	REPÚBLICA DE COLOMBIA – DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA **MUNICIPIO DE CHOCONTÁ** **899999357 - 3**	

DECRETO No 010

(26 ENE 2018)

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2018, PARA LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHOCONTÁ"

El Alcalde del Municipio de Chocontá, Departamento de Cundinamarca en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO

Que la constitución Política de Colombia en su artículo 209, párrafo 2 establece que: "Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración publica en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".

Que Ley 1474 de 2011, "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*" señala en el artículo 73 que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "*en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*", correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que el artículo 76 de la misma ley menciona, que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y

010 26 ENE 2018

de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que mediante Decreto 4637 de 2011, se crea la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica establece dentro de sus funciones, el señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha Ley.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señala los estándares que deben cumplir las entidades públicas para la elaboración del citado plan, así como el funcionamiento de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que mediante la Ley 1712 de 2014, "Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional" señala el derecho a la información pública y los procedimientos para su ejercicio y garantía acceso, de conformidad con los artículos 8, 9 y 11 de la Ley, reglamentado por el Decreto 0103 de enero 20 de 2015.

Que en cumplimiento de las obligaciones contenidas en la normatividad anteriormente expuesta se hace necesario para la Alcaldía Municipal de Chocontá adoptar el "Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del año 2018", en el cual se definen las acciones a emprender para asegurar la efectividad de la estrategia de lucha contra la corrupción.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO: **ADOPCION**. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para LA Alcaldía Municipal de Chocontá correspondiente al año 2018, documento que es parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: **OBLIGATORIEDAD.** EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018, tiene el carácter de obligatorio en su implementación,

010 26 ENE 2018

seguimiento y evaluación por parte de las Secretarias, Jefes de Oficina, Direcciones y demás funcionarios de la Administración Municipal.

ARTÍCULO TERCERO: SEGUIMIENTO Y EVALUACION. El seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018, se realizara por parte de la Oficina de Control Interno de la entidad, publicando las acciones adelantadas, en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la metodología "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2".

ARTÍCULO CUARTO: SOCIALIZACIÓN. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por la Alcaldía Municipal de Chocontá será divulgado a todos los servidores públicos que hacen parte de la entidad.

ARTÍCULO QUINTO: VIGENCIA. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Chocontá Cundinamarca a los 26 ENE 2018

JORGE ENRIQUE PINZON PINZON
Alcalde Municipal

Reviso: Secretario de Gobierno
Aprobó: despacho Alcalde

ENERO DE 2018

ALCALDIA MUNICIPAL DE CHOCONTA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

"USTED Y YO, MEJOR GESTION PARA CHOCONTA"

ALCALDIA MUNICIPAL DE CHOCONTA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

"USTED Y YO, MEJOR GESTION PARA CHOCONTA"

CHOCONTA - CUNDINAMARCA
(ENERO 2018)

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Dr. JORGE ENRIQUE PINZON PINZON
Alcalde Municipal

Dr. JAVIER GARZÓN FARFÁN
Asesor de Control Interno

Dr. JOSE ALEXANDER CHAPARRO
Secretario de Gobierno

Ing. ALVARO PEDREDROS CASALLAS
Secretaria de Obras Públicas

Ing. WILSON HERNAN ESTUPIÑAN FARFAN
Director UMATA

Dra. LEIDY RUBIANO TORRES
Secretaria de Cultura y Turismo

Dra. NELLY PATRICIA BARRIGA
Secretaria de Desarrollo Social

Dr. EDGAR CAMACHO GONZALEZ
Secretario de Hacienda

Dra. SANDRA YAMILE MONTENEGRO RIAÑO
Secretaria de Planeación

Dra. ELIZABETH TATIANA RODRIGUEZ CENDALES
Jefe Oficina de Contratación

CONTENIDO

1. INTRODUCCION 5
2. MARCO LEGAL 8
3. OBJETIVO Y ALCANCE 10
4. MISION Y VISION 11
5. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS 12
6. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO 16
6.2. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 16
7. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 20
7.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PARA LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHOCONTÁ 20
8. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 38
8.1. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES 40
9. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 50
10. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 57
11. QUINTO COMPENENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION 62
12. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES 66

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, el Municipio de Chocontá ha definido acciones, en busca de desarrollar de manera coherente una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por tal razón se tiene como medio principal 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.

El presente documento presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una iniciativa propia del Municipio de Chocontá que permite dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"* La mencionada disposición legal en su artículo 73 define que *"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".* También en el artículo 76 define "*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público"

El documento fue elaborado teniendo como guía la Metodología "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, desarrollada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

De acuerdo a la metodología el Municipio anualmente formulara y realizara seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, velando por una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites razonables, que presenta constantemente resultados y ofrece servicios y productos a sus partes interesadas.

Este documento está alineado también al Modelo Integrado de Planeación y Gestión sustentado en el Decreto 2482 de 2012, relacionando las actividades a las Políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa, donde es relevante resaltar la importancia de los Sistemas de Gestión Implementados en el Municipio. El plan tiene como fundamento considerar los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos y brindara toda la información requerida por la ciudadanía facilitando la razón de existir del gobierno nacional.

El plan está compuesto por 6 componentes estratégicos:

- **Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción:** este componente es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias, asimismo realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos, la Alcaldía Municipal de Chocontá entiende que de esta manera se puede lograr una atención más eficiente, transparente y eficaz. Es necesario identificar las debilidades

(factores internos) y las amenazas (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. El servicio al ciudadano y la lucha contra la corrupción son pilares esenciales de nuestro trabajo como servidores públicos, de esta manera organizar la información sobre los riesgos que se presentan y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo. De igual manera fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Racionalización de trámites:** este componente busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos, acercar al ciudadano a los servicios que presta la Alcaldía Municipal. Se pretende, por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

- **Rendición de Cuentas:** Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público. La metodología utilizada es la proyectada en el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, el cual señala los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la administración y los ciudadanos, lo anterior en cumplimiento de la ley 489 de 1998.

- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:** mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, estableciendo canales de atención que permitan la participación ciudadana.

- **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras

disposiciones. El objetivo de esta ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

- **Iniciativas adicionales:** protocolos de atención al ciudadano que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.

2. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Decreto 2641 de 2012 *"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.
- 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.
- 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.
- 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
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- 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.

- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos

- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

- Decreto 124 del 26 enero de 2016, por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

3. OBJETIVO Y ALCANCE

El Municipio de Chocontá pretende fortalecer la cultura de servicio al ciudadano de la Alcaldía Municipal optimizando los canales de atención al ciudadano, a través de la implementación de buenas prácticas de gestión, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción, formulando acciones en el año 2017 destinadas a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizando seguimientos periódicos y dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

El *"Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018"* aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones de la Administración Municipal.

4. MISION Y VISION

MISION

Alcanzar mediante la prestación eficiente y transparente de los servicios públicos propios del gobierno municipal 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.

VISION

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.

5. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

PRINCIPIOS

Los principios constitucionales acogidos por La Administración Municipal de Chocontá, 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.

- **LEALT AD**

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.

- **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.

- **RESPETO**

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.

- **SOLIDARIDAD**

Es aquel sentimiento que lleva a las personas a apoyarse y ayudarse mutuamente. Los servidores públicos deben ser solidarios en su trabajo, en el cumplimiento de sus funciones.
El valor de la solidaridad dispone el ánimo para actuar siempre con sentido de comunidad.

- **COMPROMISO**

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. Una persona comprometida es aquella que cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de los 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.

- **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 trasparencia 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 trasformaciones acerca de cuestiones de interés público.

- **EQUIDAD**

Es el 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.
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.

6. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

6.2. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CONTEXTO ESTRATÉGICO.

6.2.1 Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.

Al respecto del tema en la vigencia 2017 la Alcaldía Municipal de Chocontá elaboro el respectivo mapa de riesgos y en los respectivos informes se determinó que no se materializaron los riesgos descritos.
Por otra parte no se logró consolidar de manera plena la Publicación en la página web del municipio toda vez que no se cuenta con una propia. Sin embargo se publicaron algunos eventos y actividades, lo cual será necesario reforzar en la vigencia 2018.

6.2.2. Diagnóstico de trámites / servicios de la entidad y necesidades de racionalización y simplificación de trámites.

En la vigencia 2017, la Alcaldía obtuvo como resultado un 66,6% en la gestión de racionalización de trámites con respecto al 100%, una cobertura que si bien supera la media, es necesario reafirmarla y prestar toda la atención para la formulación de soluciones y proyectos que permitan superar los porcentajes obtenidos.
En especial el uso de la página web para la racionalización de trámites y procesos administrativos de la entidad.

6.2.3. Diagnóstico de la estrategia de Rendición de Cuentas

Durante la vigencia 2017 se realizaron dos rendiciones de cuentas a través de los medios habilitados. De igual manera se realizaron los respectivos informes en las rendiciones de cuentas desarrolladas en la cual se utilizaron medios como el de chat y dialogo directo con la comunidad.
La rendición del año 2016 y 2017 fue debidamente publicada en la página web.

6.2.4. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

Para la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía y en articulación con las diferentes dependencias de la administración Municipal, se viene trabajando en el diseño de un Plan que contiene actividades relacionadas con:

- La ciudadanía como razón de ser: Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser de la Administración Municipal.
- El servicio al ciudadano(a) no es un favor institucional; es nuestro deber.
- En la Alcaldía Municipal se pretende dar una atención oportuna, clara y coherente a los requerimientos ciudadanos para enriquecer esa relación entidad-ciudadano, lo cual redundará en una gestión pública eficiente.
- Cobertura: La entidad dispone de un punto de atención y radicación ubicada en la carrera 5 No 5-19 de Chocontá.
- Accesibilidad: Se adelantó la gestión para permitir el acceso a personas con alguna limitación física.
- Transparencia: Las respuestas a requerimientos de la ciudadanía se elaboran en un lenguaje sencillo y de fácil entendimiento por los peticionarios para que entiendan claramente la respuesta a sus inquietudes.

6.2.5 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia

Iniciando la vigencia 2017, la página web del Municipio de Chocontá cuenta con un link de Transparencia y Acceso a la Información Pública por medio del cual se daría cumplimiento con lineamientos de la Ley 1712 de 2014, la cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Matriz DOFA	
ANÁLISIS EXTERNO	ANÁLISIS INTERNO
OPORTUNIDADES (Para aprovechar)	**FORTALEZAS** (Para usarlas)
○ Fortalecimientos del hardware, y el software de la entidad para un rendimiento más eficiente por parte del personal. ○ 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. ○ Nuevos funcionarios con talento y ganas de servir ○ Nuevas normas en materia de control de la corrupción	○ 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. ○ Remodelación de equipos electrónicos que permitan un desempeño óptimo de las labores que demanda la entidad. ○ Acceso a gobierno en línea y página web ○ Permanente comunicación con los entes de control ○ Se está cultivando en el equipo de trabajo cultura de legalidad y transparencia
AMENAZAS (Para enfrentarlas)	**DEBILIDADES** (Para superarlas)
○ 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 ○ Constantes cambios en la legislación ○ Procesos de vigencias anteriores fallidos que afectan las finanzas del municipio ○ Disposiciones del orden nacional	○ Poca participación ciudadana en los procesos administrativos de cualquier índole de la Administración Municipal. ○ Destinación mesurada de recursos para buen desempeño de las funciones en la entidad. ○ Inexistencia de una base de dato virtual que contenga toda la información de la alcaldía municipal. ○ Resistencia a nuevos cambios administrativos. ○ Falta realizar diagnóstico de la estructura organizacional y su

que reduzcan los recursos para funcionamiento y control, nuevas estrategias sin recursos	implementación. ○ Revisión concertada del Manual de funciones. ○ Pocas estrategias de comunicación al ciudadano

ESTRATEGIAS DA

- Implementación de las jornadas de inducción y reinducción con énfasis en jornadas de transparencia y atención ciudadana
- Inicio de nuevos tramites contractuales para el control interno y la gestión de calidad
- Fortalecimiento de las políticas anti trámites, anticorrupción y atención ciudadana.

ESTRATEGIAS FA

- Publicidad de todos los actos públicos en la página web y en el SECOP.

ESTRATEGIAS DO

- Disposición de un Link en la página web para que los ciudadanos puedan manifestar sus quejas, inquietudes y reclamos

ESTRATEGIAS FO

- Implementación de un Sistema de Gestión Documental.
- Creación de comités que permitan un desempeño optimo del trabajador.

7. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Permite la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

Metodología Utilizada: Según la establecida en el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

Evidencias: Mapa de Riesgos de Corrupción la administración Municipal de Chocontá.

7.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PARA LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CHOCONTÁ

Política General

La Administración Municipal Chocontá, se compromete a administrar los riesgos institucionales, de sus procesos, de seguridad y salud ocupacional, ambiental, seguridad de la información, gestión documental, definiendo medidas encaminadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos que generan un impacto en el cumplimiento de los objetivos de los procesos y por tanto la misionalidad de la entidad, así como los riesgos de posibles actos de corrupción, realizando seguimiento y monitoreo periódico a la eficacia de los controles establecidos, con el compromiso y participación de los servidores públicos, hacía el mejoramiento continuo de la gestión de la Alcaldía.

A través de la Gerencia se ha contemplado como parte de su política integral, que los riesgos identificados en la entidad deben estar alineados con los objetivos, y dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Políticas Específicas de Administración del Riesgo:

1. La Administración del Riesgo, se gestiona basándose en el concepto de oportunidad, legalidad y como un asunto estratégico la administración Municipal.

2. La entidad considera riesgos todos aquellos factores que afecten la calidad y el desarrollo de los procesos misionales, así como la gestión de los procesos de estratégicos, de evaluación y de apoyo.
3. La Administración del Riesgo considera el cambio de normatividad, los efectos del incumplimiento de la legislación vigente y desarrollo jurisprudencial que puedan conllevar a detrimento patrimonial, multas, pérdida de vigencia o no obtención de licencias y permisos, hallazgos de las entidades de control, tutelas, fallos judiciales en contra, y cualquier evento de daño antijurídico, ética pública y compromiso ante la comunidad.
4. Se contempla como riesgo la falta de gestión en la suscripción, ejecución de convenios y alianzas estratégicas que permitan potenciar el desarrollo de las funciones misionales de la Alcaldía Municipal.
5. Se considera en la Administración del Riesgo la afectación de la visibilidad positiva de transparencia y la eficaz administración en los procesos y procedimientos de la Alcaldía.
6. Los resultados de la valoración de los riesgos previsibles en la contratación, o de corrupción deben ser informados a las partes interesadas que tengan alguna relación con la gestión para su mitigación y control.
7. Cuando se identifiquen riesgos de corrupción, es perentorio darle tratamiento, con pertinencia y oportunidad para lo cual se asignaran los recursos necesarios, y la realización de monitoreo permanente para evitar su materialización. Con ello se busca blindar a la Alcaldía, ante cualquier riesgo de este tipo y de esa manera mantener la imagen y probidad en la comunidad.

Políticas Operativas de Administración del Riesgo:

1. La entidad deberá actualizar el mapa de riesgos por procesos, seguridad y salud ocupacional, ambiental, seguridad de la información, gestión documental y de corrupción, debe ser ajustado anualmente por los responsables de proceso debidamente aprobados.
2. A nivel de proceso y de subsistemas se controlarán todos los riesgos, independiente de su ubicación en las diferentes zonas de riesgos establecidas, los cuales tendrán seguimientos trimestrales, así:

- Por parte del responsable del proceso: Asegurar que se implementen las acciones en los tiempos establecidos, realizar las mediciones, analizar los

resultados de las mismas registrándolas en el mapa de riesgos de corrupción y por proceso; y finalmente determinar si el riesgo se materializó o no. En el caso que se haya materializado indicar cuál fue su impacto, así mismo reportar oportunamente a la alta dirección.

- Por parte de la alta dirección de la Alcaldía Municipal: Se realizará un monitoreo y revisión al resultado de las acciones, de los indicadores medidos, así como de sus resultados. Comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento a las situaciones detectadas.

3. Para los riesgos de corrupción se publicará cuatrimestralmente en la Página WEB del Municipio de Chocontá, la gestión realizada por los procesos frente a este tipo de riesgos con el fin de evaluar sus resultados y realizar propuestas de mejoramiento.

Descripción específica del riesgo:

Con el fin de hacer una descripción clara de los posibles riesgos y sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones se presenta una clasificación según las materias de que se tratan:

Financieros (Presupuesto)

- No contar con un sistema contable adecuado
- Inclusión de gastos no autorizados
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.
- Archivos contables con vacíos de información
- Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.

De Contratación

- Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.

- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- No publicar los procesos de contratación en el portal www.colombiacompra.gov.co, Sia Observa y pagina web del Municipio.
- Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.

De información y documentación.

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

De trámites y/o servicios internos y externos.

- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

Gestión Normativa

- Recibir soborno por ayudar en cualquier trámite de la entidad.
- Aprobar un acto administrativo sin conocer realmente el tema o materias de que se trata.
- Alteración irregular de Actas para beneficio personal o de un tercero.

Atención al Ciudadano

- Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.
- Desactualización y no publicación en la página web del Municipio en el link correspondiente a la administración.
- Inexistencia de la oficina de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Participación Ciudadana

- Desinterés en la realización de veedurías y temas de interés para la comunidad.
- Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Poca participación de Veedurías Ciudadanas en los procesos del Municipio.

Es importante contextualizar los riesgos en la administración municipal a través del mapa de riesgos presentado. (Ver mapa de riesgos 1).

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO									
PROCESO	RIESGO	DESCRIPCION	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN RIESGO	CAUSAS	POSIBLES COSECUENCIAS	RESPONSABLES	CONTROLES
			Probabilidad	Impacto					
Direccionamiento estratégico	Concentración de autoridad o exceso de poder	Imponer la voluntad propia e influencia y obligación sobre los funcionarios	2	2	Zona de riesgo baja	Abuso de autoridad, dominio y designación de actividades no competentes hacia los funcionarios y contratistas	Generar un mal clima laboral al interior de la entidad / falta de comunicación entre funcionarios / baja ejecución de los planes y proyectos	Alta gerencia, secretarios de despacho y jefes de dependencia	Verificar los informes de actividades periódicamente / reuniones con los funcionarios para que expongan sus inquietudes y sugerencias / buscar la solución para evitar conflictos dentro de la entidad.
Direccionamiento estratégico	Extralimitación de funciones	Exceso de parte de los funcionarios en realizar labores o tareas que no les corresponden acorde a la ley	2	3	Zona de riesgo moderada	Apropiación y delegación excesiva de funciones / falta de personal para cubrir las necesidades de la administración	Incumplimiento en normatividad vigente en la ejecución de procesos / afectación imagen institucional / invalidez de actos administrativos	Todos los servidores públicos	Realizar una supervisión detallada y seguimiento al manual de funciones con el fin de vigilar los procesos y procedimientos evitando las prácticas de extralimitación de funciones / supervisión adecuada de los procesos contractuales.

Direccionamiento estratégico	Ausencia de canales de comunicación	Falta de comunicación al interior de la entidad por no existir canales o políticas de dialogo	3	4	zona de riesgo alta	Falta de dialogo entre los funcionarios / diferencias entre las dependencias y secretarias / mal manejo interno de las relaciones	Ineficiencia en los procesos / incumplimiento en presentación de informes / atraso en los procesos	Alta dirección y comité de coordinación MECI	Identificar los medios de comunicación existentes, implementar los que se hagan necesarios, hacer control y seguimiento especial a las solicitudes de usuarios y entes gubernamentales, para que se de respuesta en los términos de ley
Direccionamiento estratégico	Amiguismo y clientelismo	Que exista preferencia en programas, proyectos y atención a cierto grupo de personas por influencia o amistad	2	2	zona de riesgo moderada	Costumbre de poder en ciertas personas, tráfico de influencias por cargos o poder económico	Deterioro del clima organizacional / incumplimiento de la misión y los objetivos institucionales / concentración de poder / bajos estándares éticos / tráfico de influencias.	Todos los servidores públicos	Realizar seguimiento constante a cada uno de los procesos que se desarrollan en la realización de tramites
Financiero	Inclusión de gastos no autorizados	Elaborar disponibilidades por conceptos no autorizados en el plan de desarrollo	1	4	Zona de riesgo extrema	Mala planeación y programación de gastos al interior de la entidad	Baja ejecución en los planes de desarrollo y de acción / investigaciones fiscales por parte de los entes de control	Secretaria de hacienda	Definir metodología para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora (procedimiento acciones preventivas, correctivas y/o de mejoramiento)

Financiero	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera. A cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración	No realizar los estudios de solidez financiera a cada una de las personas naturales y/o jurídicas con quien se tenga relación	1	4	Zona de riesgo extrema	Falta de análisis a documentación de entidades financieras con quien se tenga relación / acceso a beneficios personales	Detrimento patrimonial para la entidad / sanciones de tipo fiscal, penal y disciplinarias	Secretaria de hacienda	Análisis previo de documentación a entidades financieras a través de la secretaria de hacienda
Financiero	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión	No contar con los registros auxiliares a través de sistemas contables o libros debidamente llevados	1	5	Zona de riesgo extrema	Fallas en el sistema contable / no tener definidos procedimientos claros sobre registros contables	Inconsistencias en los informes presupuestales y financieros / investigaciones de tipo fiscal	Secretaria de hacienda	Auditorias periódicas al interior de la dependencia / conciliaciones bancarias
Financiero	Archivos contables con vacíos de información	Los archivos contables no cuentan con los datos exactos o se encuentran adulterados	1	5	Zona de riesgo extrema	Falta de control en el sistema/ no digitación de los procesos en el sistema	Inconsistencias en los informes presupuestales y financieros / investigaciones de tipo fiscal	Secretaria de hacienda	Auditorias periódicas al interior de la dependencia / conciliaciones bancarias
Financiero	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica	Digitación de rubros diferentes a los debidos voluntaria o involuntariamente	1	5	Zona de riesgo extrema	Mal manejo de los rubros por desconocimiento o intencional para buscar beneficiar a una persona en particular	Inconsistencia presupuestal / investigaciones de tipo fiscal	Secretaria de hacienda	Revisión conjunta con los secretarios de despacho responsables.
De contratación	Estudios previos o de factibilidad superficiales	Estudios previos sin el suficiente estudio y soporte normativo, presupuestal y ajustado al plan de desarrollo	3	5	zona de riesgo alta	Falta de conocimientos jurídicos, técnicos y de procedimientos por parte del personal	*deficientes procesos de contratación. *adquisición de elementos, materiales y equipos de mala	Todas las dependencia y secretarias	Capacitar y actualizar en temas técnicos y jurídicos, al personal encargado de realizar los estudios previos para la contratación de la entidad

						encargado de realizar los estudios previos y de los procesos de contratación	calidad.		
De contratación	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación	Elaboración de estudios previos por personal diferente a funcionarios de la administración	2	3	Zona de riesgo moderada	Filtrar información confidencial / favorecimiento a terceros a través de dádivas o sobornos por el desarrollo de estudios y procesos de contratación	Imparcialidad en los procesos contractuales / sanciones disciplinarias, penales y fiscales	Jefes de despacho - supervisores quienes realizan estudios previos	Matriz de responsables de cada proceso contractual / realización de convocatorias abiertas
De contratación	Pliego de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Pliego de condiciones ajustados a la experiencia e indicadores financieros de determinada persona natural o jurídica	2	4	zona de riesgo alta	Intereses particulares por ofrecimiento de dadivas	Sanciones disciplinarias, penales y fiscales	Oficina de contratación	Implementar herramientas y metodologías de identificación de necesidades de reales del proceso contractual / total publicidad en actos públicos de contratación
De contratación	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permitan a los participantes direccionar losa procesos hacia un grupo en particular como la media geométrica	Pliego de condiciones con exigencias desproporcionadas o tendientes a favorecer a alguien en particular	4	3	zona de riesgo alta	Mala interpretación de las normas que rigen la contratación pública / intereses particulares por ofrecimiento de dadivas	Sanciones disciplinarias, penales y fiscales	Oficina de contratación	Publicidad de cada proceso contractual en las plataformas autorizadas / identificación de las necesidades reales de cada proceso

De contratación	Restricción de la participación a través de vistas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones	Pliego de condiciones con requisitos innecesarios	3	2	Zona de riesgo moderada	mala interpretación de las normas que rigen la contratación pública / intereses particulares por ofrecimiento de dadivas	Sanciones disciplinarias, penales y fiscales	Oficina de contratación	Publicidad de cada proceso contractual en las plataformas autorizadas / identificación de las necesidades reales de cada proceso
De contratación	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Modificación de los pliegos de condiciones en asuntos de fondo para ajustarlos a determinado contratista	2	4	Zona de riesgo alta	Interés de favorecer a algún contratista	Sanciones disciplinarias, penales y fiscales	Oficina de contratación	Capacitar a los funcionarios en principios éticos / estudios previos bien soportados
De contratación	Urgencia manifestó inexistente	Declarar la urgencia manifestó para evitar un proceso de selección contractual	2	5	Zona de riesgo extrema	Indebida interpretación de normas contractuales / querer evitar procesos de selección con pluralidad de oferentes	Sanciones disciplinarias, penales y fiscales	Oficina de contratación	Todos los procesos que se llegaren a declarar urgencia manifiesta deben estar debidamente autorizados por el comer
De contratación	Designar supervisores que no cuenta con conocimientos suficientes para desempeñar la función	Delegar la supervisión en personal no idóneo	4	4	Zona de riesgo extrema	Falta de personal / no tener la suficiente capacitación a los supervisores de los contratos	Demandas contra la entidad / incumplimiento de las actividades en los contratos / no cumplimiento de lo proyectado	Alta dirección y secretarios de despacho	Capacitación permanente a supervisores sobre sus funciones

De contratación	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Asignación de supervisión de muchos contratos a una sola persona	2	4	Zona de riesgo moderada	Falta de personal	Deficiente supervisión / falta de ejecución adecuada del contrato / no cumplimiento del objeto contractual	Alta dirección y secretarios de despacho	Designación de personal de apoyo a las labores de supervisión según necesidad
De contratación	Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.	Celebrar contratos con empresas ficticias y sin experiencia en el objeto a contratar	1	3	Zona de riesgo baja	Tráfico de influencias / falta de análisis objetivo a los proponentes	Sanciones disciplinarias, penales y fiscales	Oficina de contratación / supervisores-ordenador del gasto	Estudios previos con exigencia de experiencia relacionada con el objeto contractual
De información y documentación	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Distribución inadecuada de funciones de acuerdo con el personal existente y acorde al perfil de cada funcionario	3	3	Zona de riesgo moderado	Falta de actualización de manual de funciones y del manual de procesos / falta de personal en la entidad	Personal con alta carga laboral presentándose ineficiencia y lentitud en los procesos	Alta dirección y secretarios de despacho	Capacitar a más personal y otros funcionarios para que apoyen en diferentes cargos y procesos / socialización de la información y actividades asignadas a cada funcionario y/o contratista en las reuniones de autocontrol
De información y documentación	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Falta de controles en los sistemas de información, y manipulación de la información por múltiples funcionarios	3	4	Zona de riesgo alta	Acceso de múltiples personas a correos electrónicos institucionales, y	Divulgación de información confidencial, manipulación de información para favorecer	Alta dirección y secretarios de despacho	Supervisar y controlar los sistemas de información y comunicación existente

						a información de la entidad / falta de políticas de clasificación de la información	procesos		
De información y documentación	Ocultar a la ciudadanía de la información considerada pública	No informar a la comunidad acerca de los procesos se están llevando a cabo en la entidad a través de los medios habilitados por razones de conveniencia o manipulación.	3	4	Zona de riesgo alta	No contar con los medios necesarios para publicar la información o no tener capacitados a los servidores de la entidad que desconozcan la forma como se tramita la entrega de información	Pérdida de credibilidad e imagen institucional no acceso oportuno a la información institucional	Comité gel	Mantener actualizadas las diferentes herramientas de comunicación, utilizando manera pertinente los canales de comunicación existentes, para que la información sobre los procesos fluya adecuadamente entre la comunidad y la entidad
De información y documentación	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Mala administración de la documentación física de la entidad sin cumplir con la ley general de archivos.	3	4	Zona de riesgo extrema	Rotación del personal que labora y presta servicios en el proceso / falta de espacios físicos para el manejo archivo / falta de capacitación en gestión documental	Pérdida de la información documental / hallazgos y/o sanciones por parte de los entes de control	Comité de archivo municipal	Solicitudes por medio digital o escrito para realizar un rápido proceso y facilitar la información. Capacitación en gestión documental a todos los funcionarios

De investigación y sanción	Fallos amañados	Fallos que se emitan sin el lleno de los requisitos, legales y sin independencia de quienes lo emiten	1	5	Zona de riesgo moderada	Desconocimiento de la ley, falta de independencia del juzgador	Investigaciones disciplinarias, penales con las sanciones legales correspondientes	Asesor despacho alcalde, secretaria de gobierno	Revisión de asesor jurídico, previo a proferir fallos
De investigación y sanción	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos a la prescripción de este	No se cumple con los términos de los procesos, con intención de dejar vencer términos	1	5	Zona de riesgo moderada	Desconocimiento de la ley, falta de independencia del juzgador	Investigaciones disciplinarias, penales o administrativas con las sanciones legales correspondientes	Asesor despacho alcalde, secretaria de gobierno	Seguimiento periódico a términos de los procesos a través de la secretaria de gobierno
De investigación y sanción	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	En los diferentes procesos los responsables puedan interpretar la ley de manera subjetiva con el fin de no aplicarla o favorecer con sus fallos.	1	5	zona de riesgo moderada	Desconocimiento de la ley, falta de independencia del juzgador	Investigaciones disciplinarias, penales con las sanciones legales correspondientes	Asesor despacho alcalde, secretaria de gobierno	Revisión del asesor jurídico, previo a proferir fallos
De investigación y sanción	Exceder las facultades legales en los fallos	El desconocimiento de la ley permite que el juzgador exceda las facultades que se le otorgan	1	5	zona de riesgo moderada	Desconocimiento de la ley, falta de independencia del juzgador	Investigaciones disciplinarias, penales con las sanciones legales correspondientes	Asesor despacho alcalde, secretaria de gobierno	Revisión de asesor jurídico, previo a proferir fallos.
De investigación y sanción	Soborno (cohecho)	Solicitar una dadiva a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.	1	5	Zona de riesgo moderada	Desconocimiento de la ley, falta de independencia del juzgador para favores interese particulares a cambio de un	Investigaciones disciplinarias, penales con las sanciones legales correspondientes	Asesor despacho alcalde, secretaria de gobierno	Revisión del equipo jurídico de las decisiones antes de proferir fallos.

						beneficio			
De actividades regulatorias	Decisiones ajustadas a intereses particulares	Presencia de la desviación de poder, el juzgador decide motivado por intereses particulares.	1	5	Zona de riesgo moderada	Desconocimiento de la ley, falta de independencia del juzgador	Investigaciones disciplinarias, penales con las sanciones legales correspondientes	Asesor despacho alcalde, secretaria de gobierno	Revisión del equipo jurídico de las decisiones antes de proferir fallos.
De actividades regulatorias	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)	Utilizar la influencia personal con el fin de obtener favores o trato preferencial, normalmente a cambio de dinero o especie u otorgando algún tipo de privilegio.	1	5	Zona de riesgo moderada	Desconocimiento de la ley, falta de independencia del juzgador	Investigaciones disciplinarias, penales con las sanciones legales correspondientes	Asesor despacho alcalde, secretaria de gobierno	Revisión del equipo jurídico antes de proferir fallos
De tramites y/o servicios internos y externos	Cobro por realización de trámite (concusión)	Cobro de dinero por parte de un funcionario público por la realización de un trámite propio de su cargo	3	5	Zona de riesgo extrema	Falta de control y supervisión por parte de directivos y supervisores, falta de denuncia por parte de los usuarios	Deteriora la imagen institucional, afectación de los presupuestos públicos	Todos los servidores públicos	Controlar a través de seguimientos a los procesos administrativos y operativos que generen ingresos para la entidad y realizar las debidas investigaciones y sanciones a que haya lugar.

De tramites y/o servicios internos y externos	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	No entregar al usuario la suficiente información a cerca del estado de su tramite	1	2	Zona de riesgo baja	Dar una respuesta oportuna, veraz en el menor tiempo posible.	Veracidad en la información solicitada por la población.	Todos los servidores públicos	Registro de correspondencia enviada y recibida / seguimiento.
De reconocimiento de un derecho (licencias, tramites y/o permisos)	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.	Retardar injustificadamente un trámite para la obtención de una licencia o permiso pese a cumplir el solicitante con los requisitos legalmente exigidos	2	4	Zona de riesgo moderada	Acumulación de trabajo o de funciones en una sola persona / falta de compromiso por parte del servidor público	Pérdida de credibilidad e imagen institucional / procesos disciplinarios / insatisfacción del usuario / quejas y reclamos	Todos los servidores públicos	Supervisión y seguimiento a los procesos y procedimientos que se están llevando a cabo por parte de los jefes de dependencia.
De reconocimiento de un derecho (licencias, tramites y/o permisos)	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales	Insinuar u ofrecer por parte de los usuarios, recursos económicos para que le sean tramitados rápidamente procesos solicitadas pese a no cumplir con los requisitos, documentos o anexos necesarios para su expedición	2	4	Zona de riesgo alta	Falta de sensibilización sobre las conductas éticas que deben ser tenidas en cuenta durante el desarrollo de las actividades diarias propias del cargo desempeñado	Pérdida de credibilidad e imagen institucional / sanciones procesos disciplinarios	Todos los servidores públicos	Socialización del código de ética / supervisión y seguimiento a los procesos y procedimientos que se están llevando a cabo por parte de los jefes de dependencia.

De reconocimiento de un derecho (licencias, tramites y/o permisos)	Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente)	Intervención de personas influyentes en procesos instituciones que buscan obtener favores o tratamiento preferencial	4	4	Zona de riesgo extrema	Falta de ética de funcionarios, abuso de poder, falta de controles	Detrimento patrimonial de las instituciones, disminución ingresos públicos, falta de idoneidad en cargos públicos	Todos los servidores públicos	Ajustar e implementar normas, pruebas e instrumentos de atención al usuario fijando los parámetros necesarios. Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento involucrando más actores que formen parte de la supervisión de los programas.

"USTED Y YO MEJOR GESTIÓN PARA CHOCONTA"
Carrera 5 Nº 5-19 Tel. 856 2125, Fax. 856 1352/ Código postal 250801
www.choconta-cundinamarca.gov.co /email: alcaldía@choconta-cundinamarca.gov.co

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Sensibilizar a los funcionarios frente a temas relacionados con ATENCION AL CIUDADANO, 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	Funcionarios capacitados en temas de atención a la comunidad.	Jefes de dependencia y Jefe de Control Interno	Revisión con corte cuatrimestral (30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre)
	1.2	Actualizar el manual de procesos y procedimientos del Municipio	Manual de procesos y procedimientos actualizado	Secretaria de Gobierno	30 de Junio 2018
	1.3	Adelantar procesos de contratación con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con solicitud formal del ordenador del gasto y el visto bueno de la oficina de contratación.	Todos los procesos de contratación debidamente tramitados.	Oficina de contratación y supervisores de contratos	Revisión con corte cuatrimestral (30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre)
	1.4	Adelantar el Plan anual de Auditorias	Auditorias adelantadas en la entidad	Oficina de control Interno	Revisión con corte cuatrimestral (30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre)
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Crear un mapa de riesgos por dependencia.	Mapa de riesgos aprobado por cada dependencia	Secretarios de despacho y Jefes de Área	Marzo 30 de 2018
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación Pagina Web sobre Procesos de Contratación, Normatividad, actividades culturales, deportivas, sociales y toda la información relevante para la comunidad	Página web del Municipio	Secretaria de Gobierno/ Secretaria de planeación	Revisión los primeros cinco (5) días de cada mes
	3.2	Dar solución y/o orientación a la comunidad sobre las inquietudes de la ciudadanía	Chat interactivo con la comunidad/ Información adecuada en	Todas las	Semanal (Los días miércoles).

			todas las dependencias	dependencias	
	3.3	Mantener informada a la comunidad sobre edictos, e información en general.	Publicación Cartelera Municipal y página web del municipio.	Secretaria de Gobierno	Revisión los primeros quince (15) días de cada mes
	3.4	Socializar y poner en servicio de la ciudadanía todas las actividades y proyectos que ejecuta la administración municipal.	Intervención radial con la Administración Municipal	Todas las dependencias	Cada 15 días
Subcomponente/ proceso 4 Monitorio y revisión	4.1	Facilitar un espacio al servicio de la ciudadanía a través del buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para que los ciudadanos presenten sus solicitudes y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la administración.	P.Q.R.S.	Control Interno y Oficina ventanilla única de radicación	Primer día hábil de cada mes.
	4.2	Presentar a la comunidad la ejecución del plan de desarrollo y los resultados de Administración Municipal	Dos rendiciones de Cuentas por vigencia	Todas las dependencias	Antes del 30 de Junio y 30 de Diciembre
	4.3	Realizar el Plan anual de Auditorias	Auditorias adelantadas en la entidad	Oficina de control Interno	Seguimiento a 30 de Abril, 30 de Agosto y 30 de Diciembre.
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Contratar capacitación para los servidores públicos de la administración, sobre normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, política anti tramites y atención al ciudadano.	Funcionarios capacitados en temas propios de la administración pública.	Secretaria de Gobierno.	Octubre 31 de 2018
	5.2	Actualizar el marco jurídico y funciones específicas del manual de procesos y procedimientos del Municipio	Manual de funciones, manual de procesos y procedimientos actualizados	Secretaria de Gobierno	Octubre 31 de 2018
	5.3	Realizar proceso de reinducción sobre los temas tratados en las capacitaciones	Reinducciones realizadas con los funcionarios	Secretarios de despacho	Seguimiento a 30 de Abril, 30 de Agosto y 30 de Diciembre.

8. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con este componente la Alcaldía Municipal quiere facilitar la relación entre los ciudadanos y los servidores públicos implementando una estrategia efectiva para dar cumplimiento a las disposiciones y políticas vigentes en aras de evitar los trámites innecesarios, legalizando ante el DAFP la mayor cantidad de los trámites existentes, así como procurar disminuir los tiempos de espera o respuesta y automatizándolos.

ACCIÓN	BENEFICIOS	INDICADORES DE GESTIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Expedir el acto administrativo por medio del cual se conforma el Comité Anti Trámites y de Gobierno Digital	Comité con participación	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 Ingeniero de Sistemas
Publicación de la información que genere la administración Municipal	Conocimiento 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	80%	Publicación de actos administrativos	Secretaria de Planeación Ingeniero de sistemas

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	3 jornadas	Sectorizar la comunidad y realizar las respectivas jornadas	Ingeniero de Sistemas con apoyo de cada una de las dependencias.
Participación ciudadana	Vinculación de la población en la construcción y mejoramiento de los contenidos de la página web y la participación en la proposición de políticas publicas	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 trámites	Ofrecer mayores y mejores servicios para el ciudadano	Porcentaje de servicios publicados en el sitio web en durante el año a evaluar Porcentaje de servicios automatizados	Superior al 70%	Identificación de servicios ofrecidos por la administración Levantamiento de información para publicación. Inicio del proceso de automatización de servicios	Secretarios de Despacho y Cómitre de Gobierno Digital
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 a evaluar.	60% de los identificados	Identificación de servicios ofrecidos por la administración Levantamiento de información para publicación	Funcionarios, contratistas y Comité de Gobierno Digital

8.1. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
No	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADA NO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA REPONSABLE	FECHA REALIZACION	
								INICIO DD/MM/AA	FIN DD/MM/AA
1	Impuesto predial unificado	Liquidación impuesta(s) predial unificado	Pago que todo propietario, poseedor o quien disfrute del bien ajeno, debe realizar sobre los bienes inmuebles o predios ubicados en la respectiva jurisdicción del Municipio de Chocontá	***Medio de pago:*** Presencial; ***Tiempo de obtención***: 1 hora, ***Puntos de Atención*** Cra 5 No 5-19 Chocontá ***Fecha de ejecución:*** Fechas especiales: Descuento del 20% para pagos hasta el último día hábil de marzo. Descuento del 15% para pagar hasta el último día hábil de abril. Descuento del 10% para pagar hasta el último día hábil de mayo, Quienes paguen a partir del 1 de julio deben pagar intereses de mora. ***Registro dirigido a***: Instituciones o dependencias públicas, Ciudadanos, Organizaciones, Extranjeros, ***Situaciones de vida***: Pago impuestos. Se necesita: ***Reclamar factura de pago y cumplir condiciones.*** ***Verificación institución***: Ser	El trámite se pudiera realizar de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el presente tramite	Secretaria de Hacienda	01/02/2018	31/12/2018

				propietario del bien inmueble. ***Canal de atención:*** En caso de no recibir la factura de liquidación del impuesto en la dirección del predio, se debe reclamar en la oficina de la Secretaría de Hacienda. Medio: Presencial. ***Realizar el pago,*** Pago de la liquidación del impuesto según el avalúo catastral y las tarifas del acuerdo municipal 017 de 2006 Artículo 57, ***Tipo moneda***: Pesos ($), Tipo de Valor: Avalúo y/o liquidación. ***Información del medio de pago***: • En entidad bancaria: Entidad recaudadora: Banco Agrario Tipo de cuenta Corriente 031187009114, Bancolombia cta. cte. 33655251303, Banco de Bogotá cta. cte. 270061781. Canal de seguimiento específico: Fijo (57)1 8562125, ***Horario de atención***: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. Web Atención a la ciudadanía, ***Correo electrónico*** contactenos@choconta-cundinamarca.gov.co					
2	Licencia de inhumación de cadáveres	Expedición licencia(s) de inhumación de cadáveres	Autorización para enterrar o depositar cadáveres, restos óseos y partes humanas en los cementerios	***Medio de radicación y obtención de resultado:*** Presencial ***Tiempo estimado***: 1 Hora; ***Documentación requerida:***	El trámite se pudiera realizar de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el	Despacho alcalde	01/02/2018	31/12/2018

				Copia de Cedula Ciudadanía y/o extranjería y certificado de defunción.		presente tramite			
3	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Reconocimiento espectáculo(s) de las artes escénicas	Obtener el reconocimiento por parte de la autoridad Municipal o Distrital, de los lugares de reunión o escenarios que tienen por objeto y actividad principal la presentación de espectáculos públicos de las artes escénicas.	Reconocimiento de escenario habilitado y permiso de dos años para la realización de los espectáculos públicos de las artes escénicas. ***Tiempo de obtención***: 15 día(s) hábil ***Medio por donde se obtiene el resultado:*** Presencial ***Puntos de atención:*** Cra 5 No 5-19. ***Dirigido a***: Instituciones o dependencias públicas, Ciudadano, Organizaciones, Extranjeros, ***Se necesita***: **1.** Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite, ***Verificación institución:*** Ser el titular, administrador o responsable del escenario, ***Verificación institución***: Cumplir con las normas referentes a intensidad auditiva, horarios y ubicación de la realización del evento señalados por la autoridad Municipal o Distrital, Solicitud de registro de documentos, Plan de emergencia y contingencia para la prevención y mitigación de riesgos, Concepto sanitario, Solicitud del concepto ambiental, Concepto técnico de	El trámite se pudiera realizar de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el presente tramite	Secretaria de Cultura	01/02/2018	31/12/2018

				comportamiento estructural y funcional del escenario, ***2. Radicar los documentos*** en la ventanilla única, Seguimiento en la sede principal, CR 5 # 5 - 19.					
4	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Autorización documento para Adelantar actividades de construcción y enajenación de bienes inmuebles	Habilitación que se le otorga a los interesados en promocionar, anunciar y/o desarrollar planes de vivienda para ejercer las actividades de transferencia de dominio a título oneroso	***Nombre del resultado:*** Constancia de radicación de documentos ***Tiempo de obtención***: 1 hora, ***Medio por donde se obtiene el resultado:*** Presencial ***Puntos de atención*** Cra 5 No 5-19. ***Situaciones de vida:*** Quiero vivienda **Se necesita:** 1. ***Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite.*** ***Documentos:*** Folio de matrícula inmobiliaria del inmueble o inmuebles objeto de la solicitud; Modelos de contratos que se vayan a utilizar en la celebración de los negocios de enajenación de inmuebles con los adquirientes: 1 fotocopia(s). Presupuesto financiero del proyecto: 1 original(es), Licencia urbanística del proyecto: 1 original(es), Cédula de ciudadanía: 1 fotocopia(s), Verificación institución, Estar constituido y representado legalmente en caso de ser persona jurídica. 2. ***Radicación de documentos***	El trámite se pudiera realizar el seguimiento de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el presente tramite	Secretaria de Planeación	01/02/2018	31/12/2018

				solicitados ***Canal de atención:*** Oficina de planeación ***Medio:*** Presencial. 3. **Realizar pago**, ***información del medio de pago***: En entidad bancaria: Banco de Bogotá Ahorros Alcaldía de Chocontá 270036700; Banco Agrario Ahorros Alcaldía de Chocontá 331180000035. ***Canal de seguimiento específico:*** Presencial Oficina Secretaria de Planeación					
5	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Retiro registro(s) de un hogar del SISBEN	Obtener el retiro de la totalidad de los miembros de un hogar de la base de datos del SISBEN por traslado a otro municipio.	***Tiempo de obtención***: 15 días hábiles ***Medio por donde se obtiene el resultado:*** Presencial. ***Puntos de atención:*** Cra 4 No 11 -77 Chocontá ***Se necesita:*** 1. Reunir los documentos y cumplir con las condiciones necesarias para realizar el trámite. ***Verificación institución:*** Estar registrado en la ficha de clasificación socioeconómica de la unidad de vivienda en la que habitan todos los integrantes del hogar Aplica para: Ciudadano, Extranjeros ***Nota:*** para cumplir con esta acción no debe adjuntar ningún soporte. La institución verificará que usted cumpla con lo que se solicita. ***Documento***: Cédula de	El trámite se pudiera realizar de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el presente tramite	Oficina Sisbén	01/02/2018	31/12/2018

				ciudadanía: 1 fotocopia(s) (Legible); Anotaciones adicionales: Del jefe de hogar. 2. ***Radicar documentos***.					
6	Certificado de permiso de ocupación	Expedición certificada(s) de permiso de ocupación	Obtener el certificado que acredita el cabal cumplimiento de las obras construidas de conformidad con la licencia de construcción en la modalidad de obra nueva u obra de adecuación a las normas de sismo resistencia y/o normas urbanísticas y arquitectónicas	***Tiempo de obtención:*** 15 días hábiles ***Medio por donde se obtiene el resultado:*** Presencial. ***Puntos de atención:*** Cra 5 No 5-19 Chocontá. ***Se necesita*** Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite. ***Documentos:*** Carta de solicitud: 1 original 1. ***Verificación institución***: Haber culminado las obras construidas de conformidad con la licencia de construcción. Realizar la radicación de documentos.	El trámite se pudiera realizar el seguimiento de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el presente tramite	Secretaria de Planeación	01/02/2018	31/12/2018
7	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	Autorización espectáculo(s) de las artes escénicas	Obtener el préstamo o alquiler de los parques, estadios y/o escenarios deportivos Municipales o Distritales para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas. Los estadios o escenarios deportivos no se prestan más de una vez al mes y la duración del espectáculo no podrá ser mayor a 4 días.	***Tiempo de obtención***: 15 día(s) hábiles. ***Medio por donde se obtiene el resultado***: Presencial. ***Se necesita*** 1. Reunir los documentos y cumplir con las condiciones establecidas para el trámite. ***Documentos***: Carta de solicitud: 1 original. Plan tipo de emergencia para la prevención y mitigación de riesgos 1 original. ***Anotaciones adicionales***: El responsable del espectáculo deberá poner a disposición el plan de emergencia y/o	El trámite se pudiera realizar de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el presente tramite	Secretaria de Cultura	01/02/2018	31/12/2018

				contingencia requerido para el espectáculo. Plan de protección de las estructuras ecológicas: 1 original ***Anotaciones adicionales***: El responsable del espectáculo deberá presentar el plan de protección de las estructuras ecológicas que cumplen una finalidad ambiental pasiva y paisajística o que sirven como corredores verdes urbanos, como los humedales, las rondas de ríos y canales y las reservas forestales; según la clasificación del parque. Compromiso de entrega de instalaciones: 1 original(es) ***Anotaciones adicionales***: El responsable del espectáculo tiene el compromiso de entregar las instalaciones al término del evento, en las mismas condiciones en que fueron recibidas por parte del municipio de Chocontá. 2. Radicar los documentos. Canal de atención: Medio Presencial.					

8	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Inclusión persona(s) en el SISBEN	Obtener la inclusión de una persona en la ficha de clasificación socioeconómica de un hogar existente en la base de datos del SISBEN y pueda de esta manera, ser un potencial beneficiario para acceder a programas sociales.	***Tiempo de obtención:*** 3 meses. ***Medio por donde se obtiene el resultado***: Presencial ***Se necesita:*** Reunir los documentos y cumplir con las condiciones necesarias para realizar el trámite. Verificación institución: La persona a incluir no debe estar registrada en la base de datos del SISBEN de ninguna entidad territorial.	El trámite se pudiera realizar de manera electrónica	Da la posibilidad al ciudadano de revisar con anterioridad que documentos requiere para el presente tramite	Oficina Sisbén	01/02/2018	31/12/2018
9	Solicitud certificaciones laborales vía electrónica	Expedición certificaciones laborales	El ciudadano recibe vía correo electrónico	Solo un 15% de las solicitudes se hacen vía electrónica	Invitación por la página web del municipio para realizar los trámites vía electrónica	Ahorro en tiempo y dinero	Secretaria de Gobierno	01/02/2018	31/12/2018
10	Respuestas derecho de Petición vía electrónica	Derechos de petición	El ciudadano recibe vía correo electrónico las respuestas de los derechos de petición	Solo un 8% de los derechos de petición se hacen vía electrónica	Invitación por la página web y por las redes sociales del municipio para realizar los trámites vía electrónica	Mejorar la calidad en el servicio, disminución en tiempo de respuesta	Todas las dependencias	01/02/2018	31/12/2018

11	Publicación y actualización permanente de la normatividad del municipio página web del municipio	Registro y publicación cartelera municipal	Obtener la información actualizada de la normatividad del municipio	Actualmente se encuentra en funcionamiento	Mediante la Invitación a consultar la normatividad del municipio por los medios de comunicación, redes sociales y pagina web	Mejorar la calidad de consulta	Secretaria de Planeación y de Gobierno	01/02/2018	31/12/2018
12	Implementar en un lugar visible y con información actualizada la descripción de los procedimientos y tramites de la entidad, tiempos de entrega y horario y puntos de entrega	Instalación de una cartelera en la entrada principal de la alcaldía	La ciudadanía se orienta y se pone en contexto frente a la organización de la administración Pública	No contamos con esta herramienta	Creación y publicación de la cartelera que se ubicara en la entrada principal del palacio municipal	Direcciona y facilita la búsqueda de tramites a la ciudadanía	Secretaria de Gobierno	01/02/2018	31/12/2018

INTERCAMBIO DE INFORMACION (CADENAS DE TRAMITES - VENTANILLAS UNICAS)									
No	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADA NO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA REPON SABLE	FECHA REALIZACION	
								INICIO DD/MM/AA	FIN DD/MM/AA
1	Radicación documentación Ventanilla única presencial	Registro y direccionamiento de toda la documentación recibida por la Ventanilla única presencial	Agiliza pagos, procedimientos oficiales, permisos y solicitudes.	Faltan instalaciones apropiadas para un mejor funcionamiento. En 2017 se inició el funcionamiento de la pistola de código de barras.	Agiliza tramites	Evita que la ciudadanía tenga dispersión espacial, impuesta por la estructura de la administración	Secretaria de Gobierno	01/02/2018	31/12/2018
2	Radicación de documentación virtual	Registro y direccionamiento de toda la documentación recibida por la Ventanilla única virtual	Mediante las redes sociales, medios donde suministra al ciudadano información necesaria y evita la presencia parcial y/o total en las oficinas	En la página web del municipio Actualmente está implementado en "Atención al cliente" como P.Q. R	Mejora tiempo y recursos (económicos y naturales)	Beneficia recursos tanto al usuario como a la administración municipal	Secretaria de Gobierno	01/02/2018	31/12/2018
3	Radicación hojas de vida municipio de Chocontá	Registro virtual de hojas de vida	Organizando y clasificando la información para que las empresas tengan acceso a hojas de vida	Se proyecta establecer una base de datos en el sitio web por la ruta "Nuestro Municipio, documentos sobre el municipio".	Optimiza el proceso de selección de las empresas a distancia (ahorro en desplazamiento)	Ahorro en costos de tiempo, transporte e impresión.	Secretaria de Gobierno y Amata	01/02/2018	31/12/2018
Nombre del responsable		Dr. Jorge Enrique Pinzón Pinzón				Número de Teléfono		8562125	
Correo electrónico		alcaldía@choconta-cundinamarca.gov.co				Fecha de aprobación del Plan		31 de enero de 2018	

En el componente de racionalización de trámites se identificaron los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, iimplementando dicha estrategia en la Alcaldía del Municipio de Chocontá permitirá reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio.

Beneficios de la implementación de racionalización de trámites

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad

9. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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, acciones y resultados en ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, en la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y en especial a la rendición de cuentas, dispuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP y por el Departamento Nacional de Planeación Nacional, y a la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010. Es necesario recordar que este mecanismo, es un proceso que trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública.

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, de igual forma, para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión, permitiendo ejercer de mejor manera el derecho a la participación y los mecanismos de control social.

Es preciso reiterar que rendición de cuentas es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado. El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.

Así mismo, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

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.

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.

CONTENIDO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

TEMAS	ASPECTOS	CONTENIDOS GENERALES	CONTENIDO FUNDAMENTAL
Presupuesto	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	% de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha.
		Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior.
	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	
Cumplimiento de metas	Plan de acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.	Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia.
	Programas y proyectos en ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia.	% de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha.
Gestión	Informes de Gestión	Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión: Gestión misional y de gobierno. Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Gestión del Talento Humano. Eficiencia Administrativa. Gestión Financiera	Información al instante de acciones de gestión de la entidad. Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

	Metas e indicadores de gestión	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.	% de avance metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica, a la fecha.
	Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad	Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.	Concepto de los informes de los organismos que controlan la entidad. Plan de acción de la entidad ante la calificación.
Contratación	Procesos contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación	Información actualizada de los procesos de contratación
	Gestión Contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado
Impactos de la Gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiaria	A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.	Información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos.
Acciones de mejoramiento de la Entidad	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.	Planes de mejoramiento de las entidades.

ELEMENTOS DE LA RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas a los ciudadanos de fundamenta en tres elementos:

- *Información*: de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- *Dialogo*: para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión
- *Incentivos*: para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar dos rendiciones de cuentas de manera didáctica, comprensible y sencilla	Dos informes (Rendición de cuentas) en lenguaje claro, comprensible y con alta difusión en la comunidad.	Todas las secretarias y dependencias Lidera la secretaria de Planeación	30 de Junio de 2018 30 de Diciembre de 2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión realizada por la administración propiciando el dialogo e interacción de las labores adelantadas.	El 40% de la población del Municipio con conocimiento y participación activa de las gestiones adelantadas por la administración en el periodo rendido.	Todas las dependencias Lidera la Secretaria de Planeación	30 de Junio de 2018 30 de Diciembre de 2018
	2.2	Publicación de la rendición de cuentas en la página web de la administración	100% de las rendiciones de cuentas publicadas	Comité GEL	30 de Junio de 2018 30 de Diciembre de 2018
	2.3	Socialización de las actividades utilizando los medios electrónicos como: página web, chat, Facebook, emisora municipal, Twitter, presencial y en las I.E.	40% de la población que conocen las gestiones adelantadas por el Municipio.	Funcionario Ventanilla única y todas las dependencias	30 de Junio de 2018 30 de Diciembre de 2018
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a los funcionarios públicos de la administración para informarles, explicarles y darles a conocer los deberes para realizar la rendición de cuentas	Servidores públicos con la facultad de presentar una efectiva rendición de cuentas	Secretaria de Planeación y Secretaria de Gobierno	30 de Junio de 2018 30 de Diciembre de 2018
	3.2	Promocionar a través de todos los canales disponibles la rendición y petición de cuentas a todos los grupos poblacionales	70 % de Población del Municipio interesada en conocer los resultados de gestión de la administración.	Comité GEL	30 de Junio de 2018 30 de Diciembre de 2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión	4.1	Elaborar autoevaluación del sistema de rendición de cuentas	Aspectos a mejorar debidamente identificados.	Todas las secretarias y dependencias	30 de Diciembre 2018

institucional	4.2	Proyectar plan de mejoramiento para los hallazgos encontrados.	Hallazgos superados integralmente	Todas las secretarias y dependencias	30 de Abril, 30 de agosto y 30 de Diciembre.

La estrategia de rendición de cuentas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2018 permite contar con herramientas que ayuden a establecer un orden y una metodología alrededor de la rendición de cuentas y, así, posibilite poner en marcha el tema en cada una de las dependencias sin salir de las tareas que de manera cotidiana realizan.

La Alcaldía Municipal publica información para que todas las personas interesadas puedan acceder a los documentos, resoluciones de carácter general, información propia de la entidad y los resultados de su gestión. Este ejercicio se lleva a cabo a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta la alcaldía como son:

- Página web: http://www.choconta-cundinamarca.gov.co
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Emisora Municipal: 101.3 FM Amigos de Chocontá
- Televisión: Canal Local
- Gobierno Digital

Lo anterior con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios, ciudadanos y en general los interesados. Dicha información puede consistir en, noticias, actos administrativos y demás documentos de interés para la comunidad.

10. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Dentro de estas actividades se puede resaltar que por medio del Decreto 2145 de 2015, "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República", se centralizó el trámite de peticiones con la creación del Grupo de Atención a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer lo siguiente:

- Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes
- Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Entidad
- Brindar mayor soporte y apoyo a las dependencias para dar las respuestas a las solicitudes

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.

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Definir y difundir el portafolio de servicios de la administración municipal al ciudadano.

- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar la oficina de atención al ciudadano y los buzones de Sugerencias, Quejas y Reclamos el cual estará disponible en el horario que fije para tal efecto la administración municipal.
- Habilitar y mantener actualizada los espacios Web del Municipio Municipal

Correos oficiales del Municipio los siguientes:

alcaldía@choconta-cundinamarca.gov.co
contactenos@choconta-cundinamarca.gov.co

De la misma manera los correos de cada una de las dependencias y secretarias se considerarán como oficiales.

DEPENDENCIA	CORREO
Secretaria de Desarrollo Social	desarrollosocial@choconta-cundinamarca.gov.co
Secretaria de Cultura y Turismo	culturayturismo@choconta-cundinamarca.gov.co
Secretaria de Obras Publicas	obraspublicas@choconta-cundinamarca.gov.co
UMATA	umata@choconta-cundinamarca.gov.co
Secretaria de Planeación	planeacion@choconta-cundinamarca.gov.co
Secretaria de Hacienda	hacienda@choconta-cundinamarca.gov.co
Secretaria de Gobierno	secretariadegobierno@choconta-cundinamarca.gov.co
Oficina de Contratación	contratacion@choconta-cundinamarca.gov.co
Oficina de Control Interno	controlinterno@choconta-cundinamarca.gov.co
SISBEN	sisben@choconta-cundinamarca.gov.co
INDER	indeportes@choconta-cundinamarca.gov.co

Adicionalmente, con el objetivo de facilitar la atención al ciudadano la Entidad cuenta con atención telefónica en cada una de las dependencias:

856 2125	**Alcaldía Municipal**
Ext 111	Recepción
Ext 122	Secretaría de Gobierno
Ext 115	Contratación
Ext 118	Servicios Públicos
Ext 116	Secretaría de Planeación
Ext 132	Secretaria de Obras Públicas
Ext 119	Secretaría de Hacienda
Ext 131	Comisaria
856 1404	Secretaría de Cultura y Turismo
856 1245	Secretaría de Desarrollo Social
856 2071	INDER
856 2580	UMATA

Puntos y Horarios de Atención

- *Alcaldía Municipal:* Carrera 5 N° 5-19
- *Secretaria de Desarrollo Social:* carrera 4 N° 11-77
- *Secretaría de Cultura y Turismo:* Calle 5 N° 3-16
- *Inder:* Calle 5ª N° 6-39
- *Biblioteca Municipal:* carrera 4 N° 11-77

Atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

Fortalecimiento de los canales de atención

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en las decisiones de la administración.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano en la estructura de la administración municipal.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.

Formular la estrategia de atención al ciudadano

COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada y/o Indicador de gestión**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Ajuste al modelo de atención de las dependencias de la administración municipal	Optimizar e implementar el buen trato a los usuarios en todas las dependencias	Secretario de Gobierno	01 de Abril 2018
	1.2	Facilitador personas en condición de discapacidad el cual es el enlace entre funcionarios de la segunda planta.	Funcionarios de la primera planta. Proponer servicio de alta calidad.	Secretaria de Obras Publicas Oficina de Ventanilla Única	02 de enero de 2018
	1.3	Seguimiento proceso gestión documental	Seguimiento al fortalecimiento de la organización archivística, para lograr una buena atención en el menor tiempo posible	Todas las secretarias y dependencias	02 de febrero de 2018

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	21	Fortalecer el uso de la página web y redes sociales del municipio a través de ejercicios de sensibilización por medio de publicidad en la emisora para que se incremente las solicitudes por estos medios electrónicos	Llegar a todas las veredas y barrios del municipio. Con apoyo de las escuelas rurales poniendo a disposición los equipos de cómputo y la orientación a los ciudadanos para que tengan acceso a los tramites digitales.	Ingeniero de Sistemas. Desarrollo social. (Punto vive digital)	15 de marzo de 2018
	2.2	Acondicionamiento de la página web de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en línea	Cumplimiento de los lineamientos de Gobierno en línea	Ingeniero de Sistemas	31 de diciembre de 2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Elaborar plan de capacitación a los funcionarios de acorde con los temas relacionados a la atención al cliente	Desarrollar el plan de capacitación	Secretaria de Gobierno	31 de diciembre de 2018
	3.2	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 públicos, deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.	Todas las secretarias y dependencias	Dos encuestas de satisfacción al cliente al año
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Verificar y ajustar el sistema de atención al cliente implementado en el año 2017	Validación del 100% de la implementación de los modelos de atención al ciudadano presencial y virtual	Control Interno	29 de diciembre de 2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos. Buzón de sugerencias	Resultado de los indicadores	Control Interno y Oficina de Ventanilla única de correspondencia	Mensual
	5.2	Desarrollo institucional al servicio del ciudadano	Realizar la encuesta anual de satisfacción de atención al ciudadano	Comité de Gobierno en línea GEL	Encuesta proyectada/ encuesta realizada
	5.3	Afianzar cultura de atención al cliente externo	Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios de la Alcaldía y contratistas	Todas las secretarias y dependencias	Jornadas de capacitación

11. QUINTO COMPENENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano debe contribuir al logro del desarrollo y la democracia, mediante una mejor calidad de vida y un mejor gobierno, ya que el acceso a la información pública, creada por la Ley 1712 de 2014, origina mayor y mejor capacidad de la ciudadanía en la toma de decisiones y de incidir en lo público, en razón a que se genera mayor confianza, transparencia, responsabilidad, mediante la rendición de cuentas permanente de las entidades públicas. Establecer lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, ya que toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Lineamientos de transparencia activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Por lo cual el Municipio de Chocontá por medio de la página web publica la información de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea. Esta información está disponible en la página web generando así: Transparencia y acceso a la información pública, allí se cuenta con:

- Estructura
- Divulgación de datos abiertos
- Publicación de información sobre contratación pública
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Lineamientos de transparencia pasiva.

La transparencia pasiva hace a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley aplicando:

- Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.

Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades tales como:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información.
- El Índice de Información Clasificada y Reservada, Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental.

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.

Términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Lineamientos especiales

Ley 1755 de 2015

Situación	Lineamiento
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

A continuación, presentamos la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información para su respectivo seguimiento cuatrimestral:

COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	**No**	**Actividades**	**Meta y producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de informes, normatividad, actividades, culturales, deportivas de interés general	Información publicada	Numero de informes, actividades, y normatividad publicadas en la vigencia	Control Interno	29 de diciembre de 2018
	1.2	Publicar seguimiento plan anticorrupción y atención al ciudadano	Información publicada	Numero de auditorías realizadas en la vigencia	Control Interno	(30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre 2018)
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicar en la página web las respuestas no entregadas al usuario por no contar con la disponibilidad de la información	Publicación de respuestas	Número de respuestas publicadas	Oficina Ventanilla única de Correspondencia	Mensual
	2.2	Atender las solicitudes de P.Q.RS en la página Web	Seguimiento de la pagina	Número de P.Q.R´S atendidos	Ingeniero de Sistemas y Oficina de Ventanilla única de Correspondencia	Mensual
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos actualmente publicados en la página web del municipio	Instrumentos actualizados	Numero de Instrumentos actualizados	Ingeniero de Sistemas	Diario
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Capacitación en lenguaje de señas	Personas capacitadas en este tema	Número de personas capacitadas	Secretaría de desarrollo social	29 de diciembre de 2018
	4.2	Atención a través de los canales telefónico, presencial y virtual	100% de solicitudes atendidas	Ciudadanos que utilizan los medios/ciudadanos atendidos	Todas las dependencias	30 de diciembre 2018
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Seguimiento a los indicadores de tiempo de atención al cliente	Resultados de indicadores	Número de productos presentados por Oficina de Ventanilla única de correspondencia e Ingeniero de Sistemas	Control Interno	30 de diciembre de 2018
	5.2	Seguimiento a solicitudes	Informe de seguimiento	Número producto presentados en los informes	Control Interno	20 de diciembre de 2018

12. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Para dar inicio a este componente se hace necesario tener claro que es ser un "servidor público" pues como su nombre lo indica significa servir al público, servir a la comunidad bajo los principios de transparencia, eficiencia y eficacia. *"Nuestra misión es servir, no servirnos de la función pública".*

¿A dónde queremos llegar?

- A que los ciudadanos nos vean como sus aliados, sin ningún tipo de favoritismo o discriminación.
- A que seamos creíbles, pero sobretodo, confiables, cumpliendo nuestra labor con la diligencia, la eficiencia y la actitud que esperaríamos de nosotros si estuviéramos del otro lado de la fila o punto de atención. Queremos llegar a ser un modelo a seguir para la sociedad.
- A que los funcionarios contribuyan a derrotar el consumismo, individualista y materialista, para construir una sociedad solidaria y afectuosa.

Como complemento de las políticas adoptadas por el Municipio a través del presente documento contémplanos iniciativas que fortalecen nuestra lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano en la siguiente forma:

Voluntad de Servicio

Es la disposición para cumplir las funciones asignadas como servidores públicos con toda la atención y esmero, privilegiando el interés general sobre el particular, proyectando el trabajo cotidiano hacia la eficiencia y eficacia del servicio que prestamos a la ciudadanía, fin último y razón de ser de las entidades públicas. Los servidores públicos del Municipio de Chocontá brindamos todas nuestras capacidades, potencialidades y sensibilidad hacia la satisfacción de las necesidades o demandas presentes y futuras de los ciudadanos de manera oportuna y efectiva.

Solidaridad y Cooperación

Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un

alto grado de integración. Es el sentimiento que impulsa a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que potencie la vida individual y organizacional. Los servidores públicos del Municipio de Chocontá trabajan unidos y cooperan colectivamente para lograr alcanzar metas y objetivos trazados, primando los intereses de la Corporación y de la sociedad.

Políticas Éticas

Las Políticas éticas son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la corporación y sus servidores públicos con los diferentes grupos de interés, personas o instituciones en el desarrollo de su misión y el logro de sus objetivos.

Políticas Éticas para los Servidores Públicos

Los servidores públicos del Municipio de Chocontá, se comprometen con las siguientes Políticas:

- Asumir los manuales y reglamentos del Municipio, como guía de las acciones y decisiones propias en el ejercicio de sus funciones, manteniendo siempre en todos los actos privados y públicos un compromiso explícito con la transparencia, integridad, rectitud y la honradez.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas, haciendo uso racional de los recursos a su cargo y evitando el desperdicio o desaprovechamiento de éstos, procurando siempre la excelencia en el desempeño de su labor.
- Desarrollar las competencias exigidas para el desempeño del cargo y las actitudes de innovación y respeto por las personas, para el mejoramiento continuo del servicio público.
- Denunciar los actos contra la moral pública y el incumplimiento o violación de la Constitución y la Ley, en el momento que se descubra el hecho.
- Cooperar en la creación de condiciones de trabajo sanas y seguras, en un clima de mutuo respeto, entendimiento y colaboración, construido por el diálogo entre todos los servidores públicos.

Políticas éticas con los órganos de control y otras entidades

- En el Municipio de Chocontá comunicamos en forma veraz y oportuna los resultados de nuestra gestión.
- Facilitamos el libre examen de la información por parte de los órganos de control y otras entidades.
- Atendemos y acatamos las recomendaciones y sugerencias propuestas de manera oportuna.
- Facilitamos los canales de comunicación y retroalimentación interinstitucional de los procesos y acciones que se llevan a cabo, fomentando el trabajo en red, que permita la mayor satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Políticas Éticas con el Medio Ambiente

En el Municipio de Chocontá se implementarán políticas de reciclaje y reutilización de materiales generados en las actividades adelantadas por la administración Municipal.
Se buscará eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de todos los recursos.
Los servidores públicos del Municipio se comprometen a implementar acciones tendientes al ahorro de recursos y la conservación del medio ambiente.

Compromiso de Cumplimiento

Los servidores públicos del Municipio de Chocontá nos comprometemos a:

- Respetar y acatar en el ejercicio de todas sus actuaciones, los principios, valores y políticas éticas consignadas en los manuales y reglamentos.
- Orientar sus objetivos, metas y programas para brindar una respuesta adecuada y efectiva a las demandas y necesidades presentadas por la ciudadanía en general. Observar una conducta intachable en su diario actuar.
- Desarrollar hábitos y actitudes positivas que permiten el cumplimiento de los fines constitucionales para generar beneficio, credibilidad y confianza.

- El incumplimiento, la inobservancia o permisividad frente al marco ético de la entidad puede derivar en sanciones disciplinarias.
- Todos los servidores públicos sin excepción deben denunciar y/o abstenerse de participar en aquello que contravenga los principios, valores y políticas éticas establecidas en la ley.
- Asumir a cabalidad los deberes y responsabilidades con iniciativa, empleando toda su inteligencia para hacerlo de la mejor manera.
- Realizar proceso de auto-evaluación sobre la gestión y responsabilidad propias, de tal manera que se pueda identificar claramente su participación en el logro de resultados institucionales.
- Evitar juzgamientos si no tiene la obligación de hacerlos.
- Actuar con cortesía, gentileza, generosidad y agradecimiento con todas las personas.
- Ser puntual y mostrar siempre simpatía y amabilidad.
- No consumir sustancias psico-activas, bebidas alcohólicas ni fumar en las instalaciones o dependencias del Municipio de Chocontá.
- Trabajar con entusiasmo, convicción y entregar lo mejor para alcanzar los fines institucionales propuestos.
- Obrar con determinación y buena voluntad, para afrontar los retos que depara la gestión, con superación y crecimiento.
- Participar activamente, mediante el estudio de temas y disciplinas para exponer y sustentar ideas con serenidad y profesionalismo, a fin de mejorar los procesos de atención y servicio al ciudadano.
- Trabajar en equipo para el logro de los objetivos Misionales.
- No ser indiferente ante las necesidades de los ciudadanos y demás servidores públicos.
- Actuar con total imparcialidad, sin juicios de valor anticipados, de prevención o desconfianza, a favor o en contra de alguien; con garantía permanente de justicia, rectitud y equidad en la búsqueda del bien común.
- Entender las actuaciones de los compañeros de trabajo, respetar siempre sus puntos de vistas y los criterios que los animan, sin que por ello deba renunciar al derecho de la crítica constructiva.
- Brindar la oportunidad a quien se lo merece y reconocer las cualidades, virtudes y méritos ajenos.
- Dar trato igualitario a todos los grupos de interacción, sobre todo, a los miembros de la comunidad.

- Valorar y respetar las diferencias, como valores que generan un equipo de alto rendimiento.
- Establecer que la participación de los funcionarios públicos a través de redes sociales tales como Facebook, Twitter, YouTube, etc., se haga a titulo estrictamente personal, a no ser que sean los funcionarios encargados del manejo de las cuentas oficiales del Municipio para lo cual información será autorizada previamente por el funcionario competente.

Régimen De Beneficio

BENEFICIOS PROHIBIDOS: El funcionario público no debe directa o indirectamente, ni para sí ni para terceros, solicitar, aceptar o admitir dinero, beneficios, dadivas, agasajos, regalos, favores, promesas u otras ventajas de particulares o funcionarios:

- Para hacer, retardar o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones.
- Para hacer valer sus influencias ante otro funcionario público, a fin de que este haga, retarde o deje de hacer tareas relativas a sus funciones.

Impedimentos para los ejercicios de funciones: conflicto de intereses

A fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, el funcionario público no puede mantener de relaciones, de aceptar situaciones que contravengan con sus intereses personales, laborales, económicos o financieros que pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.
Tampoco puede dirigir, administrar, asesorar, patrocinar, representar ni prestar servicios, remunerados o no, a personas que gestionen, ni mantener vínculos que le signifiquen beneficios obligaciones con entidades directamente fiscalizadas por el órgano o Entidad en la que se encuentra desarrollado sus funciones.
El Funcionario Público que se desempeñe un cargo en el Municipio, no debe ejercer otro cargo remunerado en el ámbito nacional, provincial o local, sin perjuicio de las excepciones que establezca y regulen los regímenes especiales.

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:
- Explíquele 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.

DISPOSICIONES FINALES

Seguimiento

El seguimiento de las actividades será realizado por la Oficina de Control Interno que además verificará la implementación de las estrategias anticorrupción de atención al ciudadano. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción se darán con corte a : 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, para lo cual se definirá un único indicador producto de la sumatoria de las distintas actividades establecidas en cada componente.

Monitoreo, control y evaluación

El monitoreo, control y evaluación de las mismas le corresponde a la Oficina de Control Interno, siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Socialización

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deberá ser socializado a los todos los servidores públicos de la Alcaldía del Municipio de Chocontá.

JORGE ENRIQUE PINZON PINZON
ALCALDE MUNICIPAL