

ALCALDIA MUNICIPAL DE CHOCONTA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

EL CAMBIO ES PROGRESO

Chocontá – Cundinamarca
(Enero 31 de
2015)



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

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 formación 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 formación. 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 Baja profesionalización de los servidores públicos Bajo nivel de capacitación de los funcionarios Fallas en el sistema de comunicación e información | Pérdida de imagen y credibilidad y confianza Sanciones Pérdidas económicas Pérdida de información, | Alto | Alto | Aplicar programa de capacitación y socialización | BAJO |
| 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 Recursos económicos limitados para contratar personal idóneo Desconocimiento de la normatividad 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 Priman los intereses individuales sobre los colectivos. Falta de controles y carencia de cultura de autocontrol Desarticulación entre funcionarios Desconocimiento de los procesos | Hallazgos de los entes de control Procesos disciplinarios Detrimiento de recursos | ALTO | ALTA | Procedimiento de talento humano | MEDIO |
| 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 No realización de cronograma de seguimiento, evaluación y/o auditorías, o no ejecución del mismo en las fechas establecidas Deficiencias en el seguimiento a la ejecución de las actividades | Hallazgos de entes de control Acciones legales Incumplimiento de deberes Pérdida de credibilidad | ALTA | MEDIA | Seguimiento al establecimiento y cumplimiento de cronogramas | MEDIO |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | | | | 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. Prevalcen 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 Errorea 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 |
|---------|---|--|-----------------------------------|---|---|---------|--------------|--|-----------------------|
| TODOS | Exposición a actos vandálicos | beneficiar o favorecer a terceros Hechos o acciones realizadas con la intención de dañar los elementos o las instalaciones | Comunidad | Falta de controles Poca credibilidad en la gestión municipal Problemas de orden público Falta de cultura de la comunidad | Atraso en el desarrollo del municipio 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 Primar 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.
- ❖ 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 Secretaría 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.
- ❖ 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.

| ACCION | 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 | 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 | Secretaría 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 el servicio. No obstante todos los servidores 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 |
|-------------------------|--|--|---------------------------------|
| CANAL TELEFÓNICO | 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 |
| CANAL PRESENCIAL | 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 |
| CANAL VIRTUAL | 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 www.chocontá-cundinamarca.gov.co | 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:
 - Explíquelo 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:
 - Retroalimete 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.