



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCION**

**1. MISION Y VISIÓN DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE TOCANCIPA**

**2. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2.1. Objetivo General y Objetivos Específicos**

**2.2. Componentes del Plan**

**2.3. Primer Componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

**2.4. Segundo Componente:** Estrategia antitrámites

**2.5. Tercer Componente:** Rendición de cuentas

**2.6. Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



### **3. MISION Y VISIÓN DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE TOCANCIPA**

#### **MISIÓN**

Responder a las necesidades de la comunidad Tocancipeña, a través del desarrollo de programas y proyectos fundamentados en políticas estratégicas, cumpliendo la Ley y trabajando con responsabilidad social.

#### **VISIÓN**

Tocancipá Capital Industrial del Departamento, se convertirá para el 2050 en una ciudad competente, sostenible y generadora de desarrollo integral, mediante la optimización de los niveles de calidad de vida de su población, a través de la armonización y concertación con corresponsabilidad social.

#### **VALORES DE LA POLÍTICA PÚBLICA**

Hoy Tocancipá construye un territorio incluyente y participativo, promoviendo la sostenibilidad y competitividad para un desarrollo integral fundamentado en los siguientes valores:

1. La gestión de lo público es transparente. La administración rinde cuentas de todo lo que hace y tiene servidores públicos eficientes y comprometidos.
2. Eficiencia, economía y eficacia son principios de todos los programas y proyectos.
3. Coordinación, concurrencia y subsidiariedad, con las políticas nacionales y sectoriales.
4. Transparencia, corresponsabilidad y confianza, a través de una gestión por resultados que contribuya a la credibilidad en la administración pública.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



**2. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2.1. Objetivo General y Objetivos Específicos**

**OBJETIVO GENERAL**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la Gestión Municipal.
- Definir las acciones a mejorar y diseñar las políticas en cada uno de los procesos.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



## **2.2. Componentes del Plan**

### **POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE TOCANCIPÁ**

La Alcaldía Municipal de Tocancipá, comprometida con la prevención y lucha contra la corrupción, implementará un Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción para determinar y controlar los riesgos de corrupción en la entidad, facilitando el desarrollo oportuno de controles y acciones preventivas o correctivas que prevengan o disminuyan la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción, que comprometan los recursos públicos, y generen desconfianza e impidan el logro de los objetivos y metas de los planes, programas, proyectos, establecidos en el plan de desarrollo municipal.

### **LINEAMIENTOS PARA LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La administración de los riesgos de corrupción tendrá en cuenta el tratamiento de los riesgos mediante la aplicación de un procedimiento con los siguientes lineamientos:

- A. Los responsables de los procesos y su equipo de trabajo identificarán los riesgos de corrupción que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos institucionales que puedan lesionar la imagen de la entidad, su credibilidad, confianza y transparencia implementando los instrumentos de identificación, valoración y seguimiento adoptados, así como la determinación de controles preventivos y correctivos que permitan contrarrestar la probabilidad la materialización del riesgo tomando acciones que prevengan o reduzcan su posibilidad.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



- B. Los responsables de los procesos identificarán e implementarán planes de acción preventiva y correctiva en cada uno de los riesgos priorizados que permitan continuar con el desarrollo de las actividades y el logro de sus objetivos.
- C. Los responsables de los procesos deberán realizar seguimiento al mapa de riesgo por lo menos tres veces al año, esto es con corte a Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31.
- D. Los responsables de los procesos al identificar en los seguimientos de los riesgos de corrupción la no presencia de controles, requieren diseñar controles para evitar la materialización del riesgo y establecer los planes de acciones preventivas o correctivas que eliminen las causas del posible riesgo.
- E. Para la consolidación del mapa de riesgos será necesario adelantar la identificación, valoración y mapa de riesgos de corrupción en las matrices anexas. (enviadas vía correo electrónico)
- F. La matriz de identificación de riesgos de corrupción se debe fundamentar en la comprensión y origen de las causas que generan el riesgo, así como el análisis de las interrelaciones de los procesos y las consecuencias que se puedan derivar. Para efectos de las causas que generan el riesgos se tendrá en cuenta los factores internos y externos, así:

❖ **FACTORES EXTERNOS**

Económicos: Disponibilidad de capital, emisión de deuda o no pago de esta, liquidez, mercados. financieros, desempleo, competencia.

Medio Ambientales: Emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible.

Políticos: Cambios de Gobierno. Legislación, políticas públicas, regulación.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



Sociales: Demografía, responsabilidad social, terrorismo.

Tecnológicos: Interrupciones, comercio electrónico, datos externos, tecnología emergente.

❖ **FACTORES INTERNOS**

Procesos: Capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, conocimiento.

Infraestructura: Disponibilidad de activos, capacidad de los activos, acceso al capital.

Tecnología: Integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento.

Personal: Capacidad del personal, salud, seguridad.

- g. La matriz de valoración de riesgos de corrupción toma en cuenta la identificación del riesgo de corrupción debiendo determinar el tipo de control que se establece, así: la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (a) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (b) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En el formato de valoración de riesgos de corrupción, se debe describir los criterios de medición y su cumplimiento, así:

1. EXISTE (N) HERRAMIENTA (S) DE CONTROL.
2. EXISTEN MANUALES Y/O PROCEDIMIENTOS QUE EXPLIQUEN EL MANEJO DE LA HERRAMIENTA.
3. EN EL TIEMPO QUE LLEVA LA HERRAMIENTA HA DEMOSTRADO SER EFECTIVA.

- h. En la matriz de consolidación del mapa de riesgos se presentará la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción considerando



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



los siguientes criterios: (a) **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (b) **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento. También incluye las medidas de mitigación a través de los controles y el seguimiento mediante las acciones que permitan evitar o reducir los riesgos de corrupción, donde se debe relacionar la fecha de seguimiento e indicador. En la columna de efectividad de las acciones, se determine:

1. NUEVA ACCIÓN: SI LA ACCIÓN INICIAL NO FUE EFECTIVA, DEBE REPLANTEAR UNA NUEVA ACCIÓN.
2. CONTINUAR ACCIÓN INICIAL: AUMENTAR PLAZO.
3. CUMPLIO LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN.

- i. En los procesos que sean susceptibles de ser afectados por la ocurrencia de eventos de riesgos de corrupción, los responsables deben adelantar la gestión de administración del riesgo y reportarlo a la Oficina de Control Interno implementando el (los) plan (es) de acción que permitan evitar o reducir el (los) riesgo (s) y la actualización de su mapa de riesgos de corrupción.
- j. Cuando se diseñen nuevos controles los responsables de los procesos deben reportarlo a la Oficina de Control Interno en los formatos correspondientes.
- k. Para efectos de determinar los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración, son<sup>1</sup>:  
Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por

---

<sup>1</sup> Metodología Anticorrupción.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

- L. Los responsables de los procesos que incurran en incumplimiento de los lineamientos de esta política, deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento. De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.
- M. La Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos, se revisarán al menos una vez al año y se ajustarán si es necesario para adaptarlos a los cambios, situaciones o circunstancias que pueda afrontar la entidad.
- N. Los planes de acción correctiva o preventiva que se adelanten por los responsables de los procesos deben aplicarse acorde a los procedimientos establecidos.
- O. La Oficina de Control Interno hará el control y seguimiento de la política de administración del riesgo de corrupción.





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



A continuación se relaciona un listado de riesgos de corrupción para que sea tenido en cuenta en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción de cada proceso. No obstante, pueden incluirse riesgos de corrupción que no se hayan descrito en el presente documento.

<b>ITEM</b>	<b>RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>
1	<input type="checkbox"/> Concentración de autoridad o exceso de poder.
2	<input type="checkbox"/> Extralimitación de funciones.
3	<input type="checkbox"/> Ausencia de canales de comunicación.
4	<input type="checkbox"/> Amiguismo y clientelismo.
5	<input type="checkbox"/> Archivos de gestión sin el cumplimiento de las normas del AGN.
6	<input type="checkbox"/> Ausencia de participación ciudadana.
7	<input type="checkbox"/> Excesiva reserva.
8	<input type="checkbox"/> Consentimiento por los entes de control de irregularidades.
9	<input type="checkbox"/> Inclusión de gastos no autorizados.
10	<input type="checkbox"/> Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
11	<input type="checkbox"/> Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
12	<input type="checkbox"/> Archivos contables con vacíos de información.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



13	<input type="checkbox"/> Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
14	<input type="checkbox"/> Acceder a Cohecho- Soborno (indebido manejo de pagos).
15	<input type="checkbox"/> Caos presupuestal que afecta la programación contractual.
16	<input type="checkbox"/> Ejecución irregular del presupuesto.
17	<input type="checkbox"/> Manejo irregular de recursos
18	<input type="checkbox"/> Modificaciones inadecuadas al presupuesto.
19	<input type="checkbox"/> Irregular aplicación del régimen de reservas.
20	<input type="checkbox"/> Tecnología inadecuada.
21	<input type="checkbox"/> Atraso en la información contable y financiera.
22	<input type="checkbox"/> Falta de planeación y programación en el área financiera.
23	<input type="checkbox"/> Falta de control en el almacén general y de los activos fijos.
24	<input type="checkbox"/> Planeación inapropiada de los presupuestos de ingresos, gastos e inversión
25	<input type="checkbox"/> Depreciaciones por mayor o por menor valor por falta de la valuación de activos fijos.
26	<input type="checkbox"/> Ausencia de software integrado de gestión, para el manejo de la información presupuestal, contable y de tesorería
27	<input type="checkbox"/> Ausencia de procedimientos.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



28	<input type="checkbox"/> Estacionalidad de fondos.
29	<input type="checkbox"/> Inversión sin respaldo.
30	<input type="checkbox"/> Atraso en la entrega de información contable y financiera.
31	<input type="checkbox"/> Facilitar cobros externos sin la debida legalidad.
32	<input type="checkbox"/> Soborno (Cohecho).
33	<input type="checkbox"/> Estudios previos o de factibilidad superficiales.
34	<input type="checkbox"/> Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
35	<input type="checkbox"/> Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
36	<input type="checkbox"/> Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
37	<input type="checkbox"/> Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
38	<input type="checkbox"/> Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
39	<input type="checkbox"/> Urgencia manifiesta inexistente.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



40	<input type="checkbox"/> Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
41	<input type="checkbox"/> Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
42	<input type="checkbox"/> Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.
43	<input type="checkbox"/> Solicitar dádivas o acceder a soborno.
44	<input type="checkbox"/> Conflicto de Interés.
45	<input type="checkbox"/> Fraccionamiento técnico de la contratación.
46	<input type="checkbox"/> Monopolio de contratistas que puede significar preferencias indebidas.
47	<input type="checkbox"/> Ausencia de reglamentación para fijar precios.
48	<input type="checkbox"/> Irregular uso del contrato de prestación de servicios.
49	<input type="checkbox"/> Interventorías laxas y poco objetivas que pueden entrañar actos corruptos.
50	<input type="checkbox"/> Eclósión contractual en época electoral que sintomatiza acuerdos tácitos entre las campañas y la direccionalidad de los contratos.
51	<input type="checkbox"/> Delegación para la contratación que puede generar malos manejos y exceso de discrecionalidad en quien la ejerce.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



52	<input type="checkbox"/> Contratos interadministrativos que flexibilizan el manejo contractual y entrañan riesgo de amaño en el manejo de los mismos.
53	<input type="checkbox"/> Conciliaciones que pueden conllevar acuerdos indebidos.
54	<input type="checkbox"/> Decisión errónea al determinar modalidad de contratación para la adquisición de bienes o servicio o para la ejecución de actividades misionales.
55	<input type="checkbox"/> Omisión de la participación de veedurías ciudadanas.
58	<input type="checkbox"/> Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
59	<input type="checkbox"/> Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
60	<input type="checkbox"/> Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
61	<input type="checkbox"/> Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
62	<input type="checkbox"/> Pérdida, sustracción u omisión de la información institucional.
63	<input type="checkbox"/> Baja capacidad tecnológica.
64	<input type="checkbox"/> Fallos amañados.
65	<input type="checkbox"/> Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



66	<input type="checkbox"/> Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
67	<input type="checkbox"/> Exceder las facultades legales en los fallos.
69	<input type="checkbox"/> Incumplimientos legales al calificar la actuación a seguir, o en los términos establecidos por la ley 734 de 2002.
70	<input type="checkbox"/> Pérdida de expedientes.
71	<input type="checkbox"/> Violación de la reserva sumarial.
72	<input type="checkbox"/> Cobro por realización del trámite, (Concusión).
73	<input type="checkbox"/> Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
74	<input type="checkbox"/> Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
75	<input type="checkbox"/> Ausencia de publicidad de los trámites y procedimientos de los servicios prestados.
76	<input type="checkbox"/> Falta de ética y cultura del autocontrol de los servidores públicos.
78	<input type="checkbox"/> Peculado (manejo indebido de nomina)
79	<input type="checkbox"/> Incumplimiento de funciones.
80	<input type="checkbox"/> Conflicto de Intereses.
81	<input type="checkbox"/> Inexactitud en la información del Plan de compras.
82	<input type="checkbox"/> Desactualización inventarios.
83	<input type="checkbox"/> Hurto en el suministro y durante el uso de los bienes.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



84	<input type="checkbox"/> Fraude durante la preparación de la baja o la entrega del bien (cambio de bienes).
85	<input type="checkbox"/> Procesos de selección de personal sin ceñirse a la rigurosidad exigida.
86	<input type="checkbox"/> Indebida utilización de recursos físicos y tecnológicos para favorecer intereses particulares.
87	<input type="checkbox"/> Pérdida, daño o manipulación de información por debilidades en seguridad informática.
88	<input type="checkbox"/> Provisión de cargos por acuerdos políticos.
89	<input type="checkbox"/> Desmotivación del personal.
90	<input type="checkbox"/> Falta de capacitación.
92	<input type="checkbox"/> Interpretación errónea de la normatividad.
93	<input type="checkbox"/> Escaso control sobre los bienes e inventarios de la entidad.
95	<input type="checkbox"/> Decisiones ajustadas a intereses particulares.
97	<input type="checkbox"/> Rendición de informes para cumplir con aspectos formales.
98	<input type="checkbox"/> Bajo nivel de supervisión, control y evaluación.
100	<input type="checkbox"/> No verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos.
101	<input type="checkbox"/> Deficiencia en el seguimiento y evaluación de procesos.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



105	<input type="checkbox"/> Deficiente nivel de seguimiento a la ejecución contractual. (ejercicio de la supervisión)
106	<input type="checkbox"/> Incumplimientos legales en la liquidación del contrato.
111	<input type="checkbox"/> Incumplimientos legales de los términos establecidos para atender derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia.
112	<input type="checkbox"/> Incumplimientos legales al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto del derecho de petición, la queja, reclamo o sugerencia y no la absuelva de fondo.
113	<input type="checkbox"/> Trámites dispendiosos.
117	<input type="checkbox"/> Demora en las contestaciones demandas, presentación de alegatos y/o recursos legales, entre otros.
118	<input type="checkbox"/> Ocurrencia de daño antijurídico.
122	<input type="checkbox"/> Adaptación subjetiva de las normas.
123	<input type="checkbox"/> Presentación y uso inadecuado de la información a la comunidad.
126	<input type="checkbox"/> Débiles controles.
127	<input type="checkbox"/> Metodologías inapropiadas en la evaluación de los planes, programas y proyectos.

## RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> CONPES 3654 DE 2010





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



La Alcaldía Municipal de Tocancipá dentro del proceso de Rendición de Cuentas ordenado por el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, donde señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<sup>3</sup>.

Con el Acuerdo 02 de 2009 del Concejo Municipal se adopta la política pública de participación ciudadana, transparencia administrativa, rendición pública de cuentas y cuidado de lo público, en el municipio de Tocancipá y se dictan otras disposiciones, siendo este modificado mediante el Acuerdo 13 de 2010, quedando establecido en su Artículo 1: “El primer domingo del mes de Febrero de cada año, la Administración Municipal integrada por el Alcalde, los Secretarios del Despacho, los gerentes y/o directores de entidades descentralizadas del Municipio, entes adscritos o vinculados al Municipio, el Concejo Municipal en Pleno y la Personería Municipal, adelantarán una audiencia pública en un lugar donde puedan participar democrática, libre y apropiadamente todas las organizaciones sociales, cívicas y comunitarias, y la ciudadanía en general, para dar a conocer los programas, proyectos y actividades adelantados y por adelantar por parte de cada uno de ellos. Esta Audiencia Pública deberá ser convocada por la administración municipal **con un (1) mes de anticipación haciendo uso de los diferentes medios de comunicación.**” De igual manera, se estableció que para el último año de Gobierno la rendición de cuentas se realizará el segundo domingo del mes de diciembre del respectivo año.

AUDIENCIAS PÚBLICAS OFICIALES		
TIEMPO	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLES

<sup>3</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



Después del primer año.	Se realizará el primer domingo del mes de Febrero	Despacho del Alcalde Oficina de Prensa Gerencia de Planeación Oficina de Control Interno
En el último año del período	Se realizará el primer domingo del mes de Diciembre	

En el eje de una gestión pública eficiente establecido en el plan de desarrollo municipal “Tocancipá Incluyente y Participativa” para las vigencias 2012-2015 denominado “Transparencia y Participación Ciudadana”, se ha contemplado la realización de las siguientes estrategias cuyo contenido es el fortalecimiento participativo e informativo:

1. Fomentar espacios y mecanismos de participación para generar control social.
2. Fortalecer a través de la inclusión y la participación, las organizaciones representativas de la ciudadanía.
3. Implementar sistemas de información que propicie un espacio de encuentro entre la administración y la ciudadanía.
4. Promover la creación de espacios comunitarios, para realizar deliberaciones colectivas entorno a los procesos que adelanta la administración.
5. Optimizar las líneas de inversión para contribuir al mejoramiento de la eficiencia del gasto público.
6. Implementar un modelo de gestión, que garantice ciudadanos más eficientes y comprometidos con el desarrollo del municipio.
7. Desarrollar una cultura de servicio ágil, oportuno y de calidad por parte de los funcionarios públicos en función de la comunidad.
8. Orientar una gestión por resultados con equidad y eficiencia.
9. Promover la cultura tributaria e incrementar en términos reales los ingresos del municipio.

La Alcaldía Municipal de Tocancipá tendrá en cuenta el proceso de rendición de cuentas que se hace de manera periódica (diario, semanal, mensual, trimestral, semestral y anual), con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de gestión, planes operativos anuales, indicadores de gestión, prestación y calidad del servicio prestado, presupuesto de la Entidad, actividades y programas que se vienen implementando, a través de los siguientes mecanismo: Audiencias Públicas, divulgación de la Rendición de Cuentas en la página Web de la Alcaldía: [www.tocancipa-cundinamarca.gov.co](http://www.tocancipa-cundinamarca.gov.co), Informes de gestión presentados a los entes



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



rectores, de vigilancia y de control, encuestas de satisfacción, publicación de informes financieros y presupuestales, informes de gestión y resultados de las vigencias, entre otros.

La Entidad tiene institucionalizado a través de la Oficina de Prensa la entrega diaria de información de los diferentes certámenes, actividades y programas que llevarán a cabo por las diferentes dependencias. Esta información también es dada a conocer a los funcionarios con la finalidad de retroalimentar y conocerla, para que se socialice ampliando su difusión favoreciendo la participación y la transparencia de la comunidad Tocancipeña.

La Administración Municipal en cumplimiento a la Constitución Nacional, la implementación de mecanismos de participación ciudadana según lo ordenado en la Ley 134 de 1994, la Ley de veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003), la Ley 489 de 1998 que reglamenta la obligación de la administración a prestar todo el apoyo a las veedurías ciudadanas y garantizar su acceso a la información brindaran al municipio la adopción de una política pública de participación ciudadana, transparencia administrativa, rendición pública de cuentas y cuidado de lo público.

Dentro de la información que la Alcaldía Municipal de Tocancipá viene entregando a las entidades de control y la publicación de informes, están:

<b>INFORMES PERIODICOS PRESENTADOS POR LAS DEPENDENCIAS A DIFERENTES ENTIDADES O QUE SE PUBLICAN EN LA PÁGINA WEB</b>			
<b>INFORME</b>	<b>ENTIDAD/PORTAL</b>	<b>DEPENDENCIA RESPONSABLE</b>	<b>NORMATIVIDAD</b>
DEUDA PÚBLICA	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	GERENCIA FINANCIERA	NORMATIVIDAD APLICABLE
CONTRATOS CELEBRADOS POR LA ENTIDAD	SECOP	OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	LEY 1150 DE 2007
INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE PERSONAL	DAFP/SUIP	GERENCIA ADMINISTRATIVA	DEC. 2842 DE 2010
RETENCIÓN EN LA FUENTE	DIAN	GERENCIA FINANCIERA	DEC 2634 DE 2012



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



REPORTE DE TRANSFERENCIAS SUPERSALUD	SUPERSALUD	GERENCIA FINANCIERA	CIRCULAR ÚNICA CONSOLIDADA
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL ACTIVA Y PASIVA	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	GERENCIA FINANCIERA	RESOLUCIÓN No. 086 DEL 3 DE FEBRERO DE 2011
RENDICIÓN DE LA CUENTA	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA/ SIA	GERENCIA FINANCIERA	RESOLUCIÓN No. 086 DEL 3 DE FEBRERO DE 2011
BASE SISBÉN	DNP	GERENCIA DE PLANEACIÓN	RESOLUCIÓN No. 0303 de 2012
PLANES DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA/AVANCES	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA/ CGR	TODAS LAS GERENCIAS	CIRCULAR CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA/CGR
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	CGN/CHIP	GERENCIA FINANCIERA	INSTRUCTIVOS
PLANES DE COMPRAS	WEB ALCALDIA MUNICIPAL TOCANCIPÁ	GERENCIA ADMINISTRATIVA	LEY 1474 DE 2011
INFORME DE CONTROL INTERNO	DAFP	OFICINA DE CONTROL INTERNO	INSTRUCTIVO DAFP
INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE	CGN/CHIP	GERENCIA FINANCIERA/OFICINA DE CONTROL INTERNO	INSTRUCTIVO CGN
INFORME SICEP	DNP/SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTAL	GERENCIA FINANCIERA/GERENCIA DE PLANEACIÓN	CIRCULAR DNP
INFORME DE CONCILIACIÓN JUDICIAL	MINISTERIO DEL INTERIOR	OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	LEY 640 DE 2001/RESOLUCIÓN 2620 DE 2009
INFORME DE MOROSOS	CGN	GERENCIA FINANCIERA	DEC. 3361 DE 2004/LEY 1066 DE 2006/LEY 901 DE 2004/RESOL. 531 DE 2009/



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



INFORMACIÓN FINANCIERA, ECONÓMICA Y SOCIAL	CGR/SIRECI	GERENCIA FINANCIERA	INSTRUCTIVO/RESOLUCIÓN 5993 DE 2008
INFORMACIÓN FINANCIERA, ECONÓMICA Y SOCIAL	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	GERENCIA FINANCIERA	RESOLUCIÓN No. 086 DEL 3 DE FEBRERO DE 2011
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL	PÁGINA WEB	GERENCIA DE PLANEACIÓN	LEY 1474 DE 2011
PLAN ESTRATEGICO	PÁGINA WEB	GERENCIA DE PLANEACIÓN	LEY 152 DE 1994
PLAN PLURIANUAL DE INVERSIONES			
PLAN INDICATIVO			
PLAN FINANCIERO			
PLAN DE ACCIÓN			
EVALUACIÓN Y AVANCE PLAN DE DESARROLLO-			
INFORMACIÓN CONTRACTUAL	SECOB	OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	LEY 1150 DE 2007
INFORME DE GESTIÓN AMBIENTAL	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	GERENCIA AMBIENTAL	INSTRUCTIVO
ESTADISTICAS EN EDUCACIÓN	PÁGINA WEB/MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	GERENCIA DE EDUCACIÓN	SIN*
ESTADISTICAS DE SALUD	PÁGINA WEB/SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL /	GERENCIA DE SALUD	SIN*
ESTADISTICAS DE SEGURIDAD	PÁGINA WEB	GERENCIA DE GOBIERNO	SIN*
ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	PÁGINA WEB	GERENCIA ADMINISTRATIVA	LEY 951 DE 2005
INFORMACIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTAL	PÁGINA WEB	GERENCIA FINANCIERA	LEY 1474 DE 2011



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



INDICADORES DE GESTIÓN	PÁGINA WEB	GERENCIA DE PLANEACIÓN	SIN*
TRÁMITES Y SERVICIOS	PÁGINA WEB/SUIT	GERENCIA ADMINISTRATIVA	LEY 962 DE 2005
NORMAS Y ACTOS GENERALES	PÁGINA WEB	DESPACHO DEL ALCALDE	LEY 962 DE 2005
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁGINA WEB	GERENCIA DE PLANEACIÓN	LEY 1474 DE 2011
PLAN INTEGRAL ÚNICO	PÁGINA WEB	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	AUTO 383 DE 2010
MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO	PÁGINA WEB	GERENCIA FINANCIERA	LEY 819 DE 2003
INFORMES CUATRIMESTRALES DE CONTROL INTERNO	PÁGINA WEB	OFICINA DE CONTROL INTERNO	LEY 1474 DE 2011
INFORME DE LICENCIAS URBANISTICAS	DEPARTAMENT O ADMINISTRATIV O NACIONAL DE ESTADISTICAS	GERENCIA DE PLANEACIÓN	DEC. 1469 DE 2010
INFORME DERECHOS DE AUTOR	DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHOS DE AUTOR	GERENCIA ADMINISTRATIVA/SISTEMA S/CONTROL INTERNO	DIRECTIVAS PRESIDENCIALES 01 DE 1999 Y 02 DE 2002, Y LA CIRCULAR NO. 04 DEL 22 DE DICIEMBRE DE 2006 EXPEDIDA POR EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL

+SIN (Sin normatividad)

Para una mejor socialización y conocimiento de las actividades que ejecuta la Alcaldía Municipal se tiene implementando programas radiales y de televisión llegando de una manera más amplia a la comunidad para que se conozca en los diferentes rincones del municipio los programas y planes que se están ejecutando; así como conocer las inquietudes, sugerencias, reclamos, necesidades que se den por parte de la población en procura de lograr que las comunidades sean atendidas y verifiquen la realidad de los informes, actividades, resultados que está presentando la entidad promoviendo los



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



principios de transparencia, moralidad, oportunidad, eficiencia, economía, costos ambientales y publicación.

En los procesos contractuales la Alcaldía Municipal de Tocancipá tiene en cuenta la Audiencias Públicas en donde a los interesados se da a conocer y discutir los resultados de adjudicaciones de licitaciones de contratos u otras modalidades acorde a los lineamientos legales establecidos.

Indicadores del programa según lo ordenado en el plan de desarrollo “Tocancipá Incluyente y Participativa” periodo 2012 - 2015:

<b>Política: Transparencia y participación ciudadana: eje de una gestión pública eficiente</b>				
<b>Programa: Tocancipá participativa con control y corresponsabilidad social.</b>				
<b>Proyectos</b>	<b>Meta Resultado</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta Producto</b>	<b>Línea Base</b>
<b>Participación y corresponsabilidad social.</b>	<b>Garantizar que el 95% (6352 hogares) de los hogares tocancipeños, tengan acceso a la información institucional, que les permita estar vinculados a procesos participativos.</b>	<b>60% (4012)</b>	<b>Implementar un mecanismo para que la información pública, esté al alcance de los hogares (periódicos, revista, boletín informativo, noticiero institucional, página web, espacio radial -Alegria Estéreo, Tocancipá Incluyente y Participativa-).</b>	<b>60%</b>
			<b>Implementar una estrategia para adelantar el proceso de socialización de avances del plan de desarrollo (20 mesas</b>	<b>2</b>

Fuente: Acuerdo No. 05 de 2.012. Plan de Desarrollo Municipal “Tocancipá Incluyente y Participativa”



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



Servidores públicos eficientes				
Proyectos	Meta Resultado	Línea Base	Meta Producto	Línea Base
Desarrollo institucional.	Alcanzar al 90% los indicadores de satisfacción en la prestación del servicio.	80%	Fortalecer la infraestructura tecnológica de los software existentes, para optimizar la eficiencia administrativa (atención al ciudadano, estadística, gobierno en línea y georreferenciado).	2
			Elaborar e implementar el plan anual de capacitación, bienestar social e incentivos para los funcionarios.	1
			Mejorar la infraestructura de la gestión documental del municipio (dotación de archivadores rodantes de acuerdo a los espacios, mapotecas, carpetas especiales para la organización de planos, fonotecas, modernización del archivo en medios electrónicos y capacitación del personal).	60%
			Crear una estrategia para recuperar la confianza ciudadana en la administración pública y de control preventivo de lucha contra la corrupción.	0
			Racionalizar y ajustar los procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad.	1
			Realizar una reestructuración administrativa.	1

Fuente: Acuerdo No. 05 de 2.012. Plan de Desarrollo Municipal “Tocancipá Incluyente y Participativa”

**DESARROLLO DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INTRODUCCIÓN**

Este capítulo se desarrolla en el marco de la formulación del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el cual tiene, entre otros, disposiciones legales que se ilustran a continuación:





## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ “POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”



Teniendo en cuenta la metodología de obligatoria aplicación y las disposiciones legales rectoras para el desarrollo del presente componente, éste se desarrollará teniendo en cuenta el siguiente orden:

- 1- Marco normativo general y reglamentario: En este primer capítulo se presentan los principales desarrollos normativos de carácter general que disponen la implementación de medidas en torno al tema objeto del presente componente. Esto con el fin de obtener un panorama de todos los avances que deben ser emprendidos por la entidad.
- 2- Descripción de la situación actual: La situación actual será descrita teniendo como base aspectos tales como “Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano”, “Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos”, “Fortalecimiento de los Canales de Atención”.
- 3- Implementación de avances en la denominada “ESTRATEGIA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO”: Al igual que en el capítulo anterior, en éste se realizará la descripción y el alcance de los productos que se pretenden alcanzar para el logro de la estrategia acorde con la filosofía aquí planteada **“Lograr que la Administración Municipal, tanto en la provisión de bienes y servicios a la comunidad, como en la gestión de trámites, se encuentre enfocada de manera integral en el logro de altos niveles de calidad en la atención al ciudadano”**.

Los productos y avances se realizarán abordando uno a uno los aspectos descritos en el numeral anterior.

- 4- Cronograma y/o Plan de acción para el logro de avances: Teniendo en cuenta que alcanzar los avances dependerá de diferentes factores (financieros, institucionales, disponibilidad de recursos tecnológicos, disponibilidad de herramientas tecnológicas), se tendrá en cuenta los plazos máximos para el logro de cada uno de los aspectos tratados en el numeral uno (1) desagregados por cada uno de sus componentes.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



**PRIMERA PARTE: MARCO NORMATIVO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 dispuso que: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (...)”

En tal sentido y dada la obligatoriedad de esta norma legal, fue expedido el Decreto Nacional No. 2641 de 2012 en el cual se adoptó el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” como metodología oficial para desarrollar los contenidos del presente Plan. Razón por la cual, el presente componente (CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO) ha sido desarrollado tomando como base los elementos allí detallados y en observancia de otras normas legales e internas aplicables al caso de Tocancipá.

Es de anotar que los preceptos legales sobre los cuales se fundamenta la construcción de este componente se basan, entre otros, en la aplicación de la Ley 1437 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y dentro de esta ley se destaca lo siguiente:

**a- Respecto de la atención al ciudadano presencial al ciudadano:**

*“Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*

- 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
- 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
- 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
- 4. 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, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.*



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



5. 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.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.”

**b- Respetto de los deberes de información al público:**

*“Artículo 8°. Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:*

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



7. *La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.*

8. *Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.*

*Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.”*

**c- Respeto de la atención al ciudadano a través de canales virtuales:**

*“Artículo 53. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.*

*En cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.*

*Artículo 54. Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Sí así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.*

*Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía.*

*Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.*



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



*Artículo 55. Documento público en medio electrónico. Los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código de Procedimiento Civil.*

*Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.*

*Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.*

*Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.*

*La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.”*

**d- Respetto de la obligatoriedad de disponer de una sede virtual o sucursal virtual:**

*“Artículo 60. Sede electrónica. Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica.*

*La autoridad respectiva garantizará condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional.*

*Podrá establecerse una sede electrónica común o compartida por varias autoridades, siempre y cuando se identifique claramente quién es el responsable de garantizar las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Así mismo, cada autoridad usuaria de la sede compartida será responsable de la integridad, autenticidad y actualización de la información y de los servicios ofrecidos por este medio.”*



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



**SEGUNDA PARTE: DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

En el desarrollo del presente capítulo se presenta de manera descriptiva la situación actual de los principales aspectos relacionados con la atención al ciudadano. Dentro de esta presentación se evitará realizar calificaciones respecto de cada uno de los aspectos analizados, de tal forma que al final del desarrollo de este componente, se pueda realizar una comparación entre la situación actual y la situación deseada, extrayendo las conclusiones de los aspectos que se requieran mejorar.

**1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:**

Estado de los elementos actuales:

**A. PORTAFOLIO DE SERVICIOS AL CIUDADANO:**

La Alcaldía de Tocancipá cuenta con un portafolio de servicios, cuya última actualización se llevó a cabo en el año 2011, elaborado en archivo de texto (MS-WORD) y que está estructurado de la siguiente forma:

- Nombre del trámite.
- Dependencia.
- Descripción.
- Horario.
- Costo.
- Requisitos.
- Pasos.

El último documento consultado consta de 110 folios y no dispone de tabla de contenido o alguna otra ayuda que facilite su consulta.

Mucha de la información allí consignada se repite a lo largo del documento, haciendo más extenso su contenido.

Finalmente, los trámites allí descritos fueron publicado y se encuentran en proceso de validación en la plataforma SUIT, aunque a nivel municipal este documento ha sido poco divulgado y/o socializado.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



**B. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS FRENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

En la actualidad la Administración Municipal está organizada a través del Decreto número 023 de 2009 "Por el cual se establece la nueva Estructura Orgánica de la Administración Central del Municipio de Tocancipá, Cundinamarca y se señalan las funciones de sus dependencias". Bajo esta disposición municipal se establecieron las siguientes dependencias:

1. DESPACHO DEL ALCALDE
  - 1.1 OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACION
  - 1.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO
2. GERENCIA DE GOBIERNO
3. GERENCIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
4. GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO
5. GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
6. GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE
7. GERENCIA DE PLANEACION
8. GERENCIA DE SALUD
9. GERENCIA DE EDUCACION
10. GERENCIA DE FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
11. GERENCIA DE HACIENDA
12. GERENCIA DE CULTURA Y TURISMO

Con base en dicha estructura administrativa fue expedido el Manual de Específico de Funciones y Competencias Laborales a través del Decreto Municipal número 026 de 2009.

Por medio de la Resolución número 090 de 2010 se adoptó el marco estratégico y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en el Municipio de Tocancipá, esto, teniendo en cuenta que el Municipio fue certificado por primera vez el día 16 de diciembre de 2009 y la renovación a ésta, fue otorgada el día 12 de diciembre de 2012. En este acto administrativo fue adoptada lo siguiente: La política de calidad; los objetivos de esta política; el mapa de procesos; los procesos, procedimientos e instructivos de la gestión del Municipio.

Ahora bien, respecto del Sistema de Atención al Ciudadano, éste fue adoptado por medio del Decreto Municipal número 045 de 2008. Sin embargo, en el año siguiente a la expedición de este decreto, fue realizada una reestructuración administrativa y ajustada la correspondiente planta de personal, tal como se describió al comienzo de este literal.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



En virtud de lo anterior, el citado decreto fue modificado por el Decreto Municipal número 062 de 2010 (Por medio del cual se adopta el Sistema de Atención al Ciudadano en la Administración Municipal de Tocancipá). Entre otras cosas, se puede destacar que en este acto administrativo fue creada el “Área de Atención al Ciudadano”, cuyas funciones serían ejercidas por el funcionario que designe el Gerente Administrativo; igualmente, en este sentido, estableció los roles y funciones del encargado del “Área de Correspondencia”. También, se ocupa de establecer disposiciones para el trámite de las diferentes solicitudes y de los derechos de petición.

Posteriormente, este decreto también fue modificado por el Decreto Municipal número 029 de 2012, en lo que respecta a las funciones del “Técnico del Área de Atención al Ciudadano”; a los términos para resolver las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos, y derechos de petición; a las actividades del “Funcionario de Correspondencia” acorde con el procedimiento de “Gestión Documental”; y finalmente, la asignación de responsabilidades al “Auxiliar Administrativo de Recepción”.

Algunas características del actual “PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO”:

- Código del proceso: AC- PROCESO.
- Versión: VERSIÓN: 007.
- Fecha: OCTUBRE 2012.
- Objetivo: Gestionar la atención oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos respetuosamente presenten a la Administración Municipal, para garantizar el respeto a los derechos de la comunidad.
- Alcance: Desde la recepción de las solicitudes que los ciudadanos presenten ante cualquier dependencia y utilizando cualquier medio, hasta la respuesta adecuada y oportuna conforme a las funciones de la Administración municipal y al marco legal que la circunscribe.
- Responsable: Gerente de Desarrollo Administrativo.
- Número de procedimientos fijados para este proceso: dos (2)
- Procedimiento uno (1):
  - Nombre del procedimiento: SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO.
  - Objeto del procedimiento: Especificar y reglamentar las actividades propias para atender, registrar en el sistema y medio físico, canalizar y radicar ante las Gerencias responsables para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que el ciudadano respetuosamente interponga a la administración, buscando





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



- llevar a este una pronta y oportuna respuesta a través del control y seguimiento de los Derechos de Petición y de las PQRS y F.
- Clientes: Comunidad en general, dependencias y Entes de control.
  - Alcance: Desde la recepción del Derecho de Petición y/o la PQRS Y F, hasta la entrega de la respuesta al peticionario y/o el cierre de la PQRS y F, soportada con la respuesta dada por la Gerencia encargada.
  - Procedimiento dos (2):
    - Nombre del procedimiento: EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO.
    - Objeto del procedimiento: Establecer y mantener un instrumento que oriente la medición de la satisfacción del usuario con respecto a la prestación de un producto o servicio de la Alcaldía Municipal de Tocancipá.
    - Clientes: Comunidad en general, Dependencias y Entes de control.
    - Alcance: Establecer las pautas para medir la satisfacción de los usuarios enfocados en el análisis de los resultados.

**C. MECANISMOS ACTUALES PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO:**

Tal como se describió anteriormente, existe un procedimiento documentado para medir la atención al ciudadano, a continuación se presentan algunas características de éste:

- Fueron definidas las herramientas para la recolección de información con la cual se pueda medir la calidad de la atención al ciudadano (acorde con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000).
- Encuesta diaria: Adoptada mediante formato “AC-F008”, la cual consta de una sola pregunta que evalúa al funcionario quien atiende. Este formato deberá ser entregado al usuario al momento de ingresar a la Administración, quien debe devolverlo diligenciado al salir. Se busca, también, establecer datos acerca de las dependencias que atienden mayor cantidad de público; y, aquellos trámites que realizan con mayor frecuencia los ciudadanos.
- Encuesta específica: Codificada mediante formato “ACF003”, consta de cuatro (4) preguntas en las cuales se evalúa no solo al funcionario, sino la satisfacción obtenida. Dicha encuesta deberá ser aplicada durante cuatro (4) veces al año en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre, debiéndose diligenciar mínimo veinte (20) encuestas por dependencia.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



El diligenciamiento de esta encuesta se deberá llevar a cabo entre el ciudadano y la intervención del técnico y su aplicación se hará eventual. El informe final que se obtenga deberá ser socializado vía correo electrónico a todos los funcionarios y de manera específica entre los gerentes para que se tomen los correctivos necesarios.

**D. MEDIOS PARA IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO:**

- Medios electrónicos: A través de la página web de la Alcaldía Municipal ([www.tocancipa-cundinamarca.gov.co](http://www.tocancipa-cundinamarca.gov.co)) podrán encontrarse las siguientes opciones que le apuntan esta labor:
  - Opción “Contáctenos”: Por medio esta opción se podrán realizar las siguientes acciones: a) Enviar un comentario; b) Realizar una solicitud; c) Seguimiento a una solicitud realizada. Revisada la funcionalidad de esta opciones se puede observar que están operando y pueden ser usadas con normalidad.
  - Opción “Quejas y reclamos”: Esta opción genera las siguientes posibilidades: a) Enviar una queja o reclamo; b) Hacer seguimiento a una queja o reclamo enviado; c) Estadísticas de Quejas y Reclamos. Las opciones a) y b) funcionan con normalidad, sin embargo, la opción c) se encuentra pendiente de desarrollo.
  - Opción “Foros”: Esta opción no ha sido desarrollada.
  - Opción “Facebook Carlos Julio Rozo”: Link para ingresar a la página de esta red social, siempre y cuando se tenga creada una cuenta para acceder a ésta.
  - Otras opciones para opinar:
    - “Encuesta”: Por medio de esta opción la ciudadanía tiene la posibilidad de votar por el tema propuesto de acuerdo con unas posibilidades previamente establecidas.
- Consejos comunitarios: Con el propósito de alcanzar la meta del Plan de Desarrollo Municipal “06010101-MP2\_ Implementar una estrategia para adelantar el proceso de socialización de avances del plan de desarrollo (20 mesas comunitarias de trabajo veredales al año)”, se vienen adelantando espacios de participación para conocer las expectativas y necesidades de la comunidad. Durante la vigencia 2012 fueron realizados 13 jornadas.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



**E. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN DE INTERÉS ACTUALIZADA:**

- Disponibilidad de información por medios electrónicos: a través de la página web de la Alcaldía Municipal ([www.tocancipa-cundinamarca.gov.co](http://www.tocancipa-cundinamarca.gov.co)), y adicional a la información de interés general publicada en la página de inicio, se podrá encontrar también:
  - Opción “Servicios de información al ciudadano” (barra superior horizontal de la página): Esta opción permite acceder a: a) Preguntas frecuentes; b) Glosario; c) Ayudas para navegar en el sitio; d) Peticiones, Quejas y reclamos; e) Oferta de empleos; f) Buzón de Contáctenos; g) Servicios de información; h) Servicios de atención en línea. Este punto presenta funcionalidad en lo relacionado con los literales a), b), c), d); los literales subsiguientes, excepto el literal f), presentan baja funcionalidad o desarrollo, o están desactualizados.
  - Opción “Trámites y servicios”: Ésta se encuentra en el listado de opciones ordenadas de manera vertical, al pulsarla habilita las siguientes posibilidades: a) Trámites; b) Servicios. Estas dos opciones listan una serie de trámites y/o servicios que habrán de coincidir con el portal SUIT (Sistema Único de Información y Trámites); sin embargo, se evidencian bajos niveles de actualización y/o desarrollo de la información allí plasmada.
  - Opción “Reciba Información”: Por medio de ésta el ciudadano podrá inscribir su dirección de correo electrónico para poder recibir información de interés, allí se determina la periodicidad de recibo y las categorías a las cuales se puede acceder.
  - Opción “Información vía RSS”: Que resume una serie de direcciones web o enlaces que remiten al interesado a noticias y demás información de interés.
- Otros espacios para la divulgación de información de interés: Se hace uso de espacios tales como periódicos, revistas, boletín informativo, noticiero institucional, página web, espacio radial -Alegría Estéreo. En ellos se ofrece información de tipo institucional respecto de servicios que se prestan, aunque de manera general.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



**F. CONDICIONES INSTITUCIONALES Y DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, NIÑOS, NIÑAS, MUJERES GESTANTES Y ADULTOS MAYORES:**

En primer lugar, vale aclarar que a través de la política del Plan de Desarrollo Municipal se estableció la política "Inclusión Social, Políticamente responsables y con corresponsabilidad de todos los actores" en la cual se previeron metas que apuntan a la atención diferencial a este tipo de población.

Ahora bien, dentro de proceso de "Atención al Ciudadano", así como en sus respectivos procedimientos no fue posible distinguir puntos que generen mecanismos para la priorización de la atención a personas en situación especial.

En cuanto a las instalaciones físicas, ni las instalaciones principales de la Alcaldía, así como sus sedes alternas (en donde funcionan algunas gerencias) cuentan con rampas de acceso a los pisos superiores para personas en condición discapacidad. Tampoco se ha implementado sistemas de turnos o espacios preferenciales para la priorización en la atención de estos grupos poblacionales.

**2. ELEMENTOS DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ:**

**A. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

De acuerdo con lo reportado para la vigencia 2012 a través del aplicativo "SICEP 1301", los funcionarios responsables del "Área de Atención al Ciudadano" reportan no haber sido beneficiarios de jornadas de capacitación orientadas al desarrollo de estas competencias y habilidades.

Aunque, es necesario aclarar que previo a las jornadas de auditorías internas o aquellas realizadas por la firma ICONTEC, los equipos de trabajo se reúnen a realizar el estudio de sus procesos, el contenido de la política de calidad y demás elementos que componen el "Sistema de Gestión de Calidad". Tampoco se cuenta con programas de inducción o reinducción orientados a tal propósito.

**B. PLANES DE INCENTIVOS ESPECÍFICOS PARA FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



A través de la Resolución número 313 de 2012 (14 de septiembre) fue adoptado el “Plan Estratégico del Talento Humano y de Bienestar e Incentivos para la Alcaldía Municipal de Tocancipá”. Así mismo, por medio de la Resolución número 311 de 2012 (14 de septiembre) fue conformado el “Comité de Bienestar Social Laboral, Incentivos y Capacitación” para la Alcaldía Municipal de Tocancipá.

De igual forma, en ejecución del proyecto “Desarrollo Institucional” se realizaron inversiones en cumplimiento del “PLAN ANUAL DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL E INCENTIVOS 2012”. Para la actual vigencia aún no se registra la ejecución de recursos por este concepto, aunque se cuenta con recursos apropiados para tal concepto en el presupuesto del Municipio.

Sin embargo, no se tiene conocimiento de la ejecución de una línea específica de incentivos para los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.

### **3. ESTADO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ:**

#### **A. CANALES EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

- Atención presencial las instalaciones del Palacio Municipal: Al ingreso de estas instalaciones se ubica la ventanilla de “Recepción” y contiguo a ésta la ventanilla de “Atención al Ciudadano” en donde se atiende lo referente a la peticiones, quejas y reclamos.

Los ciudadanos que deseen adelantar un trámite o solicitud de un determinado servicio, deben deambular al interior de la Alcaldía ingresando a la oficina respectiva, o en ocasiones teniendo que desplazarse entre oficinas, cuando se trata de un trámite más complejo.

En el caso, por ejemplo, de la Gerencia de Planeación, la cual se distingue por atender un alto volumen de trámites, algunos de éstos son atendidos por un funcionario de nivel asistencial ubicado a la entrada de esta dependencia, aunque en muchas ocasiones, el público debe acceder al cubículo respectivo ante el funcionario encargado de conocer de la respectiva solicitud o encargado de absolver sus inquietudes de información. En tales casos no se dispone de mecanismos para aislar el ruido que se produzca y todos los funcionarios deben estar a merced de



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



estas condiciones, incluso en los casos en los cuales se adelantan labores que implican concentración.

Sin embargo, al no estar centralizada la atención del ciudadano, puede no garantizarse un flujo constante de atención, dado que el funcionario encargado de atender determinado asunto, por razones del servicio, no se encuentre en las instalaciones de la entidad, sin que sea posible que otros funcionarios puedan resolver o atender el caso.

También, esta situación, y ante un eventual bajo control durante el acceso del público a las diferentes dependencias, puede generar riesgos a algunos bienes o a los documentos que reposan en cada puesto de trabajo. Esta situación ha sido incluida en algunos mapas de riesgos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La única dependencia que cuenta con ventanillas, en esta sede, para regular y racionalizar el ingreso del público es la Gerencia Financiera.

La recepción de correspondencia se realiza en una ventanilla ubicada al interior del edificio, en donde se cuenta con un software que registra el ingreso y salida de correspondencia, pero sin atributos adicionales respecto de monitorear el estado de la misma y generar alertas dependiendo de la naturaleza de los documentos radicados (por ejemplo derechos de petición, acciones de tutela, etc.).

- Atención en lugares diferentes al Palacio Municipal: Los trámites y servicios también son prestados por ciertas dependencias ubicada por fuera del Palacio Municipal y que prestan los servicios con iguales o mayores dificultades de espacio y similares vulnerabilidades originadas por la atención directa del público en los puestos de trabajo. Tales dependencias son: Gerencia de Desarrollo Económico, inspecciones urbanas de policía, Gerencia de Cultura, Archivo Central e Histórico.
- Canales virtuales: El estado de este canal fueron descritos en los literales D y E del numeral 1 de este componente.

En términos generales, no se dispone de una plataforma que permita dar cumplimiento a lo plasmado en los artículos 53 al 56 del “Código de Procedimiento Administrativo” (Ley 1437 de 2011). Es decir, en la actualidad no resulta posible iniciar y culminar en su totalidad trámites virtuales.

Tampoco es posible que los ciudadanos consulten el estado de sus trámites y/o solicitudes de servicios prestados por la administración por medio de



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



una plataforma que recree secuencialmente el avance del respectivo trámite o solicitud. Siendo necesario, el desplazamiento físico de los ciudadanos hasta las instalaciones de la Administración o realizar la consulta vía telefónica.

La entidad hace poco uso de las nuevas herramientas virtuales tales como las redes sociales, salvo la creada para el señor Alcalde, a través de las cuales sería posible tener comunicación, transmitir denuncias, o formular inquietudes a los Gerentes y demás funcionarios responsables del conocimiento de ciertos hechos, todo esto, a muy bajos costos y con un significativo aumento en la efectividad de la acción municipal.

- Canal de atención telefónica: Esa opción se presta a través de un conmutador, el cual redirige la llamada a la oficina a quien corresponda atender el asunto de la competencia.

En la práctica, la atención telefónica recrea el mismo esquema de la atención presencial, ya que al carecer de personal y sistemas de información especializados para este tipo de atención, la llamada puede llegar a ser atendida por funcionarios que no tienen bajo su competencia el conocimiento del tema, ante la ausencia del responsable directo del tema, ya que muchos funcionarios tienen responsabilidades en trabajo de campo.

## B. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:

En primer lugar vale la pena hacer alusión al concepto de “Protocolo para la Atención al Ciudadano”. En palabras del consultor en ventas Álvaro Arismendy: “un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención”.

De igual forma se puede destacar el concepto expresado en el documento “MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA POLICÍA NACIONAL”, el cual expresa: “El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es a la vida empresarial”.

Por su parte en el documento “MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO” adoptado en el año 2012 por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil,



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



expresa de manera sencilla los pasos a seguir en un protocolo de atención al cliente:

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano(a).
- En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

Estos conceptos, arriba planteados, y los pasos mínimos citados, permiten deducir que, si bien se cuenta con una política de calidad adoptada por la Alcaldía Municipal de Tocancipá, no se han adoptado, ni estandarizado protocolos para la atención al ciudadano.

En parte, esta situación puede explicarse en el modelo de atención presencial y telefónica con el que se cuenta actualmente. Por ende, la atención a ser prestada por funcionarios de diferentes niveles (asistencial, técnico, profesional, directivo), pierde su carácter de servicio especializado, el cual habría de ser prestado por personal que cuente con la capacitación y las competencias que le permitan abordar adecuadamente al ciudadano (cliente), con la aplicación de los respectivos protocolos.

La atención al ciudadano bajo este esquema es brindada bajo diferentes parámetros sin seguir un protocolo claro y previamente establecido, que garanticen la satisfacción en el servicio prestado. A pesar de ello, se resalta que muchos funcionarios hacen un importante esfuerzo por garantizar una buena atención.

### **C. SISTEMAS DE TURNOS PARA LA ATENCIÓN ORDENADA DE CIUDADANOS:**

Con base en lo descrito respecto de las características del actual canal de atención presencial, se puede destacar que la infraestructura y el esquema de atención actual no favorecen la implementación de un sistema de digiturnos con su respectiva sala de espera para que los ciudadanos aguarden la atención de manera cómoda y tranquila.

Por tanto, si bien se han hecho algunos esfuerzos y adquisiciones en materia de software y elementos, aún no se ha consolidado un sistema de turnos, tanto en la atención cotidiana al ciudadano, como en la gestión de trámites.





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**"POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015"**



**D. PERTINENCIA DE LOS ESPACIOS FÍSICOS EN UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Retomando lo planteado, respecto del canal de atención presencial, la disponibilidad de infraestructura física actual demuestra ser insuficiente, tanto para albergar bajo adecuadas condiciones a los diferentes funcionarios, como para la adecuada atención al ciudadano. Tal como se expresó en dicho punto, los lugares donde se asienta la Administración Municipal constan de un Palacio Municipal, y otras sedes correspondientes a algunas dependencias (gerencias).

De igual forma, también se dijo que no se cuenta con un área centralizada, en ninguno de estos lugares, para la atención al ciudadano, en la cual se concentre la atención de trámites y/o servicios.

**E. INTEGRACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN:**

En suma, se evidencia por una parte, una baja articulación entre los diferentes canales (presencial, virtual, telefónico) para la atención al ciudadano, sumado a la inadecuada disponibilidad de espacios físicos y sistemas de información disponibles para la atención al ciudadano.

Lo dicho respecto de la ausencia de protocolos y lo referente a los planes de formación y capacitación, presentan un panorama completo del estado de la atención al ciudadano aquí plasmada en el presente capítulo.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



**TERCERA PARTE: PROPUESTA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA  
POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la guía oficial señalada por el Decreto Nacional No. 2641 de 2012 (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), en el presente capítulo se señalarán los principales desarrollos que la entidad habrá de llevar a cabo teniendo en cuenta los detalles de los siguientes aspectos: 1)Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano; 2)Cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos; c)Fortalecimiento de los canales de atención.

En tal sentido, se listará cada uno de estos aspectos y a continuación los productos específicos a desarrollar con un plan de acción para los logros planteados.

Vale aclarar, que algunos de los puntos tratados en la “SEGUNDA PARTE: DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL”, no presentarán productos explícitos, no por carecer de importancia, sino porque su mejoramiento estará contenido en otro producto.

Adicionalmente, se aclara que el presente componente representa un documento de trabajo a mediano plazo que será sometido a lectura y consideración del Consejo de Gobierno y demás instancias pertinentes, de los cuales podrán surgir cambios o precisiones que serán publicadas en su momento.

**1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:**

**A. PORTAFOLIO DE SERVICIOS AL CIUDADANO:**

Se deberá diseñar un nuevo portafolio de servicios, más sencillo y didáctico que pueda ser entendido por todos los ciudadanos y que pueda ser difundido a través de todos los medios de divulgación disponibles.

En él se deberá distinguir los trámites de los servicios que presta la entidad con ocasión de la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

Al respecto vale la pena distinguir los dos conceptos:

- Trámites: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Por ejemplo: La solicitud de una licencia urbanística en cualquiera de sus modalidades; el pago de un tributo, etc.

- Servicio: Actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible, generadas por una organización con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad de un cliente o usuario.

Por ejemplo: Los programas sociales, los programas para fomento del empleo, la oferta de programas culturales, los programas para acceso a servicios de salud, etc.

**PRODUCTOS A SER DESARROLLADOS / PLAZO DE ENTREGA:**

- Descripción Producto 1: Portafolio de servicios actualizado, en el cual se diferencien los trámites de los servicios. En él se deberá expresar de manera clara como mínimo: a) Descripción del trámite o servicio (incluido el proceso del cual depende); b) Requisitos generales para trámites; c) Requisitos habilitantes para acceso a servicios, a ser tenidos en cuenta en los programas sociales y otros ofrecidos por el Plan de Desarrollo Municipal, se deberá distinguir los documentos solicitados y las condiciones a cumplir, sobre todo haciendo especial énfasis en lo que tiene que ver con el tiempo mínimo de residencia en el Municipio y la manera como ésta debe ser demostrada, entre otros. NOTA: Esta actividad incluye el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la plataforma SUIT.

- Plazo Producto 1: Cuatro (4) meses.

**B. MEJORAMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GENERACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

- Descripción Producto 1: Generación de una nueva Estructura Organizacional enfocada en la Atención al Ciudadano, la cual comprenderá la creación de una dependencia especializada en atención al ciudadano, a la cual se le asignen funciones específicas de tal forma que en ella se



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ALCALDIA DE TOCANCIPÁ “POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”



centralice la atención al ciudadano que lleguen a demandar trámites y/o servicios. Esta dependencia deberá ser siempre, la primera instancia para la atención y tendrá una funcionalidad que se puede asemejar con la asumida por los “CADE” implementados por el Distrito Capital de Bogotá, y sin perjuicio de lo recomendado técnicamente por los consultores expertos en reestructuración administrativo, se sugiere que dicha dependencia quede a cargo de un funcionario de nivel directivo de igual rango dado a los secretarios de despacho o gerentes.

- Plazo Producto 1: Doce (12) meses.
- Descripción Producto 2: Preparación de un nuevo Manual de Funciones, Requisitos y Competencias con base en la nueva estructura enfocada en la atención al ciudadano, la cual precisará las funciones y competencias de los diferentes niveles, incluidos los de la dependencia especializada en atención al ciudadano. En este documento se precisarán requisitos y competencias en materia de atención al ciudadano.

Al respecto vale la pena citar la definición dada en el Decreto Reglamentario número 785 de 2005 con el ánimo de tenerlo en cuenta a la hora de asignar los roles de cada funcionario y evitar que funcionarios de diferentes niveles jerárquicos, en la práctica, hagan lo mismo, a saber:

**Nivel Directivo.** Comprende los empleos a los cuales corresponden funciones de Dirección General, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos.

**Nivel Asesor.** Agrupa los empleos cuyas funciones consisten en asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos de la alta dirección territorial.

**Nivel Profesional.** Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional, diferente a la técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.

**Nivel Técnico.** Comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



Nivel Asistencial. Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

- Plazo Producto 2: Doce (12) meses.
- Descripción Producto 3: Reorganización de la planta de personal acorde con una estrategia de atención al ciudadano, con base en el producto anterior, y como resultado de los estudios que para tal fin se contraten, la nueva estrategia contará con el talento humano distribuido de manera funcional, de tal forma que mientras unos funcionarios (asignados a la dependencia de atención al ciudadano) se encuentren completamente enfocados a la atención directa al ciudadano; los demás funcionarios de las otras dependencias y/o procesos se encuentren enfocados en la producción de bienes y/o servicios y en el trabajo de campo. Por ejemplo, en el desarrollo de visitas para el control urbanístico, etc.
  - Plazo Producto 3: Dieciocho (18) meses.
- Descripción Producto 4: Manual de procesos y procedimiento concordante con una estrategia de atención al ciudadano, al igual que el producto anterior, la entidad deberá contar con un nuevo manual de procesos y procedimientos que incorpore la nueva estructura orgánica funcional, las funciones de las dependencias y un concepto más amplio de atención al ciudadano, que supere la resolución de peticiones, quejas, reclamos, y derechos de petición.
  - Plazo Producto 4: Doce (12) meses.

**C. MECANISMOS ADICIONALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

- Descripción Producto 1: Preparación y adopción de un Manual para la Atención al Ciudadano, el cual permitirá condensar la totalidad de la información y desarrollos en torno a la atención al ciudadano, y se convertirá en la carta de navegación en torno a la cual se dé el mejoramiento en la atención de trámites y en la prestación de los diferentes servicios.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



El cual comprendería, entre otros, los protocolos para la atención al ciudadano, etc.

- Plazo Producto 1: Doce (12) meses.

**D. DISPONIBILIDAD Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Si bien la Administración dispone de diferentes mecanismos de divulgación respecto de sus trámites y servicios, aún persiste un alto desconocimiento de los mismos entre la ciudadanía. Por eso estos productos no hacen alusión directa al tipo de medio de divulgación a ser empleado, sino a la clase de información a ser divulgada.

- Descripción Producto 1: Divulgación de información respecto de los trámites y servicios más significativos, con base en el portafolio de servicios se divulgaría por los diferentes medios los trámites y servicios más representativos y los detalles básicos de los mismos.

Para ello, es importante recurrir a ayudas didácticas que sean de fácil comprensión.

- Plazo Producto 1: Doce (12) meses.
- Descripción Producto 2: Divulgación de información respecto de las normas municipales y/o herramientas de planeación más representativas, con el ánimo de hacer más asequible al ciudadano este tipo de información se deben desarrollar herramientas que la vuelvan más amigable y comprensiva, sobre todo en los siguiente frentes:
  - a) Plan de Ordenamiento Territorial: Teniendo en cuenta que se aproxima la reformulación del POT, los resultados del mismo deben socializarse entre la comunidad, en un lenguaje sencillo, ilustrativo, haciendo uso de los recursos más adecuados. Esto con el ánimo que la gente comprenda la nueva realidad de las regulaciones en materia de ordenamiento territorial y en qué medida afecta o beneficia cada caso particular.
  - b) Rentas municipales: Se hace necesario divulgar los aspectos de cada renta.
  - c) Normas respecto del espacio público y de establecimiento comerciales.
  - d) Normas ambientales y de protección del medio ambiente.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



- Plazo Producto 2: Doce (12) meses.

**2. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ:**

**A. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

- Descripción Producto 1: Plan de formación y capacitación para atención al ciudadano, lo cual consistirá en la formulación y/o desarrollo de un capítulo dentro de dicho plan que se enfoque de manera específica en formar y capacitar a los funcionarios en atención al ciudadano.

Vale aclarar, que en el momento de entrada en funcionamiento de la nueva dependencia especializada en atención al ciudadano, será necesario focalizar de manera diferencial tales espacios de capacitación.

- Plazo Producto 1: Doce (12) meses.

- Descripción Producto 2: Ejecución continua de un programa de inducción y reinducción para los funcionarios, en el cual se socializarán todos los aspectos y herramientas de gestión básicas que rigen la Administración. Será tenido en cuenta al momento de la posesión, en caso de traslados entre dependencias, y cuando la Administración lo estime conveniente.

Se dará especial énfasis en el personal especializado en atención al ciudadano, con el ánimo lograr que sean unos mayores conocedores de las normas, manuales, procesos y procedimientos que atañen a esta temática.

- Plazo Producto 2: Doce (12) meses.

**B. GENERACIÓN DE PLANES DE INCENTIVOS ESPECÍFICOS PARA FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Teniendo en cuenta que la atención al ciudadano, además de ciertas destrezas, requiere de una motivación permanente que permitan brindar un servicio de alta calidad, superando las dificultades, así como un adecuado manejo de la alta carga



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPÁ INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



emocional a que están expuestos los funcionarios responsables de la atención al ciudadano.

- Descripción Producto 1: Inclusión de categorías de incentivos, el cual implica la inclusión de un capítulo o componente especial dentro del Plan de bienestar e incentivos dirigido a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.

- Plazo Producto 1: Doce (12) meses.

**3. MEJORAMIENTO Y/O ADOPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ:**

**A. MEJORAMIENTO DE LOS CANALES PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

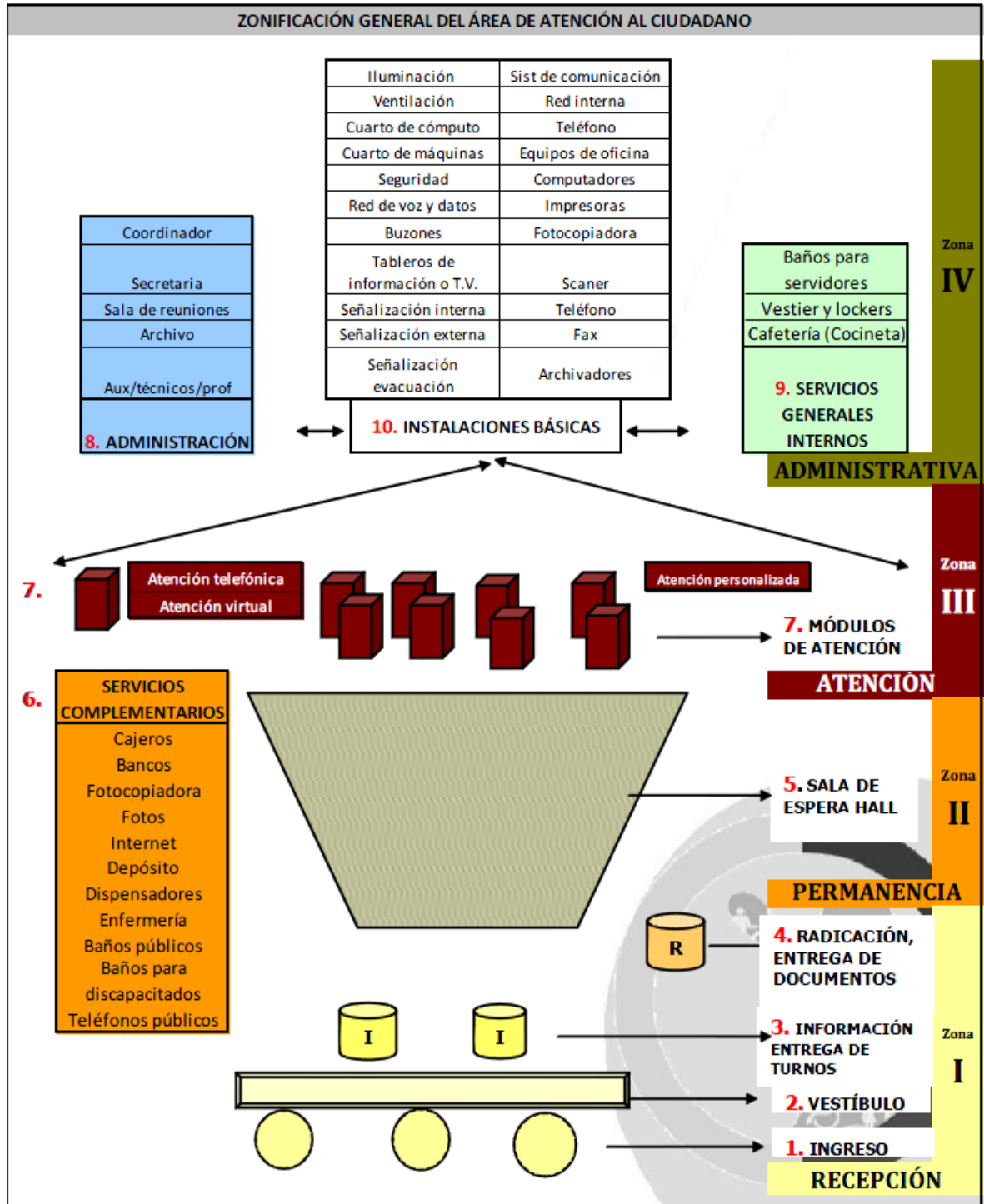
Vale recordar que aspecto comprende el mejoramiento de tres canales básicos:  
a)Atención directa o presencial; b)Atención virtual; c)Atención telefónica.

- Descripción Producto 1: Creación física de la dependencia especializada en la atención de trámites y servicios, con base en la nueva estructura orgánica planteada en el numeral uno (1), en este punto se materializaría el funcionamiento de dicha dependencia, garantizando los espacios físicos y los recursos técnicos y tecnológicos para su funcionamiento, así como, la disponibilidad del talento humano requerido. Adicionalmente, se debe poder contar con adecuada articulación entre la dependencia de atención al ciudadano y las demás dependencias, con el ánimo de evitar duplicidad de funciones o conflicto de competencias. **NOTA: Este canal de atención debería prestar servicios en jornada continua, evitando interrupciones de medio día, las cuales no se comparecen con las necesidades de atención que requieren los ciudadanos.**

En definitiva este canal debería disponer como mínimo de:

- a) Un espacio físico adecuado en el cual pueda desarrollarse de manera ordenado el ejercicio de atención centralizada de trámites y servicios. A manera ilustrativa vale la pena presentar un esquema recomendado por la publicación “Manual de Espacios Físicos para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Administración Pública - PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN”:





- Plazo Producto 1-a): Veinticuatro (24) meses. NOTA: Aunque resultaría posible que con la entrada en funcionamiento de la “Casa de Seguridad y Convivencia Ciudadana”, se liberen algunos



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



espacios del actual Palacio Municipal en donde resultaría posible adecuar unas instalaciones temporales para dicha dependencia.

- b) Sistema de Información de Trámites: La Administración Municipal en su actual Plan de Desarrollo tiene contemplada la adopción de este tipo de sistema de información y trámites. Por tanto esta herramienta debería permitir consolidar la información básica de todos los trámites y servicios pertenecientes a los diferentes procesos; garantizar la trazabilidad del trámite y/o servicio; poder mantener informada al interesado en tiempo real respecto de su solicitud; ser compatible con una plataforma virtual para consultas remota. NOTA: Con la entrada en funcionamiento de la Casa de Seguridad y Convivencia, en lo que respecta a los trámites de las dependencias adscritas a la Alcaldía Municipal, también será necesaria la adopción de dicha herramienta en tales instalaciones.

- Plazo Producto 1-b): Doce mese (12) meses.

- c) Implementación de otras de las tecnologías de la información y la comunicación: Tal como se describió en el capítulo de diagnóstico, las nuevas tecnologías y herramientas tienen un retraso importante.

Se hace necesario por tanto, institucionalizar el uso de las redes sociales de actualidad, creando cuentas institucionales en cabeza de determinados funcionarios y para fines específicos. Por ejemplo: Podría crearse una cuenta en una red social por parte de los funcionarios responsables de realizar el control urbanístico para que éstos conozcan en tiempo real, denuncias, sugerencias y demás casos que les permitan actuar con oportunidad, velando por la aplicación de las normas de ordenamiento territorial.

En todo caso estas nuevas herramientas serías implementadas y aplicadas con base en la nueva estructura orgánica funcional.

- Plazo Producto 1-c): Doce mese (12) meses.

- d) Conformación del equipo de trabajo asignado a la dependencia de atención de trámites y servicios, en los términos previstos en los anteriores puntos.

- Plazo Producto 1-c): Dieciocho meses (18) meses.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



- Descripción Producto 2: Disponibilidad de una plataforma web para la atención de trámites y servicios, con base en lo descrito en literal b) del producto anterior, este producto consistiría en incorporar en un portal web, con lo cual se podría dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 53 al 60 de la ley 1437 de 2011.

Por tanto esta plataforma, vía web podría permitir la consulta del estado de un trámite o servicio de manera clara y con el uso de un número único de radicación.

También, la información suministrada sobre el estado de un trámite o servicio debe reducir la incertidumbre causa por el efecto “Caja Negra”, el cual es entendido como evitar que el ciudadano conozca de manera clara los detalles intermedios durante la realización del trámite o servicio. Por tanto, la información suministrada debe reflejar de manera clara los pasos mínimos detallados en el portafolio de servicio y en el respectivo procedimiento.

- Plazo Producto 2: Doce mese (12) meses.

- Descripción Producto 3: Implementación de una línea única de atención al ciudadano, la cual permitiría prestar un servicio de información de información y trámites por personal especializado y con acceso al sistema de información de trámites, empleando un esquema similar al de la dependencia de atención al ciudadano.

- Plazo Producto 3: Dieciocho meses (18) meses.

**B. SISTEMAS DE TURNOS PARA LA ATENCIÓN ORDENADA DE CIUDADANOS:**

- Descripción Producto 1: Implementación de sistemas de digiturnos, de acuerdo con lo descrito respecto del sistema de trámites, la implementación de un mecanismo de digiturnos deberá estar articulado e interconectado con tal sistema, de tal forma que se garantice una prestación ordenada de los servicios.

El mecanismo de digiturnos pertenecerá a la dependencia especializada en atención de trámites y servicios. NOTA: La casa de seguridad y convivencia, una vez entre en funcionamiento, deberá implementar una



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



herramienta de digiturnos, acorde con las particularidades del tipo de servicio allí ofrecido.

- Plazo Producto 1: Dieciocho meses (18) meses.

**C. PERTINENCIA DE LOS ESPACIOS FÍSICOS EN UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

- Descripción Producto 1: Disponibilidad de espacios físicos acorde con las nuevas necesidades institucionales, lo cual viene desarrollándose de manera paulatina, ya que el Plan de Desarrollo actual tiene contemplado dentro de sus metas, la construcción de un nuevo Palacio Municipal, el cual tendrá contemplado un área adecuada y pertinente donde pueda funcionar la dependencia especializada en trámites y servicios. Y, las demás dependencias, estarían ubicadas de tal forma que guarden armonía funcional y de competencias frente a la dependencia de trámites y servicios.

Sin embargo, y tal como se expresó anteriormente, será necesario adecuar una sede transitoria para esta dependencia, lo cual podría lograrse una vez se trasladen algunas dependencias hacia la nueva “Casa de Seguridad y Convivencia”.

- Plazo Producto 1: Treinta y seis meses (36) meses.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ALCALDIA DE TOCANCIPÁ**  
**“POR UNA TOCANCIPA INCLUYENTE Y PARTICIPATIVA 2012-2015”**



**CONCLUSIONES DE ESTE COMPONENTE:**

La adopción de las propuestas aquí planteada implicarán, en primera medida, un cambio de modelo en la atención de trámites y servicios, lo cual traerá consigo, un cambio en la cultura, tanto institucional, como de los ciudadanos.

Por tanto, el éxito de este importante esfuerzo dependerá, por una parte, que se realicen todas y cada una de las acciones necesarias, y por otra parte, que se vincule a la ciudadanía y a los funcionarios dentro de tal proceso con espacios amplios y pertinentes de divulgación y/o capacitación.

Vale aclarar, que de nada serviría una generosa disponibilidad de la Administración por prestar servicios oportunos y de calidad, si los medios para hacerlo, tanto físicos como tecnológicos, no son los adecuados, o simplemente resultan obsoletos o insuficientes frente a los nuevos desafíos que plantea un mundo globalizado.

En definitiva, desde hace un par de décadas (aproximadamente) este Municipio decidió adoptar un nuevo modelo de desarrollo basado en la actividad industrial y su respectiva cadena productiva. Que por tanto, se han venido generando aceleradas transformaciones sociales, económicas, demográficas, que implican ser afrontadas por una Administración Municipal moderna y dinámica, organizada en torno a un nuevo esquema para la prestación de los servicios asignados por la Constitución y la ley, así como, disponer de los mecanismos para tramitar las diferentes solicitudes generadas por la comunidad y los gremios de la producción.

No realizar estas transformaciones podrían traer consigo, pérdida de legitimidad y disminución de la confianza por parte de los ciudadanos hacia la entidad.