

The background of the page features a photograph of a church tower with a dome and a cross on top, set against a clear blue sky. A bright full moon is visible in the upper left quadrant. The tower is light-colored and has two clock faces. The sky is a deep, clear blue, and the overall scene is captured during twilight or early morning.

**ALCALDIA MUNICIPAL DE CHOCONTA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**EL CAMBIO ES PROGRESO**

**Chocontá – Cundinamarca**  
(Enero 31 de  
2014)

## **ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

**Dr. JOSE JAIME PINZON RIAÑO** - Alcalde Municipal

**Dra. ALBA DEL PILAR CUBIDES** - Secretaria de Gobierno

**Ing. JAVIER DEAZA MORA** – Secretario de Obras Públicas

**Adm. MARIA SANDRA GUERRERO GUERRERO** - Secretaria de  
Planeación

**Ing. WILSON HERNAN ESTUPIÑAN FARFAN** - Unidad Municipal de Asistencia Técnica  
Agropecuaria Umata

**Dr. FABIO BUITRAGO RUBIANO** – Secretario de Cultura y Turismo

**Dr. JOSE ALEXANDER CHAPARRO FIGUEREDO** – Secretario de Desarrollo Social

**Dr. JORGE ENRIQUE PINZON PINZON** – Secretario de Hacienda

**Dra YENNY MARIBEL BERNAL RAMOS**-Asesora Control Interno

## PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Chocontá, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del municipio, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos de interés público y/o de los recursos que se asignan para la materialización de los mismos.

La Estrategia de Participación Ciudadana considera distintas actividades desarrolladas con el propósito de lograr establecer canales de comunicación con la población para su participación en el proyecto ya sea aportando sus propuestas, presentando observaciones, preocupaciones, lo que permite mejores condiciones para la toma de decisiones con relación a la población impactada.

## 1. MARCO LEGAL

### MARCO CONSTITUCIONAL, LEGAL Y NORMATIVO DEL PLAN

- ❖ En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), la entidad adoptó el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ❖ Constitución Política de Colombia.
- ❖ Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- ❖ Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.
- ❖ Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.
- ❖ Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.
- ❖ Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ❖ Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- ❖ Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- ❖ Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
- ❖ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- ❖ Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.
- ❖ Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ❖ Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ❖ Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- ❖ Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

El Municipio de Chocontá pretende Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público, optimizar los canales de atención al ciudadano, mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa así como consolidar la articulación interinstitucional.

*“Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa”.*

### 3. MISIÓN Y VISIÓN

#### MISIÓN.

Es posible de alcanzar mediante la prestación eficiente y transparente de los servicios públicos y mediante un gobierno justo y transparente en el cual la participación ciudadana es fundamental, no solo en la rendición de cuentas y en la auditoria de los procesos sino en la participación activa de los procesos de desarrollo, mediante la ejecución coordinada de presupuestos participativos y de la intervención orientada hacia resultados; consecuentemente esto originara campos de concertación y de desarrollo coherente no solo en el campo social sino en el físico y en el económico. Este fortalecimiento de las instituciones a través de la participación ciudadana se convierte en el atractivo principal para ser un municipio articulador del desarrollo regional, posicionándonos como motor de empuje económico y social dentro de la región, garantizando un proceso coherente de desarrollo y de mejoramiento de la calidad de vida de nuestros coterráneos.

#### VISIÓN.

En el 2023 Chocontá, se consolida como centro de desarrollo económico y social en Cundinamarca, caracterizado por la presencia de un sector agrícola y pecuario, productivo y competitivo, que a través del uso de nuevas tecnologías y en armonía con el medio ambiente, logro aprovechar de manera racional sus recursos en especial su oferta ambiental; donde su riqueza cultural y turística la posicionan como destino turístico, actividades que contribuyen y dinamizan la prosperidad de esta región, que de manera conjunta, en un proceso liderado por nuestro municipio, logro ofrecer nuevas oportunidades a una comunidad fortalecida, que supero sus altos niveles de pobreza e inequidad social, generadora de cambios, que alcanzo una vida digna y feliz, en un entorno que la motiva diariamente a educarse y prepararse para afrontar los retos del futuro.

## 4. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

### PRINCIPIOS:

Los principios constitucionales acogidos por La Administración Municipal de Chocontá EN SU Plan de Desarrollo “**CHOCONTA PRODUCTIVA, COMPETITIVA Y SIN POBREZA**”, son:

#### ❖ **PROBIDAD**

Consiste en dar con rectitud en el ejercicio de lo público y en la administración y manejo de los recursos públicos, fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas, veeduría y control ciudadano, para galantear la mayor cercanía de quienes habitan el municipio a las acciones y resultados de la gestión del Estado.

#### ❖ **EQUIDAD**

Consiste en dar a cada cual según su necesidad y demandar de cada cual según su capacidad. Para avanzar a una sociedad más justa, la equidad se expresa en acciones afirmativas para las poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad y pobreza.

#### ❖ **EFICIENCIA**

Para hacer posible la ejecución de todas las metas planteadas, es necesario que la Administración Municipal como líder en el proceso, se apropie de su papel como gestor de desarrollo, a través de la optimización en el manejo de los recursos financieros, humanos y técnicos disponibles, logrando la máxima cantidad de productos, resultados e impactos con el uso racional de los insumos disponibles.

#### ❖ **SOLIDARIDAD.**

Es un valor esencial para la convivencia que implica tener sentido de la otra y del otro. Se expresa en el compromiso del Estado y de la sociedad para superar la adversidad, privilegiando a las personas que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

### VALORES:

Los valores orientados a las interrelaciones, decisiones y prácticas de la función pública de la Administración Municipal de Chocontá en concordancia con lo establecido en la Resolución 476 del 17 de septiembre de 2008 son:

#### ❖ **HONESTIDAD**



La honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido. La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de otros. El servidor público hará lo necesario para evitar que los conflictos personales deterioren el interés público y realizará el trabajo con dignidad y decoro.

### ❖ **RESPONSABILIDAD**

Ser responsable es asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Ser responsable también es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

El servidor público debe responder políticamente ante la ciudadanía por sus condiciones, acciones y omisiones y someterse al escrutinio público en el ejercicio de su función.

Responsabilidad viene de responder, facultad que le permite al hombre interactuar, comprometerse y aceptar las consecuencias de un hecho libremente realizado.

La persona responsable cuida de los detalles, ofrece garantías en los procedimientos, es amiga de lo óptimo y enemiga de la mediocridad.

Actuar con responsabilidad es asumir las acciones con diligencia y cumplimiento, ejecutar su trabajo con el propósito de lograr las metas trazadas.

### ❖ **LEALTAD**

La lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene al haber obtenido algo provechoso.

Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Por eso el concepto de la lealtad se da en temas como la patria, el trabajo, la familia o la amistad.

Lealtad: Es ser fiel a los principios con legalidad y veracidad; por tanto el servidor público responderá por la confianza que le han depositado y no utilizará en indebida forma o manera la información confidencial.

### ❖ **TOLERANCIA**

Tener la capacidad de mantener la armonía en los diferentes estados de ánimo con los demás.

Permite entender que cada ser humano es único e irrepetible, que tiene derecho a sus propios criterios, juicios y decisiones; que los intereses, deseos y necesidades son particulares; que las metas propósitos e ideales ajenos no tienen que coincidir necesariamente con los propósitos que la pluralidad es una condición real de la sociedad.

La tolerancia acepta la posibilidad de los errores personales y de los otros, de las equivocaciones propias y de los demás.

Ser tolerantes es ser condescendiente con los compañeros de trabajo y actual con paciencia y consideración.

### ❖ **RESPECTO**

Es la atención con que se considera a los demás, trátense de personas, de ideas o de la naturaleza en su totalidad. El respeto es una de las bases de la convivencia armoniosa de todos los seres en el mundo y también, en la restringida vida particular. Guarda relación con la cortesía que demanda el trato con el público.

El respeto se entiende mejor cuando procuramos tratar a los demás de manera en que deseamos ser atendidos, saludar a los demás emplear un vocabulario adecuado, pedir las cosas amablemente, dejar las cosas en igualdad de condición a como las encontramos ante de utilizarlas y evitar inmiscuirse en la vida personal de los demás.

Es de suma importancia evitar un ambiente dónde se murmura y critica a espaldas de los interesados, respeto a su trabajo o la vida personal, costumbres y modo de vestir. Si no se puede decir algo positivo, lo mejor es callar.

Actuar con respeto significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su autoridad.

### ❖ **SOLIDARIDAD**

Es aquel sentimiento que lleva a las personas a apoyarse y ayudarse mutuamente.

Filosóficamente se refiere a aquella relación humana en la que un ser basa su felicidad y, por ende, la hace depender del grado de felicidad que siente las demás personas.

Los servidores públicos deben ser solidarios en su trabajo, en el cumplimiento de sus funciones.

La ayuda mutua crea el espíritu de cuerpo, pero no debe confundirse con la complicidad o el encubrimiento.

El valor de la solidaridad dispone el ánimo para actuar siempre con sentido de comunidad.

### ❖ **COMPROMISO**

Acción y efecto de comprometerse. El compromiso es propio de toda existencia humana. En filosofía se utiliza en la expresión comprometerse, para designar la acción de enlazar estrechamente una proposición con lo que se hace con esa proposición. Es nexo o vínculo entre la teoría la práctica. En política designa la obligación moral de un individuo con la ideología o partido.

Es la obligación de realizar va más allá de una obligación es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

Es la obligación de realizar las actividades, adoptando los objetivos de la corporación como propios.

Una persona comprometida es aquella que cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de lo esperado al grado de sorprendernos, porque vive, piensa y sueña con sacar adelante a su familia, su trabajo, su estudio y todo aquello en lo que ha empeñado su palabra.

### ❖ JUSTICIA

Se refiere a la intención, la acción y los medios empleados para instaurar y preservar el orden dentro de una comunidad, al establecer una ordenación que permita y garantice la realización del bien común.

Es actuar con equidad, tomar decisiones aceptadas regidas por principios de igualdad y celeridad para buscar el beneficio general.

La justicia muestra que los derechos y deberes son correlativos; pero el primer paso es que cada uno asuma sus deberes con respecto a los demás.

Es bueno entonces partir del conocimiento de nuestros propios derechos y deberes como seres humanos.

### ❖ TRANSPARENCIA

Es actuar con objetividad y decoro sin asomo de duda.

Se refiere al deber de los poderes públicos de exponer y someter al análisis de la ciudadanía la información relativa a su gestión, al manejo de los recursos que la sociedad les confía, a los criterios que sustentan sus decisiones, y a la conducta de sus servidores.

La transparencia no es un fin en sí misma, sino que está dirigida a que los ciudadanos dispongan de elementos de juicio suficientes para conocer, reflexionar, razonar, debatir, cuestionar, evaluar y proponer transformaciones acerca de cuestiones de interés público.

### ❖ EQUIDAD

Acto que consiste en dar a cada uno exactamente lo que le corresponde, ni más, ni menos. Servicio imparcial, justo y recto.

A todo lo que nos corresponde como funcionarios tenemos los mismos objetivos y metas.

Distribuir acciones en la misma proporción.

La equidad se plantea, consecuentemente, como un principio basado en la responsabilidad moral de ayudar a los otros a crecer desde sus propias capacidades y condicionamientos, de manera diferenciada.

## 5. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

DEBILIDADES (I)	AMENAZAS (E)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Poca participación ciudadana en los procesos administrativos de cualquier índole de la Administración Municipal.</li> <li>✚ Destinación mesurada de recursos para el buen desempeño de las funciones en la entidad.</li> <li>✚ Inexistencia de una base de datos virtual que contenga toda la información de la alcaldía municipal.</li> <li>Resistencia a nuevos cambios administrativos.</li> <li>Falta realizar diagnostico de la estructura organizacional y su implementación</li> <li>✚ Adopción mediante acto administrativo del manual de contratación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía en los procesos y en la administración municipal.</li> <li>✚ Ineficiencia en los procesos administrativos.</li> <li>✚ Entorpecimiento de las actividades desarrolladas en la administración</li> </ul>
FORTALEZAS (I)	OPORTUNIDADES (E)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Constante capacitación para el personal de la entidad en el desempeño de sus funciones.</li> <li>✚ Personal idóneo para desarrollar las funciones encomendadas.</li> <li>✚ Revisión y motivación por parte de la dirección al mejoramiento.</li> <li>✚ Creación de comités que permitan un desempeño del trabajador óptimo.</li> <li>✚ Implementación de un Sistema de Gestión Documental.</li> <li>✚ Adopción mediante Acto administrativo de imagen institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Fortalecimientos del hardware y el software de la entidad para un rendimiento más eficiente por parte del personal.</li> <li>✚ Remodelación de equipos electrónicos que permitan un desempeño óptimo de las labores que demanda la entidad.</li> <li>✚ Mejoramiento de la imagen de la entidad con políticas de transparencia.</li> <li>✚ Participación de la ciudadanía en el ejercicio del control a la administración pública local.</li> </ul>

## 6. MAPA DE RIESGOS

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
ESTRATEGICO	Errores en la elaboración de planes, programas y proyectos	Planes, programas y Proyectos, que no satisfacen plenamente las necesidades reales del municipio.	Alta Dirección y servidores públicos	No se tienen en cuenta el diagnóstico previo para establecer las necesidades reales del municipio. Trabajo en equipo poco efectivo. Proyectos de bajo impacto Prevalecen intereses los particulares sobre los generales.	Pérdida de imagen y credibilidad de la administración municipal. Ineficacia de la inversión pública.	Alto	Medio	Revisión y análisis Medición al impacto de los planes, programas y proyectos.	MEDIO
ESTRATEGICO	Retraso en la formulación de planes, programas y proyectos de acuerdo con lo establecido en el plan de desarrollo.	Entrega inoportuna de planes, programas y proyectos	Alta Dirección y servidores públicos	Exceso de normatividad y controles. Falta de competencia del personal que coordina la formulación. Exceso de trámites internos. Deficiente coordinación y comunicación para la realización del trabajo entre las diferentes áreas.	Sanciones Pérdida de recursos Retraso en la ejecución de las acciones previstas Incumplimiento del Plan de Desarrollo	Alto	Medio	Elaboración de cronograma de trabajo y seguimiento del mismo.	MEDIO
ESTRATEGICO	Rendición de cuentas inexactas	Presentar estimaciones inequívocas e incompletas	Alta Dirección	No construcción de indicadores por falta de información Demoras en la entrega de la información por parte de las áreas Funcionarios no competentes No trabajo en equipo Desconocimiento de la normatividad y los procesos Falta de compromiso Desarticulación entre funcionarios de alto nivel y demás servidores públicos	Pérdida de imagen y credibilidad y confianza	Alto	Alto	Cruce de información previa divulgación	MEDIO
ESTRATEGICO	Incumplimiento en la ejecución de Planes	No cumplir con las metas establecidas en el plan de desarrollo	Alta Dirección	Baja capacidad operativa del municipio Deficiencias en el trabajo en equipo Desconocimiento de los planes operativos Falta de coordinación entre las dependencias para la ejecución de los planes, programas y proyectos Plan de desarrollo sobre	Pérdida de imagen y credibilidad y confianza Sanciones Pérdidas económicas	Alto	Alto	Seguimiento y ajustes periódicos al Plan de acción	MEDIO

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
				dimensionado					
				Acciones no conducentes a alcanzar las metas del Plan					
ESTRATEGICO	Incumplimiento de la filosofía institucional	No llevar a cabo acciones que permitan cumplir con la razón de ser de la entidad	Servidores públicos	Desconocimiento de los procesos	Pérdida de imagen y credibilidad y confianza	Alto	Alto	Aplicar programa de capacitación y socialización	BAJO
				Baja profesionalización de los servidores públicos	Sanciones				
				Bajo nivel de capacitación de los funcionarios	Pérdidas económicas				
				Fallas en el sistema de comunicación e información	Pérdida de información,				
ESTRATÉGICO	Deficiencias en la prestación de servicios de los asesores y/o consultores	Posibilidad de recibir de manera incorrecta o deficiente la asesoría o consultoría que se hace al Municipio	Contratistas o Servidores Públicos	Poca experiencia del personal contratado	Hallazgos de los entes de control	ALTO	ALTA	Procedimiento de talento humano	MEDIO
				Recursos económicos limitados para contratar personal idóneo	Procesos disciplinarios				
				Desconocimiento de la normatividad	Detrimiento de recursos				
				Contratación de personal no idóneo favoreciendo intereses de terceros					
				Compromisos políticos					
				Servidores públicos que no tienen las competencias para desempeñar las funciones encomendadas					
				Los canales de comunicación no son adecuados					
				Demoras en la solución de inconvenientes coyunturales					
				Primar los intereses individuales sobre los colectivos.					
				Falta de controles y carencia de cultura de autocontrol					
				Desarticulación entre funcionarios					
				Desconocimiento de los procesos					
ESTRATEGICO	No controlar los diferentes procesos	No realizar seguimiento, evaluación o auditorías internas o realización tardía de las mismas	Alta Dirección	Centralización administrativa y demora en la toma de decisiones	Hallazgos de entes de control	ALTA	MEDIA	Seguimiento al establecimiento y cumplimiento de cronogramas	MEDIO
				No realización de cronograma de seguimiento, evaluación y/o auditorías, o no ejecución del mismo en las fechas establecidas	Acciones legales				
				Deficiencias en el seguimiento a la ejecución de las actividades	Incumplimiento de deberes				
					Pérdida de credibilidad				

				Desconocimiento de la normatividad					
				Falta de compromiso					
				Falta de objetividad de quien					



PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
				ejecuta las acciones de seguimiento Falta de continuidad en las políticas gerenciales. Prevalecen los intereses políticos sobre los técnicos Falta de funcionario competentes					
MISIONAL	Insatisfacción de necesidades de la comunidad	No satisfacer las necesidades básicas de la comunidad	Alta Dirección y servidores de áreas misionales	Error en la elaboración del plan de desarrollo Las acciones ejecutadas no satisfacen las necesidades o expectativas de los habitantes del municipio Errónea priorización Recursos ineficientes Priman los intereses particulares sobre los generales	Estancamiento del municipio Acciones legales Pérdida de imagen y credibilidad Comunidad insatisfecha	ALTO	ALTA	Seguimiento periódico al plan de desarrollo, estableciendo cumplimiento de metas	MEDIO
MISIONAL	Baja capacidad de gestión	No fortalecimiento de las finanzas públicas a través de convenios interadministrativos por no gestión de recursos o proyectos cofinanciados	Alta Dirección	Falta de liderazgo Poco interés de mejorar las condiciones del municipio Inconvenientes en el trabajo en equipo Asesores y/o consultores incompetentes Recursos insuficientes Falta de apoyo político	Estancamiento del municipio Insatisfacción de necesidades básicas de la población	ALTO	ALTO	Seguimiento al cumplimiento de metas	MEDIO
MISIONAL	Detrimiento de la infraestructura	Falencias en la malla vial y otros por inoperancia e ineficiencia administrativa	Alta Dirección y jefes de área encargados de estos procesos	Falta de gestión Aplicación de cultura de corrección y no de prevención y mantenimiento Deficientes recursos y altos costos en este tipo de contratación Corrupción Falta de liderazgo Incumplimiento de contratistas	Daño o deterioro progresivo Acciones correctivas con alto costo Detrimiento del patrimonio Acciones legales por parte de la comunidad	ALTO	MEDIO	Priorizar en el POAI las acciones a ejecutar	MEDIO
MISIONAL	Necesidades básicas insatisfechas	No satisfacer las necesidades básicas de la población vulnerable	Alta Dirección y jefes de áreas encargados de estos procesos	Error en la focalización de la población Priman los intereses políticos a los de la población Insuficientes recursos Población con mentalidad paternalistas	Incremento en el índice de necesidades insatisfechas Estancamiento o atraso del municipio	ALTO	MEDIO	Establecer efectividad de los planes, programas y proyectos	MEDIO

				Mala administración de los recursos					
APOYO	Falencias en el proceso de	Probabilidad de no llevar a cabo las	Responsables de la	Carencia de principios éticos y morales por parte de los	Sanciones legales Mala imagen de la	ALTO	MEDIA	Seguimiento estricto al	MEDIO

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACION DEL RIESGO
	contratación	actividades del proceso, acorde a los lineamientos establecidos para el mismo.	ejecución de actividades relacionadas con el proceso	responsables Inadecuada comprensión de las funciones o competencias que establece la constitución y la legislación Insuficiencia de recursos humanos Calificados Deficiencia en la coordinación del trabajo entre áreas que hacen parte del proceso.	administración Detrimiento de recursos administrativos y financieros			proceso de contratación	
APOYO	Corrupción	Posibilidad de ejecutar actos mal intencionados, fuera de la Ley, en la utilización de recursos (administrativos, financieros, maquinaria, equipos, etc), por parte de funcionarios de la entidad con el fin de favorecer a terceros o recibir beneficios personales, económicos o de otra índole	Todos los servidores públicos, contratistas y comunidad	Controles inadecuados Exceso de trámites internos Falta de objetividad por parte de auditores internos y externos Pérdida de valores éticos y morales Falta de sentido de pertenencia Tramitología	Sanciones legales Deterioro imagen y credibilidad Pérdida de recursos Desgaste administrativo	ALTO	ALTA	Control interno Auditorías periódicas	MEDIO
APOYO	Ejecución y/o planeación errónea en la adquisición de bienes y/o servicios	Adquisición o contratación de un bien o servicio que no satisface las necesidades de la administración	Ordenador del gasto	Inadecuada proyección del Plan de Compras Desarticulación entre los funcionarios de las diferentes áreas Planeación en la adquisición de bienes y/o servicios que no es ajustada a los requerimientos reales de la administración municipal Priorización errónea en la atención de necesidades Prevalencia de los intereses políticos sobre los técnicos No continuidad de los planes de gobierno Ineficacia en los controles No se calculan o establecen los indicadores del proceso	Detrimiento patrimonial Pérdida de credibilidad y confianza Daño imagen Retraso de los planes, programas o proyectos Incumplimiento de metas y objetivos propuestos	ALTO	MEDIO	Seguimientos periódicos Medición a través de indicadores de eficacia y eficiencia	BAJO
TODOS	Favorecimiento a	Posibilidad de ejecutar	Servidores	Ausencia de principios y valores	Pérdida de imagen y	ALTO	ALTA	Aplicación del	MEDIO

	terceros	actos a propósito, en ejercicio de sus funciones, con el fin de	públicos	Falta de compromiso Prevalencia de intereses políticos sobre los técnicos	credibilidad Acciones legales Pérdidas económicas			estatuto anticorrupción	
--	----------	---	----------	--	--	--	--	-------------------------	--

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	IMPACTO	PROBABILIDAD	CONTROL EXISTENTE	VALORACIÓN DEL RIESGO
		beneficiar o favorecer a terceros		Falta de controles	Atraso en el desarrollo del municipio				
TODOS	Exposición a actos vandálicos	Hechos o acciones realizadas con la intención de dañar los elementos o las instalaciones	Comunidad	Poca credibilidad en la gestión municipal Problemas de orden público Falta de cultura de la comunidad	Pérdida de tiempo Pérdida de recursos Emprendimiento de acciones legales Desgaste de la administración	ALTO	ALTA	Capacitación dirigida a crear cultura ciudadana	MEDIO
TODOS	Deficiencia en la prestación del servicio	Posibilidad de prestar un deficiente atención de los servicios ofrecidos por las diferentes áreas o dependencias del Municipio	Servidores públicos	Falta de sentido de pertenencia Falta de trabajo en equipo Procesos de comunicación débiles Ineficiencia de los funcionarios Desarticulación de las áreas o servidores públicos	Pérdida de credibilidad Interrupción del servicio Aumento de las PQR Costos innecesarios Insatisfacción de la comunidad	ALTO	ALTA	Proceso de atención de PQR	MEDIO
TODOS	Tardanza en el cumplimiento de la gestión de trámites	Presentación de trámites largos y engorrosos	Servidores públicos	Ineficacia en los controles Falta de ajustes a los procesos Desconocimiento de parte del personal vinculado con el trámite	Pérdida de credibilidad Desgaste administrativo y financiero Desconocimiento de la normatividad	ALTO	ALTA	Auditorías internas	BAJO
TODOS	Falsificación de documentos	Imitar, copiar o reproducir un documento o cualquier cosa que sirva para evidenciar algo, haciéndolo pasar por verdadero o de autoría propia	Servidores públicos, Contratistas	Carencia de principios éticos y morales Desconocimiento de las normas Desconocimiento de los procesos Falta de sentido de pertenencia	Acciones legales Pérdida de credibilidad y confianza Desgaste Administrativo y financiero	ALTO	ALTA	Informes de supervisión, control de documentos y registros	BAJO
TODOS	Ejecución de procesos poco eficientes	Posibilidad de equivocarse en la operación de procesos	Todos los servidores públicos	Dificultades para tener información oportuna Servidores públicos que no tienen las competencias para desempeñar las funciones encomendadas Los canales de comunicación no son adecuados Demoras en la solución de inconvenientes coyunturales Priman los intereses individuales sobre los colectivos. Falta de controles y carencia de cultura de autocontrol Desarticulación entre funcionarios Desconocimiento de los procesos	Desgaste administrativo Pérdida de recursos administrativos y financieros Pérdida o distorsión de la información Alargamiento en los trámites Duplicidad de información	ALTO	MEDIA	Seguimiento a través de indicadores	MEDIO

## 7. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

- ❖ Adelantar campañas pedagógicas, en las cuales se resalte el cumplimiento de los valores en el desarrollo de las funciones laborales.
- ❖ Sensibilizar a los funcionarios frente a temas relacionados con CONTROL INTERNO, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades que desarrollan, sus responsables y tiempos de ejecución.
- ❖ Atender las principales causas que generan corrupción, cerrando los espacios que abren los corruptos para usar la Ley a su favor.
- ❖ Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- ❖ Crear estrategias de fortalecimiento Institucional, brindando la información requerida e involucrando a la comunidad en la toma de decisiones.
- ❖ Elaborar y adoptar el manual de contratación del municipio.
- ❖ Verificar en la etapa precontractual, contractual y post-contractual, que los procedimientos se lleven con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.
- ❖ Hacer público el proceso de contratación a través del “SECOP” y la página web [www.chocontá-cundinamarca.gov.co](http://www.chocontá-cundinamarca.gov.co).
- ❖ No adelantar procesos de contratación sin contar con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con solicitud formal del ordenador del gasto y el visto bueno de la Secretaria de Gobierno encargada del proceso de contratación.
- ❖ Hacer la designación de la supervisión e interventoría, garantizando la imparcialidad y objetividad, teniendo en cuenta la idoneidad profesional del designado.
- ❖ Sensibilización a los supervisores e interventores, sobre la responsabilidad de esta función y sus consecuencias en caso de incumplimiento.
- ❖ Fortalecer el Sistema de Control Interno
- ❖ Adelantar el Plan de Auditorías.

- ❖ Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías.
- ❖ Publicación de todos los actos administrativos a través de la página [www.chocontá-cundinamarca.gov.co](http://www.chocontá-cundinamarca.gov.co).
- ❖ Implementación del Plan de seguros para funcionarios bienes de la entidad.
- ❖ Implementación y ejecución del Plan Anual de Capacitación.
- ❖ Implementar el Plan de Gestión Documental
- ❖ Informar a la comunidad a través de la página web de la entidad sobre los proyectos, planes, programas y demás actividades que esté realizando, con el fin de involucrar a los pobladores en sus actividades y demostrar la transparencia de cada uno de ellos.
- ❖ Implementar audiencias públicas para realizar la rendición de cuentas y de esta forma reavivar la participación comunitaria que contribuya a la mejora continua en busca de una administración libre de corrupción.

## 9. ACTUACIONES Y ESTRATEGIAS ANTI - TRÁMITES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La entidad se enfocará básicamente en implementar una estrategia efectiva para dar cumplimiento a las disposiciones y políticas vigentes en aras de evitar los trámites innecesarios, legalizando ante el DAFP todos los tramites existentes.

ACCIÓN	BENEFICIOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Expedir el acto administrativo por medio del cual se conforma el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	Comité con participación activa	Comité creado/Canales con responsables asignados	100%	Expedir el acto administrativo notificarlo y publicarlo	Secretaria de Gobierno
Implementar procedimientos de actualización del sitio web	Entregar información oportuna a la ciudadanía	Página por actualizar/Frecuencia de Actualización	3 veces al mes	Definir el funcionario responsable de la actualización  Realizar un seguimiento a la actualización continua	Secretaria de Planeación
Publicación de la Información que genere la administración municipal	Conocimiento y Acceso a toda la información, disponible en la página web de manera oportuna	Actos administrativos expedidos y comunicados de interés general/documentos publicados en la web	90%	Publicación de actos administrativos	Secretaria de Planeación
Promoción de la página web	Socialización con la comunidad, para el conocimiento de las nuevas herramientas para el acceso a la información	Jornadas de socialización por realizar/jornadas de socialización realizadas	5 jornadas	Sectorizar la comunidad y realizar las respectivas jornadas	Secretaria de Planeación





ACCIÓN	BENEFICIOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Participación ciudadana	Vinculación de la población en la construcción y mejoramiento de los contenidos de la página web y participación en la proposición de políticas públicas	Porcentaje de utilización del canal contáctenos	Superior al 70%	Promover por medio de la publicidad e incentivos, la utilización de los canales de participación ciudadana y el canal contáctenos	Secretaria de Gobierno
Identificación de servicios a ser sujetos de optimización, publicación de información y automatización de tramites	Ofrecer mayores y mejores servicios para el ciudadano	Porcentaje de servicios publicados en el sitio web en el año.  Porcentaje de servicios automatizados	Superior al 70%	Identificación de servicios ofrecidos por la administración municipal.  Levantamiento de información para publicación  Inicio del proceso de automatización de servicios	Secretarios de Despacho y Comité
Identificación de tramites sujetos a ser de racionalización y automatización	Facilitarle los tramites al ciudadano	Porcentaje de tramites publicados en el sitio web en el año  Porcentaje de tramites automatizados	60% de los identificados  30% de los identificados	Identificación de trámites ofrecidos por la administración municipal.  Levantamiento de información para publicación  Inicio del proceso de automatización de tramites	Funcionarios Públicos y Comité

## 10. ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

### **RENDICIÓN DE CUENTAS BASADA EN LOS DERECHOS HUMANOS, Y EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA**

Conscientes de la política del Gobierno Nacional la Alcaldía Municipal de Chocontá propone consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que comprende tanto la oferta de información clara y comprensible como la explicación y justificación de las decisiones y acciones y resultados en ejecución del Plan de Desarrollo Municipal **“CHOCONTA PRODUCTIVA, COMPETITIVA Y SIN POBREZA”**

#### **EXIGENCIAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

- ❖ Informar sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.
- ❖ Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.
- ❖ Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos.
- ❖ Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas.
- ❖ Hacer circular previamente la información relativa a la gestión del período a evaluar.

#### **MECANISMOS MEDIOS Y ESTRATEGIAS**

La audiencia pública es la más expedita acción para la rendición de cuentas, por medio de esta, se facilita el encuentro y la reflexión sobre los resultados de la gestión de un período, en el que se determinan aspectos cruciales para la interlocución-administración – comunidad, por lo cual se mantiene lo propuesto en el Plan de Desarrollo realizar dos rendiciones de cuenta anual.

#### **CONTENIDO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

- ❖ **Metas del Plan de Desarrollo bajo responsabilidad de la entidad**
  - Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende

- Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base)
- Metas de plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria.
- Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que las sustentan.
- Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha.
- Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión.
- Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual.
- Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.
- Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.
- Proyecciones para la siguiente vigencia: Programación de acciones y metas.

#### ❖ **Acciones para el Fortalecimiento Institucional**

- Plan de mejoramiento institucional
- Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento.
- Mejoramiento de trámites institucionales
- Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.
- Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a obligaciones asignadas.

#### ❖ **Clasificación de quejas y reclamos**

- Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales
- Peticiones de interés general
- Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja
- Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad
- Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad

#### ❖ **Consulta de temas específicos de interés ciudadano**

- Derechos y servicios priorizados por grupos de interés.
- Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios
- Principales programas o servicios solicitados

## 11. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal, la finalidad de la estrategia pretende garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Chocontá.

### FIN DEL SERVICIO

El Municipio de Chocontá debe generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la Administración Municipal a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

### ESTRATEGIA

NOMBRE DEL PROYECTO	META	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE
Desarrollo institucional al servicio del ciudadano	Realizar la encuesta anual de satisfacción de atención al ciudadano	Encuesta proyectada / encuesta realizada	Control Interno
Afianzar cultura de atención al cliente externo	Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios de la Alcaldía y contratistas	Jornadas de capacitación/ funcionarios capacitados	Control Interno
Seguimiento proceso gestión documental	Seguimiento al fortalecimiento de la organización archivística, para lograr una buena atención en el menor tiempo posible	Informe de seguimiento	Control Interno
Adopción del Plan de	Implementación , adopción del plan de gestión documental		

Gestión documental	unificación de todos los formatos de los diferentes tramites que realice la entidad, como actas, certificados-permanencia-comunicaciones oficiales enviadas-circulares	Formatos implementados	Control Interno
Comunicación asertiva en la atención a la ciudadanía	Comunicar la información que posee la administración municipal	Mínimo una publicación al mes	Secretarios de Despacho
Talento humano responsable de la prestación del servicio	Disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores y servidoras públicos deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.	Encuestas de satisfacción al cliente con una calificación superior al 8 sobre 10	Funcionarios públicos

## CANALES DE ATENCIÓN

El Municipio de Chocontá, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada.

CANAL	CARACTERÍSTICA	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>	Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía	Establecer la línea única de atención al ciudadano	Alcalde Municipal
<b>CANAL PRESENCIAL</b>	Establecer una ventanilla única de atención al ciudadano que permita acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración.	Implementar la ventanilla, designar al funcionario competente para la atención y capacitarlo	Alcalde Municipal
<b>CANAL VIRTUAL</b>	Utilización de tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante (planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Chocontá, sistemas de información dispuestos por la administración pública a través del Portal <a href="http://www.chocontá-cundinamarca.gov.co">www.chocontá-cundinamarca.gov.co</a>	Página web actualizada	Secretaria de Desarrollo Social

## PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA

**Objetivo:** Prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a los centros de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Chocontá.

Todas las personas que desarrollan su labor en la Alcaldía Municipal, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

### CONSIDERACIONES ADICIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ❖ Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.
- ❖ Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- ❖ Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- ❖ Saludar siguiendo la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?”
- ❖ Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Administración Municipal, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
- ❖ Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
  - Explíquese por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  - Espere a que el ciudadano le conteste.
- ❖ Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor desplace o comuníquese con el funcionario para agilizar más la atención.
- ❖ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
- ❖ Explique la razón de la demora

Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

- De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- ❖ Finalice el contacto adecuadamente:
  - Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
  - Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - Deje por escrito las tareas pendientes.
  - Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.