a unos compromisos en aras de mejorar la atención al ciudadano de nuestro municipio.

ORIGINAL FIRMADO
CLAUDIA PATRICIA NUÑEZ ORTIZ
Jefe de Control Interno