



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE DEL CAUCA
NIT. 891380115-0



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE.

**DR. JUSTINO SINISTERRA S.
ALCALDE.**

**DR. JOSÉ LUIS ESCOBAR.
SECRETARIO DE PLANEACIÓN.**

2020

Dirección: Calle 6 con Carrera 11 Esquina, Parque Principal / Teléfono: (+57) (2) 267 2653
Correo electrónico: contáctenos@pradera-valle.gov.co /
planeacioneinfraestructura@pradera-valle.gov.co / Código postal: 763550



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE DEL CAUCA
NIT. 891380115-0



La Alcaldía Municipal de Pradera, Valle del Cauca, en su rol misional de realizar acciones direccionadas al crecimiento integral de los Pradereños, sustentadas mediante una gestión transparente, con responsabilidad social, que garantice a la población niveles más altos de desarrollo, optimizando recursos en armonía con el medio ambiente y en articulación con el sector privado.

En este orden de ideas, la estrategia de atención y servicio al ciudadano se centra en los esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la administración pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con calidad, oportunidad y que se ajusten a las necesidades de la comunidad.

Siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) y del Gobierno Nacional (MIPG), el Alcaldía Municipal de Pradera, Valle del Cauca diseñó la siguiente estrategia servicio al ciudadano.

MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE DEL CAUCA
NIT. 891380115-0



Ciudadano	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art.15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.2 2.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 124 de 2016	Todo	Por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
	Decreto 1499 de 2017	Todo	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, se sustituye el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015 y estableciendo el objeto e instancias de dirección; las políticas de gestión y desempeño institucional; el modelo integrado de planeación y gestión y la articulación de los sistemas de gestión con el sistema de control interno.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE DEL CAUCA
NIT. 891380115-0



	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art.15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

OBJETIVO GENERAL

Establecer e implementar actividades que permitan mejorar la atención al ciudadano, garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la administración pública

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir las acciones a seguir para el fortalecimiento de la atención al ciudadano.
2. Garantizar el derecho de la ciudadanía y grupos de valor al acceso a los diferentes servicios y tramites de la administración municipal, logrando una atención ágil eficaz y con sentido social.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Alcaldía del Municipio de Pradera Valle, para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos los Pradereños establece los siguientes mecanismos:

- ✓ La página WEB de la entidad contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE DEL CAUCA
NIT. 891380115-0



✓ Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace de lunes a viernes de 8: a.m. a 12: M y de 2:00 a 6:00 p.m. lo cual garantiza que la alcaldía sea de puertas abiertas. En caso de cambio de horario se informará de manera oportuna a la comunidad y demás partes interesadas.

✓ Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página WEB www.pradera-valle.gov.co, en atención al ciudadano, enlace Consulta, Quejas y Reclamos, los ciudadanos podrán formular y hacer seguimiento a sus requerimientos una vez sea dirigida a la correspondiente secretaría u oficina responsable.

✓ Interacción de los ciudadanos con la Alcaldía Municipal a través del correo electrónico contáctenos@pradera-valle.gov.co

✓ Se realizarán reuniones con los presidentes de juntas de acción comunal con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.

✓ Conformación de veedurías ciudadanas en contratos de obra para fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante este mecanismo que permitan el ejercicio efectivo del control.

✓ Realización de reuniones para rendición de cuentas, este mecanismo facilita a los ciudadanos el ejercicio de la soberanía popular y la democracia participativa, a través de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Se determina que la Administración Municipal rendirá cuentas a la ciudadanía una vez al año.



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE DEL CAUCA
NIT. 891380115-0



Cronograma 2020

Las actividades de la estrategia inicialmente propuestas se definen de la siguiente manera:

Plan de Servicio al Ciudadano 2020					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Redireccionar a los responsables las solicitudes de la ciudadanía a través del Correo electrónico: contáctenos@pradera-valle.gov.co	Solicitudes redireccionadas a sus responsables.	Oficina TIC's	Febrero-Diciembre 2020
	1.2	Atención a la comunidad por medio de Chat Interactivo (Atención Virtual al Ciudadano)	Brindar orientación oportuna acerca de los distintos trámites y servicios de la entidad	Oficina TIC's	Vigencia 2020
Talento Humano	2.1	Fortalecer los conocimientos a los servidores públicos en la estructura funcional y de cada uno de los servicios que se prestan en la Administración Municipal	Conocimientos fortalecidos en los servidores públicos.	Secretaría general Oficina de Talento Humano	Mayo 2020



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO 2020
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PRADERA, VALLE DEL CAUCA
NIT. 891380115-0



Normativo y Procedimental	3.1	Documentar y socializar al interior de la entidad un documento para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias	Documento elaborado y socializado por correo institucional	Secretaría general Oficina jurídica	Junio de 2020
---------------------------	-----	---	--	--	---------------

Pradera, Valle del Cauca, Febrero 2020



JUSTINO SINISTERRA SINISTERRA
Alcalde Municipal



José Luis Escobar.
Secretario de Planeación.