

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-2016



**Leonardo Donoso Ruiz**  
Alcalde Municipal

***Municipio de Chía***  
***(Cundinamarca)***



Alcalde Municipal  
**LEONARDO DONOSO RUIZ**

Departamento Administrativo de Planeación  
**JORGE ENRIQUE RAMIREZ**

Secretaría General  
**SANDRA HOYOS**

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
**JORGE IVAN ORTIZ**

Oficina de Participación Ciudadana  
**JAIME EDUARDO MUÑOZ**

Oficina de Control Interno  
**CLARA DUARTE AGUILAR**

Dirección de Planificación del Desarrollo  
**LUZ ELENA CHAVEZ**

Oficina Centro Atención al Ciudadano

Oficina asesora de Prensa y Comunicaciones

Dirección de Planificación del Desarrollo  
Cra 11 # 11-29 Tel. 8844444 Ext 2104/06/10  
seguimientopdmchia@gmail.com



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	5
MARCO LEGAL .....	6
1.0 Componente: Gestión del riesgo de corrupción .....	7
1.1 Estrategia .....	7
2.0 Componente: Racionalización de trámites.....	8
2.1 Estrategia .....	9
2.2 Alcance de la Estrategia .....	9
2.3 Estrategia para la Racionalización de Trámites .....	9
3.0 Componente: Rendición de cuentas.....	10
3.1 Objetivos Específicos.....	11
3.2 Estrategia componente de rendición de cuentas.....	11
3.2.1 Visión estratégica .....	11
3.2.2 Alcance de la estrategia .....	11
3.2.3 Actividades .....	12
3.3 Estrategia de Comunicaciones y prensa para la rendición de cuentas.....	12
3.3.1 Qué es información pública .....	12
3.4 Objetivos.....	12
3.4.1 Objetivo general .....	12
3.4.2 Objetivos específicos.....	12
3.4.3 Estrategia de rendición de cuentas.....	13
4.0 Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	14
4.1. Estrategia.....	14

4.2. Alcance de la Estrategia .....	14
4.3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQR's año 2016 .....	14
4.4 Políticas de Atención al Usuario del Municipio de Chía .....	14
5.0 Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....	16
5.1 Estrategia .....	16
5.2 Alcance de la Estrategia .....	16

## INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal de Chía, comprometida con la implementación de las acciones anticorrupción y de atención al ciudadano definidas por la presidencia de la república en la segunda versión de la metodología “**ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**”, en lo que va corrido del año 2016 desarrollo diferentes acciones para la definición de actividades y metas dentro de los cinco (5) componente que lo conforman y que corresponden a los siguientes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Las estrategias formuladas por la Administración Municipal, se orientan a analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, generando acciones que facilitan el acceso a los servicios que brinda la administración pública, así como la adopción de un proceso transversal permanente de interacción con la ciudadanía, y el reporte de la gestión de la administración y sus resultados.

Es importante señalar que la elaboración e implementación de las acciones establecida en el documento **ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** son de vital importancia al constituirse como unas herramientas fundamentales para la mejora de los procedimientos, el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública, el acceso a la información y la transparencia de la gestión pública.

Las estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano presentadas a continuación fueron elaboradas con el acompañamiento del Departamento Administrativo de Planeación y las dependencias de la Administración central que interactúan en los procesos buscando que la formulación e implementación de las acciones anticorrupción para el 2016 marquen la diferencia mitigando los riesgos anticorrupción y mejorando la atención al ciudadano.

## MARCO LEGAL

- **Documento de la presidencia de la república.** (Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 – 2015”.
- **Constitución Política de Colombia.**
- **Estatuto Anticorrupción** “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”.
- **Ley 87 de noviembre 29 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).
- **Decreto 19 de 2012** (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- **Ley 1474 de julio 12 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).
- **Decreto 4632 de diciembre 9 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).
- **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública).
- **Documento CONPES 3654** (Política de la rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos).
- **Manual único de rendición de cuentas** (Labor conjunta de los funcionarios y servidores públicos de las entidades que hacen parte del Comité de Apoyo Técnico en la Política de Rendición de Cuentas. Este manual fue aprobado por el Comité Interinstitucional el pasado 14 de julio de 2014).
- **Artículo 76 de ley 1474 de 2011**(se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas).

## 1.0 Componente: Gestión del riesgo de corrupción

A continuación se presentan las estrategias y los riesgos anticorrupción, Instrumentos que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Para su formulación se tuvo en cuenta que es de vital importancia minimizar el riesgo de corrupción de los servidores públicos, lo que se entiende como un abuso de la función pública para beneficio propio, por lo cual se realizó una identificación y definición orientada a prevenir que dichos eventos se materialicen.

### 1.1 Estrategia

En las tablas 1, 2 y 3, se describen los subcomponentes —procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción— Mapa de Riesgos de Corrupción para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante el 2016.

El mapa de riesgos de corrupción puede ser visualizado en el Anexo uno de este documento, para lo cual se debe tener en cuenta que tal y como lo establece la metodología **ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** elaborada por la presidencia de la república, durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario.

## 2.0 Componente: Racionalización de trámites

A continuación se presentan las estrategias a implementar para la racionalización de trámites, su formulación estuvo orientada a facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que la Administración Municipal implementara acciones normativas, administrativa o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Así las cosas, la administración municipal a través de la oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y de la Oficina Centro de Atención al Ciudadano se encuentra comprometida con el diseño, formulación y ejecución de programas, políticas y proyectos del sector, para contribuir al desarrollo, productividad y competitividad de los habitantes del Municipio de Chía.

La estrategia del sector se orientan a la **“Conectividad e innovación para el ciudadano digital”**, que busca garantizar el acceso a internet a los habitantes del Municipio y fortalecer la infraestructura tecnológica, y al **“Uso y apropiación de TIC para contribuir a la calidad de vida y participación de los ciudadanos”**, que pretende, aumentar la incursión en desarrollo de software y contenidos digitales a estudiantes y emprendedores y garantizar el cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, estableciendo más mecanismos de participación ciudadana y de esta manera facilitar el acceso a los diferentes tramites, servicios y procesos que adelanta la Administración Municipal.

Dichas estrategias promueven los componentes del Plan Anticorrupción, donde se plantea la implementación y cumplimiento de una política de racionalización de trámites, los canales que contribuyan a un gobierno participativo y un enlace de comunicación directa entre la comunidad y la Administración y por último la disposición de mecanismos para la Transparencia y acceso a la información pública.

## 2.1 Estrategia

Establecer la política de racionalización de trámites en la Alcaldía Municipal de Chía para facilitar el acceso a los habitantes en los trámites y servicios que adelanta la Administración Municipal

## 2.2 Alcance de la Estrategia

Identificar, priorizar y optimizar los trámites y/o servicios que adelanta la Administración Municipal, con el fin que los habitantes del Municipio reduzcan costos, tiempos, procedimientos, pasos y habilitar canales electrónicos para facilitar su acceso.

## 2.3 Estrategia para la Racionalización de Trámites

En la tabla 4 se presentan estrategias de la administración para el 2016.

### 3.0 Componente: Rendición de cuentas

La participación ciudadana surge en el territorio nacional como respuesta al inconformismo de la comunidad, en la solución de sus principales necesidades y diversas dificultades que se acrecientan cada día más. Las obras inconclusas u obsoletas, la falta de solución de las necesidades básicas, el despilfarro de los recursos públicos, la visión negativa que se ha construido en torno a la administración pública; han llevado a que de manera directa la población se involucre en las actividades y decisiones del estado, participando en la proposición y votación de proyectos, control del gasto público, procesos de rendición de cuentas; fomentando en la ciudadanía el sentido de pertenencia del lugar en el cual residen.

La Ley 1757 de 2015 a su vez considera que los eventos de Rendición de Cuentas, cabildos abiertos y demás escenarios de participación, deben realizarse con la presencia de la comunidad en general incluyendo las organizaciones que los representan como son: las Juntas de Acción Comunal, los veedores municipales, empresarios, fundaciones, personeros, contralores, las diferentes asociaciones, comités que existan en el municipio, instituciones educativas, y demás asistentes buscando así la participación ciudadana. Así mismo esta ley propende por el control social donde el concejo municipal, concejo territorial, dependencias de la Administración Municipal, organizaciones no gubernamentales, fundaciones, universidades, gremios empresariales y medios de comunicación, entre otros; puedan ejercer control social a los gastos públicos, es decir apoyan y vigilan los gastos y utilidades financieras, operativas y logísticas de la participación ciudadana. De igual manera los entes mencionados anteriormente podrán coordinar a nivel municipal las labores con otras instancias de participación a fin de intercambiar experiencias y sistemas de información, definir estrategias conjuntas de actuación y construir grupos de apoyo especializado en aspectos jurídicos, administrativos y financieros con motivo de potencializar la promoción y participación ciudadana del municipio.

La administración municipal propone trabajar para construir condiciones con mayor transparencia, seguridad y calidad de vida, creando escenarios reales de participación y empoderamiento con una construcción permanente. Es así como se busca que no solo la comunidad exija sobre los resultados administrativos, sino que a su vez, realice una transformación de la visión negativa que ha construido en la mayoría de los casos de las diferentes administraciones municipales, departamentales y nacionales. Para llevar a cabo la ejecución de esta norma se busca la integración de la OPC con las dependencias del

sector como lo son: La oficina de Comunicaciones y Prensa, las Tic's, Control Interno y Atención al Ciudadano, así como la creación de medios interactivos y tecnológicos por medio de los cuales la ciudadanía de forma directa se involucre en los temas de participación ciudadana.

### 3.1 Objetivos Específicos

Sus principales objetivos son:

- Fortalecer el sentido de lo Público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

### 3.2 Estrategia componente de rendición de cuentas

Garantizar escenarios de rendición de cuentas con la comunidad.

#### 3.2.1 Visión estratégica

La Administración Municipal contara con diferentes espacios de rendición de cuentas, lo cual permitirá que la comunidad se involucre directamente y realice un efectivo control social.

#### 3.2.2 Alcance de la estrategia

Participación activa de la administración y la comunidad en el proceso.

### 3.2.3 Actividades

- Implementar acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación propios, masivos, regionales, locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma.

## 3.3 Estrategia de Comunicaciones y prensa para la rendición de cuentas

### 3.3.1 Qué es información pública

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

## 3.4 Objetivos

### 3.4.1 Objetivo general

Facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, disponiendo de los canales de comunicación para garantizar a los habitantes del municipio el acceso a la información.

### 3.4.2 Objetivos específicos

- Formular e implementar el Plan Estratégico de Comunicaciones de la Alcaldía de Chía de tal manera que sirva como estrategia de diálogo con el ciudadano y de rendición de cuentas permanente.
- Disponer de información por diferentes canales de comunicación y garantizar amplia divulgación y acceso a la información por parte de la comunidad

### 3.4.3 Estrategia de rendición de cuentas

En la tabla 5, anexa al presente documento se presentan las estrategias a desarrollar por la administración Municipal para la rendición de cuentas durante el 2016.

## 4.0 Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La Administración Municipal a través de la Oficina Centro de Atención al Ciudadano es la encargada de hacer el acercamiento entre la administración municipal y la ciudadanía, utilizando los canales establecidos buscando hacer más eficientes los servicios, apoyados en el manual de servicio al ciudadano en donde están consignadas y detallados todos los servicios que se presta a la comunidad.

### 4.1. Estrategia

Establecer mecanismos de atención al ciudadano que contribuyan a una comunicación directa entre los habitantes del Municipio de Chía y la Administración Municipal

### 4.2. Alcance de la Estrategia

Crear dos nuevos mecanismos electrónicos de atención e interacción con los habitantes del Municipio y fortalecer el módulo de PQRD de Corrycom dispuesto por la Administración Municipal.

### 4.3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQR's año 2016

La estrategia para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para el año 2016 en el municipio de Chía, van encaminadas a realizar el seguimiento oportuno con una frecuencia de seguimiento semanal donde se incluya la cantidad de PQR's allegadas, la cantidad de PQR's respondidas y no respondidas, oficina o dependencia que responde y que no responde con su respectivo indicador, además reportando a la oficina de Control Interno semanalmente dicho seguimiento.

### 4.4 Políticas de Atención al Usuario del Municipio de Chía

El municipio de Chía cuenta con Políticas y Protocolos de Atención al Usuario plasmados en el Decreto 20 de 2012, su uso es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y contratistas del Municipio de Chía, el Decreto está publicado y de acceso a todo el público en la página web [www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co) en el banner Transparencia y Acceso a Información Pública en el Link Normatividad y allí busca el decreto 20 de 2012.

En las tablas 6 y 7 se presentan las estrategias a desarrollar durante el 2016 para mejorar la atención al ciudadano.



## 5.0 Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Con la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014 y el título 1 del Decreto 1080 de 2015, en las entidades territoriales es un proceso continuo de las Alcaldías, hacer efectivo el ejercicio del derecho fundamental previsto en el Artículo 74 de la Constitución Política Colombiana el acceso a los documentos públicos. En este proceso intervienen diferentes áreas funcionales de la administración de acuerdo a su competencia funcional. Los alcaldes son responsables de la implementación y de no hacer negatorio el ejercicio de este derecho.

El objetivo de esta Ley es generar una cultura de transparencia en la gestión pública y hacer efectivo el derecho fundamental al acceso a la información que poseen las entidades públicas por parte de los ciudadanos.

En este orden de ideas el municipio realizará la siguiente estrategia:

### 5.1 Estrategia

Disponer de diferentes mecanismos para transparencia y acceso a la información pública por parte de los habitantes del Municipio de Chía

### 5.2 Alcance de la Estrategia

Garantizar que la población del Municipio de Chía cuente con diferentes mecanismos de inclusión social y de acceso a la información pública, entre ellos datos abiertos, una página web, entre otros.

En la tabla número 8 se relacionan las estrategias del componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información que se realizarán en el 2016 por la Administración Municipal.

A continuación se detallan las estrategias descritas para cada uno de los componentes a ser desarrolladas por la Administración Municipal para el 2016.



**Tala 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción\***

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<p><b>Política Administración de Riesgos</b></p>	<p>1.1 El Municipio de Chía implementara como Política la Administración de los Riesgos para garantizar una gestión pública que responda a las necesidades y expectativas de la comunidad y partes interesadas a través de la caracterización de los riesgos por procesos, de su Mapa de Riesgos y del análisis de los mismos y para adelantar el proceso de administración de los riesgos institucionales tomará como metodología la emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p>	<p>Seguimiento, control y evaluación al mapa de riesgos de anticorrupción.</p>	<p>Oficina de Control Interno - Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal</p>	<p>29/06/2016</p>
	<p>1.2 La administración de riesgos se considera un tema de mucha importancia para la entidad, por ello se definirán estrategias de capacitación interna y externa que garanticen la competencia necesaria de los servidores para atender el tema de una manera adecuada. Por ello se requiere que los líderes vean la necesidad de fortalecer el manejo conceptual y operativo del tema.</p>	<p>Capacitaciones</p>	<p>Oficina de Control Interno - Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal</p>	<p>29/06/2016</p>
	<p>1.3 El Municipio de Chía, coherente con su política de calidad, con los componentes y elementos que define el MECI , busca proteger a sus usuarios de los potenciales riesgos asociados a la prestación del servicio, así mismo se compromete a establecer los mecanismos necesarios para evitar, reducir, compartir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos y que pudieran afectar negativamente a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos; para tal efecto realizará la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos inherentes al quehacer institucional, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos y a la Misión de la Administración.</p>	<p>Seguimiento a los procesos mediante auditorias.</p>	<p>Oficina de Control Interno - Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal</p>	<p>29/06/2016</p>



**Tabla 2: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción\***

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1 La construcción del mapa tiene como referente la metodología de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la cual a su vez se apoya en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Construcción del mapa de riesgos con la participación de todas las áreas de la Administración Municipal, teniendo en cuenta los diferentes pasos de la guía.	Oficina de Control Interno - Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal	29/06/2016
<b>Monitoreo y Revisión</b>	3.1 Es necesario monitorear los riesgos, la efectividad del plan, las estrategias y el sistema de administración que ha sido establecido para controlar la implementación de los tratamientos de riesgo. Los riesgos necesitan ser controlados periódicamente para garantizar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos.	Determinar si eran eficaces en el tratamiento de los riesgos identificados y sus causas, así como los resultados de las auditorías, lo mismo para examinar y documentar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos.	Oficina de Control Interno - Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal	29/06/2016
	3.2 Realizar la revisión sobre la marcha para asegurarse que el plan de riesgo se mantenga relevante y en consecuencia el resultado podría cambiar. Esto es un paso importante para la mejora continua.	Revisiones preventivas	Oficina de Control Interno - Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal	29/06/2016

**Tabla 3: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción\***

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Seguimiento</b>	4.1 Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos de corrupción.	Que adquieran compromisos con la administración de no incurrir en riesgos de corrupción.	Oficina de Control Interno	29/06/2016
	4.2 Realizar el seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida.	Mediante control y evaluación	Oficina de Control Interno	29/06/2016
	4.3 Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma	Cronograma anual de actividades de la Oficina de Control Interno.	Oficina de Control Interno	29/06/2016

\*Estrategia elaborada por la Oficina de Control Interno. Marzo de 2016.

**Tabla 4: Racionalización de Trámites\***

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Identificar la totalidad de trámites, su naturaleza, normatividad y cuáles de ellos se encuentran registrados al SUIT</b>	1.1 Actualizar el inventario de trámites que adelanta la Administración Municipal.	Inventario de trámites que adelanta la Administración Municipal actualizado.	Todas las dependencias con el acompañamiento de la Oficina de las TIC	30/04/2016
<b>Realizar un análisis de los factores internos y externos que afectan directamente el trámite y/o servicio, para establecer un plan de intervención.</b>	2.1 Realizar acciones para la Priorización de trámites.	Documento que contenga el análisis de los factores que influyen en cada uno de los trámites y/o servicios.	Todas las dependencias con el acompañamiento de la Oficina de las TIC	30/06/2016
<b>Documentar la estrategia de racionalización, donde se especifica el tipo de racionalización, las acciones de mejora a implementar y el valor agregado que genera dicha mejora</b>	3.1 Diseñar e implementar estrategia de racionalización de trámites.	Documento de la estrategia de racionalización de los trámites.	Todas las dependencias con el acompañamiento de la Oficina de las TIC	31/07/2016
<b>Optimización de trámites</b>	4.1 Optimización de 5 trámites para el 2016.	Cinco (5) trámites optimizados.	Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, TIC	31/12/2016
	4.2 Actualización en el SUIT de dos (2) trámites.	Dos (2) trámites actualizados en el SUIT (Impuesto de Industria y comercio- Impuesto Predial)	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016

\*Estrategia elaborada por la Oficina de las TIC y la Oficina de Atención al Ciudadano. Marzo de 2016.

**Tabla 5: Rendición de cuentas\***

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programa	
<b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Gestionar a través de las diferentes herramientas de comunicación como: correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios, emisora radial, volantes y pendones la promoción del evento.	Reportes de Correos electrónicos, oficios radicados, espacios de 20 minutos en la emisora, material publicitario.	Oficina de Participación Ciudadana Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, TIC	30/09/2016
	1.2	Ofrecer a la comunidad herramientas tecnológicas para facilitarles el acceso de la información de la gestión pública Municipal.	Población involucrada en los medios tecnológicos.	Oficina Tics, Oficina de comunicaciones y Prensa, Oficina de Participación Ciudadana	30/09/2016
<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Activar el chat de la Alcaldía y la emisora radial.	Población participante en los diálogos por emisora y chat	Oficina de Comunicaciones y Prensa, Oficina de Participación Ciudadana	31/10/2016
<b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Identificar los grupos poblacionales que participan en el proceso de rendición de cuentas.	Identificación de los grupos poblacionales participantes	Oficina de Participación Ciudadana	30/11/2016
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas. (Elaboración del informe de Rendición de Cuentas)	Información consolidada	Oficina de Participación Ciudadana	30/11/2016

\*Estrategia elaborada por la Oficina de las TIC y la Oficina de Atención al Ciudadano. Marzo de 2016.

**Tabla 6: Atención al ciudadano\***

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Implementación de plataforma Googles Apps for work	Plataforma Google Apps for Work implementada	Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, TIC	30/04/2016
	2.2	Implementación de primera fase de un aplicativo para dispositivos móviles y web (APP institucional).	App Institucional implementada	Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, TIC	31/05/2016
	2.3	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos de servicio al ciudadano implementados	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016
	2.4	Realizar Seguimiento a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	Realizar Seguimiento a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016
<b>Talento Humano</b>	3.1	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Desarrollo de programas de capacitación y sensibilización del personal.	Dirección de la Función Pública Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016

\*Estrategia elaborada por la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, la Oficina Centro de Atención al Ciudadano y la Dirección de la Función Pública. Marzo de 2016.

**Tabla 7: Atención al ciudadano\***

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Normativo y procedimental</b>	4.1	Actualización al software Corrycom en el módulo PQRD	Actualización módulo PQRD del software Corrycom	Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, TIC	31/12/2016
	4.2	Optimizar los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Implementar y optimizar procedimientos	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016
	4.3	Realizar acciones para que la ciudadanía acceda a la información actualizada, (procedimientos, trámites y servicios de la entidad, horarios, puntos de atención, Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada.	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar acciones de medición de satisfacción al ciudadano.	Medir una vez al año la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016
	5.2	Realizar acciones que identifican las necesidades del ciudadano.	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2016

\*Estrategia elaborada por la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, la Oficina Centro de Atención al Ciudadano y la Dirección de la Función Pública. Marzo de 2016.

**Tabla 8: Transparencia y Acceso de la Información**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Divulgación y publicación de datos abiertos	Publicación de 6 datasets en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Oficina TIC y Oficina asesora de Prensa y Comunicaciones	31/12/2016
	1.2	Disponer de un sitio web agradable, accesible desde cualquier dispositivo y que cumpla con los lineamientos de gobierno en línea y la ley.	Actualizar sitio web de la Administración Municipal, acorde a nuevas tecnologías y que cumplan los requerimientos de ley.	Oficina TIC y Oficina asesora de Prensa y Comunicaciones	31/12/2016
<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Generar acciones para la respuesta oportuna y adecuada de las solicitudes de información.	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información	Oficina Centro de Atención	31/12/2016
<b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Actualización de los tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades.	Adopción y actualización del Registro o inventario de activos de Información.	Dirección de Servicios Administrativos y Dependencia competente de la Administración Municipal	31/12/2016
	3.2		Adopción y actualización del Esquema de publicación de información, y	Dirección de Servicios Administrativos y Dependencia competente de la Administración Municipal	31/12/2016
	3.3		Adopción y actualización de Índice de Información Clasificada y Reservada.	Dirección de Servicios Administrativos y Dependencia competente de la Administración Municipal	31/12/2016

<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Generación de un informe de solicitudes de acceso a información	Elaborar informe que contenga número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Oficina Centro de Atención al Ciudadano y Dependencia competente de la Administración Municipal	31/12/2016
--	-----	---	--	---	------------

\*Estrategia elaborada por la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, la Oficina Centro de Atención al Ciudadano y el Departamento Administrativo de Planeación, teniendo en cuenta lo descrito en el quinto componente de la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

