

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA

Departamento Administrativo de Planeación

Chía, Enero de 2017



Contenido

Introducción	3
Objetivos	4
Alcance:	4
Definiciones:.....	4
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
Matriz de Riesgos de Corrupción	5
MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS	7
SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	39
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	40
Proceso Gestión Financiera.....	40
Proceso Gestión de la Movilidad.....	41
Proceso Gestión Jurídica	44
Proceso Participación Ciudadana	45
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	46
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	47
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	48



Introducción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 recopila las estrategias, herramientas y mecanismos con los cuales la Administración Municipal efectuará acciones dirigidas a combatir la corrupción al interior de la entidad, promover la gestión transparente y mejorar la atención de cara al ciudadano fortaleciendo la credibilidad y confianza.

En concordancia con lo anterior y considerando lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la información pública, Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana, Decreto Ley 019 de 2012 Antitrámites, se materializan las estrategias a través de la formulación, socialización y publicación del Plan, utilizando como soporte metodológico el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Presidencia de la República, incluyendo 5 componentes, así:

1. **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción:** Identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción.
2. **Racionalización de trámites:** Simplificación de los trámites existentes tendientes a la disminución de tiempos, costos, procesos y a la generación de esquemas no presenciales.
3. **Rendición de cuentas:** Establece acciones permanentes de interacción entre la administración municipal y la ciudadanía acerca de la gestión de la entidad.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Garantiza el acceso de la ciudadanía a los servicios de la administración municipal.
5. **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Determina la disponibilidad de información pública a través de medios físicos y electrónicos.



Objetivos

1. Establecer mecanismos para la identificación, control y monitoreo de los riesgos de corrupción.
2. Optimizar la prestación de servicios mediante la racionalización de trámites.
3. Acercar a la ciudadanía con administración municipal mediante la estrategia de rendición de cuentas.
4. Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos a través del acceso pertinente a los trámites y servicios prestados.
5. Disponer para la comunidad la información de interés público.
6. Promover el cumplimiento eficiente de la misión institucional: Garantizar a los habitantes una oportuna y efectiva prestación de los servicios con calidad en materia de salud, educación, seguridad, construcción de obras de infraestructura, ordenamiento territorial, medio ambiente, crecimiento socio – cultural, deportivo y erradicación de la pobreza, promoviendo la participación comunitaria en aras de mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos y de quienes visitan nuestro territorio.

Alcance1:

El plan anticorrupción aplica para todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la administración municipal.

Definiciones:

1. **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
2. **Gestión del riesgo de Corrupción:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
3. **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción de la entidad.
4. **Causa:** Medios, circunstancia, situaciones o agentes generadores de riesgo.
5. **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad.
6. **Mapa de riesgos de corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción

¹ Función Pública. Guía para la gestión de riesgo de corrupción 2015



PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En este componente se identifican los riesgos de corrupción al interior de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo y se establecen mecanismos para su prevención.

Matriz de Riesgos de Corrupción

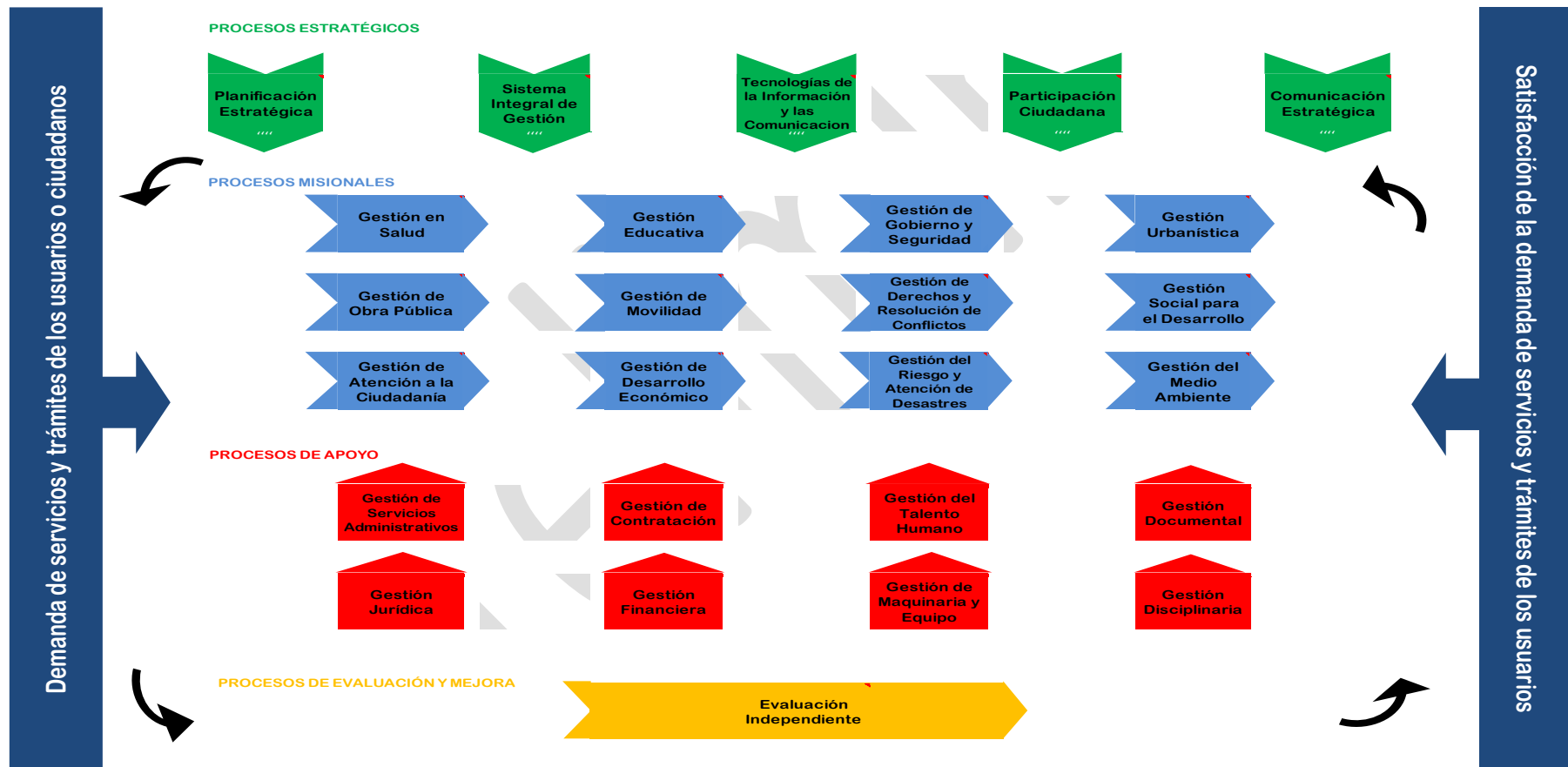
La matriz de riesgos de corrupción se elaboró bajo la estructura de mapa de procesos a partir de sus objetivos mediante la identificación de riesgos, causas, consecuencias y medidas de control por parte de los líderes de proceso.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA

Mapa de Procesos

Deslice el mouse sobre el nombre de cada Proceso para conocer la(s) Dependencia(s) que le pertenece(n)





MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Proceso Planificación estratégica

Objetivo: Definir estrategias y líneas de acción que den rumbo y destino a la alcaldía con el fin de cumplir con los planes, programas y proyectos, así como con la plataforma estratégica adoptada por la entidad. Así mismo, busca proporcionar información estadística y geográfica municipal para la toma de decisiones y la formulación de políticas, programas, planes y proyectos que requieran las dependencias y entidades del municipio.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de ordenamiento territorial



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
La no correcta aplicabilidad de la norma	Malinterpretación de la norma y desconocimiento	Desarrollo desordenado del ordenamiento territorial	Medio	Alto		Capacitación a los funcionarios para que apliquen las normas vigentes de Ordenamiento Territorial	media	alto		Bimestral	Seguimiento o a licencias expedidas	Base de datos	Fin de cada bimestre	Revisión	Directora Ordenamiento territorial	Casos detectados
Desconocimiento de la norma por parte de la comunidad	Violación de la norma	Desarrollo desordenado del ordenamiento territorial	Medio	Alto		Informar y dar a conocer las normas vigentes de Ordenamiento Territorial a los ciudadanos	media	alto		Mensual	Divulgar y publicar normas vigentes	Página web y corrycom	mensual	Revisión	Directora Ordenamiento territorial	Casos detectados



Mapa de riesgo de corrupción Dirección de sistemas de información para la planificación

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Incumplimiento de los términos legales para los trámites al ciudadano	Demora en respuestas a los trámites solicitados	Sanciones penales y disciplinarias	Posible	Moderado	Moderada	Rotación del personal por Zonas	Posible	Moderado	Moderada	1er Semestre año 2017	Asignación de personal por Zonas del Municipio	Mapa por Zonas por Personal Asignado	Abril de 2017	Verificación de Rotación del Personal	Ingrid Colorado	Tiempo de Asignación de personas por Zona / Tiempo establecido de persona por Zona
						Monitoreo del registro diario de asignación de trabajo de campo				1er Semestre año 2017	Establecer un registro administrativo de asignación de trabajo diario por zonas	Hoja Electrónica de Excel con asignación de trabajo	Abril de 2017	Generación de informe de tiempos de ejecución de actividades por persona	Orlando Hernandez Cholo	Tiempo efectivo de visita / Tiempo programado de Visita



Proceso Tecnologías de la información y las comunicaciones

Objetivo: Dotar a la Alcaldía de tecnología de punta para la información y la comunicación en todos los procesos, con el propósito de mejorar la gestión y obtener resultados en menor tiempo y con mayor calidad. Responder y administrar el sistema integrado de información que requiere la Alcaldía para el desarrollo eficiente de todos sus procesos. Garantizar que cada uno de los integrantes o personal asignado a los procesos asimile la tecnología, la utilice adecuadamente para desarrollar sus actividades y compromisos laborales. Propender por la creación de una cultura y conciencia para aplicar, utilizar, adaptar, aprovechar y darle adecuado y buen uso a las tecnologías. Asimismo, lograr más y mejores recursos tecnológicos y de conectividad para la ciudadanía del Municipio de Chía

Mapa de riesgo de corrupción Oficina TIC

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Contratos sin el debido seguimiento y control.	Ausencia de seguimiento a los informes de ejecución de los contratos.	*Declarar incumplimiento contractual en la ejecución. *Exceder el presupuesto de la entidad territorial por prorrogar o adicionar tiempo y/o dinero en la ejecución de contratos debido a la falta de coordinación y supervisión.	Rara vez	Mayor	Baja	Realizar el seguimiento periódico de los contratos.	Rara vez	Moderado	Baja	Continuo	*Realizar el informe parcial de supervisión de cada uno de los contratos y certificación de cumplimiento de acuerdo a los formatos establecidos por la dirección de contratación y lo establecido en la minuta	Informes parciales de supervisión y certificaciones de cumplimiento expedidas por el supervisor del contrato	Mensualmente	Revisar que para todos los contratos se hayan efectuados las certificaciones de cumplimiento y los informes parciales de supervisión de conformidad a lo establecido en el contrato	Jefe Oficina TIC	(Numero informes y/o certificaciones de cumplimiento / Numero total de contratos)*100



Proceso Participación Ciudadana

Objetivo: Formular e implementar las políticas, planes, programas, proyectos de formación y generación de cultura política para la participación democrática ciudadana que conduzca a la cualificación y el surgimiento de liderazgos, así como los procesos de presupuesto participativo que propendan por la adecuada distribución de los recursos públicos.

Mapa de riesgo de corrupción Oficina Participación Ciudadana

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Favorecimiento a alguna de las partes en el proceso de planeación y presupuesto participativo.	Falta de capacitación a la comunidad en el proceso de planeación y presupuesto participativo. Designación de servidores públicos, sin las competencias para la aplicación de los lineamientos propios del proceso. Intereses y beneficios de particulares. Conflicto de intereses dentro del proceso a determinadas personas o grupos de interés.	Baja participación por parte de la comunidad. Pérdida de Credibilidad en la gestión de la Administración Municipal. Ganar Reconocimiento ante la comunidad.	Improbable	Mayor	Medio	1. Actividades de capacitación a los responsables del proceso. 2. Realizar seguimiento al desarrollo del proceso y aplicar la normatividad establecida. 3. Restringir los niveles de acceso a la información	Rara vez	Medio	Baja	2 Meses Permanente Permanente	Talleres prácticos	Planillas de asistencia. Control de entrada y salida de documentos	01/03/2017 15/02/2017	1) Desarrollar talleres de fortalecimiento, estrategias y herramientas de trabajo comunitario. 2) Realizar reuniones mensuales de trabajo y evaluación del proceso.	Jefe Oficina de Participación Ciudadana	1.) No. Capacitaciones realizadas en Presupuesto Participativo. 2.) No. De actas de reuniones de seguimiento al proceso.
Falta de interés por parte de la comunidad para participar en los diferentes escenarios de participación ciudadana.	Desconocimiento del tema. No se tiene una cultura de participación ciudadana.	Baja participación por parte de la comunidad. Pérdida de Credibilidad en la gestión de la Administración Municipal.	Improbable	Mayor	Medio	1. Fortalecer las actividades de convocatoria a través de los diferentes medios de comunicación.	Rara vez	Medio	Baja	Permanente	Perifoneo, cuñas radiales, volantes, pendones y correos electrónicos	material impreso, fotografico y videos.	01/02/2017	1) Implementar estrategias de comunicación que permitan fortalecer las convocatorias.	Oficina participación ciudadana y Oficina de prensa y comunicaciones	No. Actividades de convocatoria realizadas.



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Omitir el incumplimiento de un requisito	<p>El perfil de los profesionales encargados del proceso no</p> <p>Comportamiento del evaluador.</p> <p>Falta de ética de los funcionarios encargados de realizar los procesos.</p> <p>Manipulación o adulteración de información contenida en los sistemas de información</p>	<p>Deterioro de la imagen Institucional.</p> <p>Deterioro de la confianza a los funcionarios de la Administración Municipal.</p>	Improbable	Mayor	Medio	<p>1. Roles para el manejo de la información.</p> <p>2. Acuerdos de confidencialidad.</p> <p>3. Establecer listados de chequeo, de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	Rara	Medio	Baja	<p>2 Meses</p> <p>3 Meses</p> <p>3 Meses</p>	<p>Descripción del proceso, listados de chequeo.</p>	Documento aprobado.	15/03/2017	<p>Desarrollar capacitaciones al personal encargado de realizar los procesos de vigilancia y control en las Juntas de Acción Comunal.</p>	Oficina de participación Ciudadana	No. Documentos aprobados e implementados.
Manipulación de información contenida en los Sistemas de Información y en el Archivo Físico donde se encuentran consignados los documentos que corresponden al tema de participación	<p>Complicidad con terceros.</p> <p>Falta de políticas para el manejo de información.</p> <p>Presión, amenaza a un servidor público o contratista por parte de los interesados en la información.</p>	<p>Falsedad en los documentos y certificaciones expedidos por la Oficina de Participación Ciudadana.</p> <p>Perdida de información.</p> <p>Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales.</p>	Improbable	Mayor	Medio	<p>1. Asignar claves de acceso a la información que se encuentra en los sistemas de información y en los archivos físicos que se asigne una persona responsable para el manejo exclusivo de los mismos.</p> <p>2. Aplicar Políticas de promoción y divulgación de la información respecto a los trámites del tema de participación</p>	Rara	Medio	Baja	3 Meses	Elaborar documento que define las políticas del manejo de la información.	Documento aprobado.	01/03/2017	Solicitar apoyo a la Oficina Tlc para implementar el proceso de manejo y control de la información.	Oficina de participación Ciudadana	No. Documentos aprobados e implementados.



Proceso Comunicación Estratégica

Objetivo: Formular y desarrollar una estrategia que dimensiones los diferentes componentes del proceso comunicativo y supere el alcance de socialización y de mantenimiento de una imagen institucional favorable de la entidad en la opinión pública.

Mapa de riesgo de corrupción Oficina Asesora de comunicación y prensa

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Perdida de información pública	No existen servidores de almacenamiento para guardar la información o historial gráfico, de video y escrito de la oficina. Actualmente se guarda en los computadores personales no aptos para esta función.	Negación del derecho al acceso a la información pública. Ley 1712 de 2014.	Posible	Moderado	Moderada	Capacitación en seguridad de archivos y control de acceso a la información.	bajo	probable	bajo	2017	Adquisición de un servidor con capacidad y seguridad para el almacenamiento de dicha información.	Planillas de inventario de la información	31/12/17	Trimestral	Técnico operativo	No de eventos cubiertos / Número de eventos realizados.
Pérdida de información y suplantación en página WEB y redes sociales	Debido a los ataques cibernautas por ser plataformas abiertas a Internet	Creación de perfiles falsos y suplantación. Desinformación	Posible	Moderado	Moderada	Capacitación en seguridad de internet	bajo	probable	Baja	2017	Realización de backup actualización de plataformas y antivirus	Registro de actualizaciones	31/12/17	Mensual	Profesional universitario	Actualizaciones / meses



Proceso Gestión en salud

Objetivo: Dirigir y coordinar el sector salud y el sistema general de seguridad social en salud mediante el aseguramiento, la prestación de servicios de salud, la gestión de la salud pública y la vigilancia y control para mejorar las condiciones de salud de la población del municipio de Chía

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Salud

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Que el servidor público y/o contratista solicite o reciba a los particulares y a la comunidad en general dádivas, emolumentos, coimas o cualquier otro tipo de beneficio dinerario, financiero, económico o patrimonial que en ejercicio de sus funciones o con ocasión de éstas reciba de quien demanda el servicio público. (solicitud de visita con emisión de concepto sanitario favorable 2. Que el servidor público y/o contratista realice actividades propias de la dependencia a título personal con insumos del municipio beneficiando su patrimonio. 3. Que el servidor público y/o contratista que con ocasión en el cumplimiento de sus funciones y / o del objeto y las obligaciones contractuales sugiera, indique, recomiende, direcciona u ofrezca servicios con personas o empresas particulares para el cumplimiento de las exigencias normadas.	Psicológicas o Endógenas del servidor público motivadas por insatisfacciones socio económicas. Ausencia de moral y ética del funcionario público y/o Contratista.	Generación de desconfianza pública, fractura de los principios constitucionales inherentes a la función administrativa tales como el principio de moralidad, principio de transparencia, eficacia entre otros y a la función pública.	Posible	Catastrófico	Moderada	Control preventivo	Rara vez	Mayor		Trimestral	Aplicación de instrumento (encuesta y entrevista) de una muestra aleatoria del 10% de las visitas realizadas en el periodo establecido (trimestral)	Acta e instrumento en físico	Dentro de los 15 primeros días hábiles siguientes de cada trimestre	Verificación de la aplicación del 100% de las encuestas en el periodo establecido.	MARIA CRITSINA BARBOSA B./CARLOS J. PARRA N.	Quejas, denuncias de indicadores de corrupción/ total de actuaciones de Inspeccion, vigilancia y control*100



Proceso Gestión educativa

Objetivo: Garantizar que la prestación del servicio educativo se realice con la calidad, pertinencia y cobertura establecidas mediante la dirección, administración, evaluación y control del sistema educativo municipal para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población en condiciones de equidad y género establecidas en el plan de desarrollo.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Educación

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Alteración en los documentos soportes para la liquidación de pensiones y cesantías	Intereses particulares	Implicaciones legales	Improbable	Mayor	Moderada	Solicitud de liquidación y cesantías ante la fidupervisora	Improbable	Mayor	Moderada	Año 2017	Mecanismo de revisión y verificación de los documentos	Oficio remisorio por parte de fidupervisora	12/31/2017	Verificación de los radicados frente a la documentación exigida por el MEN y la SEM	Líder talento humano de la SEM	(-No de documentos soporte para la liquidación pensiones y cesantías alterados/ No de documentos soportes para la liquidación pensiones y cesantías radicados) *100
Niños fantasmas para los recursos de gratuidad	Falta de valores e intereses particulares	Implicaciones legales, decremento del recurso de gratuidad	Posible	Mayor	Alta	Programación de auditoría anual de matrícula en las IEO	Posible	Mayor	Alta	Calendario académico de las IEO del municipio	Auditoría de matrícula en sitio	Listados en le SIMAT des cada una de las IEO	11/30/2017	Verificación listados del sistema frente a estudiantes reales en cada IEO	Líder Cobertura de la SEM	(No de niños fantasma detectados en auditoría matrícula/ No de niños matriculados en las IEO frente al SIMAT) *100



Proceso Gestión de gobierno y seguridad

Objetivo: Mejorar los niveles de seguridad, participación y convivencia ciudadana, y el control del espacio público, mediante estrategias y acciones de promoción de la cultura de la legalidad, control, defensa, protección, recuperación y prevención para el fortalecimiento institucional, con el fin de garantizar las libertades civiles, la convivencia y el disfrute de la comunidad.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Gobierno

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Dilación injustificada de procesos	1. Negligencia de los funcionarios 2. Intereses Personales	1. Pérdida en tiempo de ejecución del proceso. 2. No se de aplicabilidad a los términos legales establecido para el proceso.	Casi seguro	Mayor	Alta	Seguimiento, Vigilancia y control a los procesos y a las actuaciones de los funcionarios encargados de adelantar dichos procesos	Posible	Moderado	Moderado	Trimestral	Presentar informes del estado de cada proceso	Informe y/o Planillas	30 de marzo de 2017	Revisión de informe y planillas	Secretario de Gobierno	Numero de procesos extemporaneos / Numero total de procesos solicitados
Deficiente respuesta de las Instituciones ante las demandas Ciudadanas de Seguridad y Convivencia Ciudadana	1. Insuficiencia de Personal 2. Acumulación de solicitudes 3. Falta de Idoneidad de los encargados de adelantar los procesos	1. Acumulación de solicitudes 2. Disminución de la credibilidad del Ciudadano sobre la Institución, a razón de que esta es la garante de sus derechos	Casi seguro	Mayor	Alta	Seguimiento y verificación de las respuestas dentro de los términos establecidos	Posible	Moderado	Moderado	Mensual	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos	Planillas	1 de febrero	Revisión estado de solicitudes	Secretario de Gobierno	Numero de solicitudes tramitadas / Numero total de solicitudes



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Trafico de Influencias	1. Aprovechamiento de la posición y funciones del personal encargado de adelantar los procesos	1. Falta de legalidad y transparencia en los procesos	Posible	Mayor	Alta	Seguimiento, Vigilancia y control a los funcionarios encargados de adelantar los procesos	Posible	Moderado	Moderado	Cada vez que se presente una queja o se presuma algún indicio	Remitir el caso a la oficina competente	Oficio de traslado a la entidad competente	31 de diciembre	Traslado de quejas	Secretario de Gobierno	Numero de casos detectados



Proceso Gestión Urbanística

Objetivo: Efectuar las actividades relacionadas con la expedición de licencias urbanísticas y demás actuaciones competentes, de manera ágil, confiable y efectiva.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Urbanismo

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Custodia y manipulación de los expedientes	Falta de mobiliario para su protección	Perdida de documentos	Probable	Moderado	Moderada	Manejo de expedientes por una persona específica en cada etapa del proyecto	Rara Vez	Moderado	Moderada	12 Meses	Implementación de mobiliario suficiente para el número de expedientes existentes	1	29 de Diciembre de 2017	Número de expedientes radicados / número de expedientes en trámite.	Dirección de Urbanismo	Número de proyectos radicados / número de expedientes



Proceso Gestión de Obra Pública

Objetivo: Diseñar, construir y mantener la obra pública a cargo del Municipio de Chía de acuerdo con las normas y especificaciones técnicas, para contribuir con la prestación de los servicios y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Obras Públicas

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Incumplimientos en los terminos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones quejas y reclamos	1. Desconocimiento de los terminos legales establecidos para dar respuesta. 2. No se asigna oportunamente al funcionario responsable de realizar el tramite a la PQR 3.El funcionario asignado no es idoneo para generar la respuesta requerida.	1. Sanciones legales y/o administrativas	Possible	Moderado	Moderado	1. Priorizar la asignación y atención de este tipo de correspondencia a las dependencias y funcionarios responsables. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la radicación de la respuesta.	Improbable	Moderado	Moderado	Mensual	1. Socializar los terminos legales para el manejo de la correspondencia de PQR 2. Realizar el monitoreo y seguimiento a las PQR radicadas a la entidad.	Actas, Corycom	Mensual	Revisión y seguimiento a los PQR asignados a la dependencia	Secretario de Obras Públicas Arq. Alberto Torres, Director de Infraestructura Ing. Alejandro Hoyos.	Numero de PQR atendidos dentro de los terminos legales
Elaboración de contratos con pliegos de condiciones manejados.	1. Presiones para la elaboracion y legalizacion de contratos. 2.Error en la transcripcion y verificacion de los pliegos de condiciones o estudios previos del contrato. 3. incumplimiento de los requisitos legales vigentes	1. Desgaste administrativo 2. Incumplimiento de la Ley 3.Posible pérdida de recursos financieros	Possible	Mayor	Moderado	1. Verificación de los procesos según el manual de contratación. 2.Verificar el cumplimiento de los requisitos legales. 3. Revisión de los documentos precontractuales.	Improbable	Moderado	Moderado	Trimestral	1. Socializar el manual de contratación actualizado. 2.Mantener actualizados a los funcionarios responsables de los procesos para la contratación y actualización de formatos establecidos en el portal kawac del sistema de control interno 3.Propender la cultura de la ética en los servidores públicos.	Correos, circulares	trimestral	1. Informes trimestrales de los contratos suscritos 2. Socializar las actualizaciones referentes al proceso de contratación 3. Hacer seguimiento a la adjudicación de los contratos	Secretario de Obras Públicas Arq. Alberto Torres, Director de Infraestructura Ing. Alejandro Hoyos. Supervisores de contratos	Numero de contratos ejecutados satisfactoriamente



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Mala planeación de las obras	1. (La planeación es realizada por personal no idóneo.) en el proceso de planeación y preinversión no incluir la totalidad de los elementos actividades y recursos que requieren las obras 2.Desconocimiento de la información apropiada o utilización de información desactualizada. 3.Desconocimiento de la Ley	1.Desgaste administrativo 2.Sobrecostos en las obras 3.Obras inconclusas	Probable	Mayor	Moderado	1. Asignar las funciones a personal idóneo. 2.Revisión previa de los documentos y obligaciones técnicos y legales. 3. Mantener actualizada la información requerida para la planeación de obras. 4. Realizar los ajustes requeridos a los términos y condiciones a contratar	Posible	Moderado	Moderado	Mensual	1. Realizar seguimiento al proceso precontractual 2.Verificar que la información suministrada este actualizada 3.Supervisar y monitorear las acciones ejecutadas por el funcionario encargado del proceso	Formatos revisados, informes	Mensual	1. Verificar que se este realizando el seguimiento oportunamente	Secretario de Obras Públicas Arq. Alberto Torres, Director de Infraestructura Ing. Alejandro Hoyos. Supervisores de contratos de obra	Numero de obras planeadas / ejecutadas
Incumplimiento de las condiciones técnicas de los alcances del objeto contractual	1. Falta de seguimiento y control de las obras por parte del supervisor y/o interventor. 2. Desconocimiento de las obligaciones específicas del contratista 3. Desconocimiento de las obligaciones específicas del supervisor e interventor	1. Desgaste administrativo 2.Mala imagen de la entidad ante la comunidad. 3.Obras inconclusas. 4. Investigaciones de los entes de control 5. Quejas e inconformidad por parte de los ciudadanos 6. mala calidad del producto final de obra	Probable	Mayor	Moderado	1.Asignar un supervisor e interventor idóneo para ejecutar las funciones 2.Informar claramente las obligaciones específicas al contratista. 3.Conocer y ejecutar con rigurosidad las obligaciones específicas del supervisor y/o interventor	Posible	Moderado	Moderado	Mensual	1.Hacer seguimiento periódico a la ejecución de la obra 2.Realizar oportunamente las acciones preventivas en caso de detectar un posible incumplimiento.	Informes, notificaciones	Mensual	1. Informes Mensuales de la ejecución de los contratos	Secretario de Obras Públicas Arq. Alberto Torres, Director de Infraestructura Ing. Alejandro Hoyos. Supervisores de contratos de obra	Numero de obras recibidas con cumplimiento de los requisitos técnicos



Proceso Gestión de Derechos y Resolución de conflictos

Objetivo: Promover la protección y recuperación de los derechos de los individuos, adelantar e implementar estrategias y mecanismos de resolución de conflictos.

Mapa de riesgo de Dirección de Derechos y Resolución de conflictos

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo		Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión			
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Posibilidad de manipular y/o alterar información para mostrar una gestión diferente a la real	1.Falta de ética del servidor público. 2.Presiones de superiores jerarquicos 3.Obtencion de beneficio particular 4. inadecuado sistema de archivo 5. ofrecimiento de dádivas 6. falta de seguridad en la información 7 .Deficiente gestión 8 No generar alertas tempranas a la gestión real	1. Desorientacion en las politicas que dificulten la promocion de los derechos humanos, 2. dificultad del acceso a la justicia 3. falta de garantia de derechos y libertades individuales	Rara Vez	Moderado	Preventivo. Manual Asignacion de responsabilidad a quienes consolidan y emiten informacion. seguimiento del director	Rara vez	Moderado	Baja	1 al 5 dia habil de cada mes Elaboracion y custodia de Documentos propios de cada subproceso, manteniendo la confidencialidad y reserva de los mismos. Diseñar e implementar informes periodicamente Revisión la informacion consolidada y reportada	Informes y matrices gestion Responsables ; comisaria 1, Responsable Ana Cecilia Pardo V.	del 6 dia habil al 10 dia habil de cada mes	Revisión de informacion y matrices entregadas por responsables, envío a dependencias correspondiente	Dirección de Derechos y Resolución de conflictos	Acciones planeadas /acciones ejecutadas
										Comisaria de familia 2:Responsable Sandra Gomez				
										Centro de Computo : Vivian Andrea Chacon Centro de conciliacion: Responsable :Hector Julio Cifuentes Area psicosocial: Responsable Angela M.Beltran				
No Aplicacion de politicas y/o Normas	1. Demoras en el proceso. 2.favorecimiento a terceros. 3.Presiones indevidas				Preventivo. Manual Revisiones por los diferentes niveles			2 semana de febrero 2 semana de agosto	Capacitacion de procedimientos y corrupcion	Actas listados de asistencia registro fotografico	3 semana de febrero 3 semana de agosto	Revisión de actas compromisos, listados y su		
Posibilidad que terceras personas impidan o afecten los resultados del objetivo misional	1. Dilatacion en la ejecucion del proposito. 2.falta de informacion de tramites al interior de las dependencias				Manual solicitud de apertura de investigaciones disciplinarias y seguimiento a las mismas			2 semana de febrero 2 semana de Agosto	Incluir dentro del procedimiento una actividad para controlar y coordinar las comunicaciones interinstitucionales y oficiales	Registro de Consecutivos de comunicaciones , archivadas cronologicamente , Responsable Comisaria 1,Comisaria 2, Centro de conciliacion,area psicosocial, centro de computo	3 semana de febrero 3 semana de agosto	Revisión de archivo correspondiente , acciones de mejora		



Proceso Gestión Social para el Desarrollo

Objetivo: Promover el desarrollo con equidad de la ciudadanía, mediante estrategias de bienestar y cultura para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Incumplimiento de actividades que se deben realizar en los programas que benefician a la población vulnerable.	Baja participación de la población en los programas que hacen parte de la Gestión Social del Municipio.	Desconocimiento de los ciudadanos sobre los programas a los que pueden acceder desde la Secretaría de Desarrollo Social y que ofrece el Municipio de Chía.	Alta	Mayor	Moderada	Cumplir con todas las actividades y acciones, según directrices contempladas en el Plan de Acción de la Secretaría de Desarrollo Social	Alta	Mayor	Moderada	Un año	Coordinar con el personal y operadores de apoyo, las actividades que se requieren cumplir en los programas sociales.	Actas	Junio 30 y Diciembre 31 de 2017	Verificación de Cumplimiento de Actividades	Supervisores de los Programas Sociales	Calificación adecuada por parte de los líderes de procesos, del cumplimiento de las actividades programadas.
	No reportar la inasistencia de la población vulnerable, beneficiaria de los programas sociales.	Falta de apoyo a todos los grupos vulnerables existentes en el Municipio.	Alta	Mayor	Moderada	Verificar adecuadamente el cumplimiento de actividades y verificar la participación de la población atendida.	Alta	Mayor	Moderada	Un año	Verificación de los documentos soporte con el listado de beneficiarios de los programas sociales.	Verificación de Fichas Técnicas Iniciales	Abril, Agosto, Diciembre de 2017	Revisión Aleatoria de la documentación existente de los beneficiarios inscritos.	Supervisores de los Programas Sociales	Verificación de compromisos oportuna. Seguimiento a beneficiarios
Entrega incompleta de las ayudas generadas desde los programas sociales, lideradas por la Secretaría de Desarrollo Social.	Preferencias políticas, familiares, manipulación indebida de la información que beneficia a la población vulnerable.	Reducción de los beneficios creados, asignados a la población vulnerable del Municipio de Chía.	Alta	Mayor	Moderada	Entregar y soportar, las ayudas a las personas que aparecen inscritas en los programas sociales de la Secretaría de Desarrollo Social	Alta	Mayor	Moderada	Un año	Reportar novedades, diligenciar listados de entrega, enviar avisos cuando exista demora en la reclamación de las ayudas por parte de los beneficiarios	Listados de Asistencia.	Bimensualmente	Solicitud de Informe del cumplimiento de los requisitos y desarrollo de actividades.	Líder del Programa Social	Entrega pertinente de las ayudas, en las fechas establecidas, así como tener un control de las cantidades recibidas por cada beneficiario.



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Incluir población que no cumple con los requisitos establecidos para ser beneficiados en los Programas Sociales y pérdida de cupos para la población que si cumple con los requisitos establecidos.	Preferencias políticas, familiares, amiguismo.	Distorsión de las prioridades y falta de apoyo a todos los grupos vulnerables existentes en el Municipio.	Moderada	Mayor	Moderada	Exigir los requisitos con soportes documentales.	Moderada	Mayor	Moderada	Un año	Uso adecuado de la información, comunicar de manera eficiente los requisitos para ser beneficiario, así como utilizar los medios disponibles para la solicitud de información a todos los programas.	Procesos establecidos de inscripción	Abril, Agosto, Diciembre de 2017	Solicitud de Informe del cumplimiento de los requisitos y desarrollo de actividades.	Líder del Programa Social	Cumplimiento de requisitos y condiciones para acceder a los programas sociales, cuando sea necesario.
Deficiencia en el manejo de bases de datos de la población vulnerable	Falta de utilización de herramientas definidas para el control y seguimiento de ciudadanos inscritos y reales. Duplicidades.	Falta de acceso de la población vulnerable a los programas implementados por la Secretaría de Desarrollo Social	Moderada	Mayor	Moderada	Verificar las bases de datos existentes y efectuar actualización de la misma.	Moderada	Mayor	Moderada	Un año	Recolección de información de Base de Datos suficiente, que permita cruzar información y permita identificar casos como duplicidad, dobles inscripciones, entre otros.	Bases de Datos existentes.	Junio 30 y Diciembre 31 de 2017	Solicitud de la actualización de las Bases de Datos Existentes.	Supervisores de los Programas Sociales	Actualización permanente de las Bases de Datos de Beneficiarios a los programas Sociales.



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Falta de Acompañamiento de la Oficina de Contratación en la Ejecución y cumplimiento de los convenios celebrados.	Falta de comunicación entre las partes, improvisación de actividades, falta de requerimientos de las oficinas de control.	Falta de supervisión y seguimiento de los contratos celebrados entre el Municipio de Chía y los Operadores de servicio.	Alta	Mayor	Moderada	Planeación en el control de proponentes, en revisión a pliegos, seguimiento a matriz de riesgos generales al proceso de contratación y anticorrupción.	Alta	Mayor	Moderada	Un año	Programación de Actividades, Informes de Supervisión, Controles preventivos establecidos desde el área de Contratación de la Secretaría de Desarrollo Social y la oficina de contratación de la Alcaldía Municipal.	Informes de Supervisión, Actas de Inicio y Terminación de Contratos.	Trimestralmente	Aprobación de los informes de Cumplimiento y Supervisión.	Líder del Programa Social	Oportunidad en la vigilancia y control al área de Contratación de la Secretaría de Desarrollo Social.
	Utilización indebida a los procesos de contratación.	Ausencia de controles a la supervisión de los convenios celebrados para el desarrollo de la Gestión Social.	Moderada	Mayor	Moderada	Comités, Participación de proponentes en revisión a pliegos, seguimiento a matriz de riesgos generales al proceso de contratación y anticorrupción.	Moderada	Mayor	Moderada	Un año	Controles preventivos establecidos desde el área de Contratación de la Secretaría de Desarrollo Social y la oficina de contratación de la Alcaldía Municipal.	Controles generados desde la Oficina de Contratación en tiempos establecidos en el Contrato o convenio celebrado		Aprobación de los informes de Cumplimiento y Supervisión.	Controles generados desde la Oficina de Contratación	Oportunidad en la vigilancia y control al área de Contratación de la Secretaría de Desarrollo Social.



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Trafico de Influencias, políticas e intereses particulares de los responsables de los programas sociales.	Inscritos no potenciales, manipulación de información, bajo control y vigilancia a los beneficiarios que pertenecen a grupos vulnerables existentes en el municipio.	Facilitar el favorecimiento de participación a una determinada persona, sector, o población.	Alta	Mayor	Moderada	Verificación de requisitos de los beneficiarios de los programas y/o actividades que desarrolla la Secretaria, verificación del cumplimiento de requisitos cuando así lo requiera el programa, ejercer adecuadamente las funciones de control.	Alta	Mayor	Moderada	Un año	Exigencia del cumplimiento de requisitos, cuando sea necesario, verificar información del beneficiario.	Actas de Controles de Seguimiento	Mensualmente	Revisión Aleatoria de la documentación existente de los beneficiarios inscritos.	Líder del Programa Social	Actualización permanente de las Bases de Datos de Beneficiarios a los programas Sociales.

Proceso Gestión de atención a la ciudadanía

Objetivo: Garantizar la calidad de la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelos de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y tramites en el municipio.



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Inadecuado redireccionamiento y clasificación en los trámites y/o servicios establecidos por la entidad.	Dadiva o dilación por intereses particulares.	Dilación en el tiempo de respuesta al peticionario en su solicitud y/o sanciones disciplinarias.	Casi seguro	Moderado	Zona de riesgo Alta	Plan de capacitaciones a los servidores sobre la normatividad vigente y el manejo de la misma	Posible	Moderado	Zona de riesgo moderada	2017	Elaboración de cronograma de capacitación por equipos.	Listas de asistencia	Diciembre de 2017	Realizar evaluaciones y establecer resultados.	Profesional Universitario	N° total de personas capacitadas / N° total de convocados
No se da respuesta oportuna a las PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley.	Falta de compromiso y/o desconocimiento de la norma que establece los tiempos de respuesta.	Vencimiento de los términos y/o sanciones disciplinarias.	Casi seguro	Mayor	Zona de riesgo Extrema	Seguimiento y monitoreo semanal a las PQRS próximas a vencer a través de un oficio a Control Interno	Probable	Moderado	Zona de riesgo Alta	2017	Clasificación de las PQRS contestadas y no contestadas relacionándose en un documento que señala los próximos a vencer y se remite a Control Interno	Oficio	Diciembre de 2017	Reunión de retroalimentación	Profesional Universitario	N° PQRS sin respuesta / N° total de PQRS



Proceso Gestión de Desarrollo Económico

Objetivo: Promover el desarrollo económico, turístico y agropecuario del municipio de Chía mediante la implementación de estrategias, planes, programas, productos y proyectos que mejoren la competitividad y revierta sobre los sectores del municipio en su desarrollo humano.

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Permitir el Ingreso de Semovientes a la PSF sin la documentación requerida.	Falta de control	Alta probabilidad de tráfico de animales de procedencia desconocida, lo cual incrementa la posibilidad de Avigato, o de propagación de enfermedades bovinas.	Rara vez	Mayor	Baja	* Capacitación permanente * Vinculación al proceso al personal de vigilancia. *Articulación entre dependencias para el ejercicio del control. * Vinculación del profesional del COSO. * Operativos de control permanentes.	Rara vez	Mayor	Baja	Segundo trimestre de 2017	* Capacitación permanente * Vinculación al proceso al personal de vigilancia. *Articulación entre dependencias para el ejercicio del control. * Vinculación del profesional del COSO. * Operativos de control permanentes	Actas y fotografías	Segundo trimestre de 2017	* Capacitación permanente * Vinculación al proceso al personal de vigilancia. *Articulación entre dependencias para el ejercicio del control. * Vinculación del profesional del COSO. * Operativos de control permanentes.	Director de Desarrollo Agropecuario y empresarial	Numero de acciones programadas/ número de acciones ejecutadas.
Desviación de Decomisos.	Falta de control	Problematicas de salud pública (enfermedades epidemias)	Probable	Mayor	Alta	* Destinación de Sitios específicos para la disposición de los decomisos. * Marcación de los decomisos con químicos. *Registro documental. * Contrato con empresa para dar disposición final a los decomisos.	Probable	Mayor	Alta	Permanente	* Marcación de decomisos. *Contrato con empresa de disposición de residuos. * Registro documental.	Fotografías, Registros, Actas, contrato.	Permanente	* Marcación de decomisos. *Contrato con empresa de disposición de residuos. * Registro documental.	Director de Desarrollo Agropecuario y empresarial	Numero de acciones programadas/ número de acciones ejecutadas.



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Perdida de insumos de aseo y desinfección.	Bajo nivel de control.	Incumplimiento de la normativa en materia de aseo y desinfección de la PSF	Casi seguro	Mayor	Alta	* Control permanente de inventarios. * Registro de salidas y consumos en planillas de control.	Casi seguro	Mayor	Alta	Segundo trimestre de 2017	* Control permanente de inventarios. * Registro de salidas y consumos en planillas de control.	* Registros en Planillas. * Fotografías.	Segundo trimestre de 2017	* Control permanente de inventarios. * Registro de salidas y consumos en planillas de control.	Director de Desarrollo Agropecuario y empresarial	Numero de acciones programadas/ número de acciones ejecutadas.
Entrega de insumos sin los documentos requeridos.	Carencia de control a las salidas.	Desperdicio de los insumos agrícolas, bajo nivel de productividad en el sector.	Posible	Moderado	Moderada	* Control permanente de inventarios. * Registro de salidas y consumos en planillas de control.	Posible	Moderado	Moderada	Segundo trimestre de 2017	* Control permanente de inventarios. * Registro de salidas y consumos en planillas de control.	* Registros en Planillas. * Fotografías. *Informe de los contratistas y supervisores.	Segundo trimestre de 2017	* Control permanente de inventarios. * Registro de salidas y consumos en planillas de control.	Director de Desarrollo Agropecuario y empresarial	Numero de acciones programadas/ número de acciones ejecutadas.
Manejo inadecuado del dinero de los recaudos por derechos de uso de los lugares de venta.	Bajo nivel de control.	* Destinación inadecuada de los recursos. * Bajo nivel de recaudo reflejado en hacienda.	Probable	Mayor	Alta	* Reducir al mínimo el recaudo en efectivo e incrementarlo mediante recibos expedidos por la Sec. De Hacienda.	Probable	Mayor	Alta	Primer trimestre de 2017	* Reducir al mínimo el recaudo en efectivo e incrementarlo mediante recibos expedidos por la Sec. De Hacienda.	* Recibos de Recaudo. *Arqueo permanente.	Primer trimestre de 2017	* Reducir al mínimo el recaudo en efectivo e incrementarlo mediante recibos expedidos por la Sec. De Hacienda.	Director de Desarrollo Agropecuario y empresarial	Numero de acciones programadas/ número de acciones ejecutadas.



Proceso Gestión del riesgo y atención de desastres

Objetivo: Garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre.

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Manipulación por parte del funcionario público en la autorización de eventos sin el llenado de los requisitos	1. Tráfico de Influencias	1. Autorización de eventos sin el llenado de los requisitos 2. Poner en riesgo a la Comunidad	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Verificación del cumplimiento de los requisitos	Improbable	Moderado	Moderado	Cada vez que se vaya a aprobar la realización de un evento	Verificar que cumpla con los requisitos establecidos para la aprobación	Lista de chequeo	1 de febrero	Verificación listas de chequeo	Secretaría de Gobierno	Numero de eventos aprobados
Desviación de dineros en caso de Urgencia Manifiesta	1. Intereses personales 2. Funcionarios quieran sacar provecho de la situación.	1. Deficiencia en la cantidad o calidad de los bienes o servicios necesarios para cubrir las necesidades. 2. Sanciones Disciplinarias	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Verificación de la destinación y ejecución de los recursos	Improbable	Moderado	Moderado	En el momento de declarar la urgencia manifiesta	Seguimiento a las necesidades y procesos contractuales	1. Oficio de Autorización de ejecución de los recursos 2. Verificación de los elementos adquiridos y su destino final	31 de diciembre	Verificación destinación de recursos	Secretaría de Gobierno	Casos de desviación de recursos detectados
Se cobre la prestación de servicios bomberiles cuando el Municipio paga por ellos y deben ser gratuitos para la Comunidad	1. Intereses propios 2. El personal no se encuentra satisfecho con su remuneración.	1. Sanciones Disciplinarias 2. Destitución de la Entidad	Posible	Catastrófico	Extrema	1. Seguimiento y control a las solicitudes y servicios prestados	Posible	Moderado	Moderado	Mensual	1. Verificar las solicitudes y la prestación de los servicios 2. Elaborar informes	1. Planillas 2. Informes	1 de febrero	Verificación de planillas e informes de prestación de servicios	Secretaría de Gobierno	Numero de casos detectados



Proceso Gestión del medio ambiente

Objetivo: Formular lineamientos enfocados a la conservación y manejo sostenible de los diferentes recursos y componentes ambientales a nivel municipal. Implementar medidas preventivas y correctivas para la mitigación de los impactos antrópicos negativos generados en el territorio municipal

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupcion Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revision				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecucion	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Los recursos destinados para educación ambiental no se invierten para el objetivo planteado en el PDM y se usan para un interés particular.	Interes Económico. Favorecer a un particular.	No se cumpliría la meta establecida en el PDM al 100%. Es decir no se llevarían a cabo los programas, proyectos y acciones en educación ambiental. Los funcionarios a cargo pueden resultar involucrados en un proceso disciplinario.	Rara Vez	Catastrofico	Moderada	Preventivos Detectivos Correctivos				30 de Diciembre	Supervisión del contratista a cargo del área de Educación Ambiental. Verificación del cumplimiento de los programas, proyectos y acciones en las instituciones educativas.	Listas de asistencia. Registros fotográficos. Actas de reuniones. Cronogramas e Informes de seguimiento.	30 de Junio 30 de Diciembre	Seguimiento, verificación y evaluación de los programas, proyectos y acciones desarrollados en educación ambiental	Secretario de Medio Ambiente	Recursos invertidos en programas, proyectos y acciones en educación ambiental
Funcionarios que por omisión no reportan hechos que van en contra de una comunidad y ponen en riesgo a otra comunidad.	Soborno, trafico de influencias, suplantacion de funcionarios.	Coloca en riesgo a una comunidad Deterioro del ecosistema Contaminacion Deforestacion.	Posible	Catastrofico	Extremo	Preventivos y detectivos				30 de junio 30 de diciembre	Control y vigilancia sobre los recursos Implementacion del codigo de etica	planillas diseñadas, informes remitidos a entes de control y autoridades competentes	30 de junio 30 de diciembre	Sensibilizar funcionarios sobre cultura ética, capacitaciones, seguimiento alas PQRs, mantener actualizado los manuales y actos administrativos de la estructura organizacional.	Control interno y el Secretario de Medio Ambiente	informes realizados a los entes de control por semestre, numero de capacitaciones, numero de funcionarios capacitados, numero de procesos abiertos en contra de funcionarios por presunta corrupcion. .
Que los procesos generados a través de la Secretaria de Medio Ambiente en cuanto al tema sean ejecutados de manera errada, bien sea por omisión o acción.	Determinar la existencia de mapas de riesgos.	Daños y Perjuicios a la entidad o al particular.	Rara Vez	Moderada	Extremo	Registro de actividades del personal				30 de diciembre	Mayor control en las actividades realizadas por los empleados	Corrycom, ARGIS, archivo fisico.	30 de diciembre	verificación de los procesos por medio de informes y bases de datos	Secretario de medio Ambiente	Calificación de actividades

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017



Proceso Gestión de Servicios Administrativos

Objetivo: Administrar y mantener adecuadamente los recursos físicos y optimizar la calidad y la oportunidad en la adquisición y suministro de bienes, mediante la ejecución del plan de compras de funcionamiento, con el fin de mantener la eficiencia en la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la alcaldía.

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Perdía de información pública	Por falta de radicación en el sistema Corrycom. Por aceleración de los procesos.	Negación del derecho al acceso a la información pública. Ley 1712 de 2014 y la probabilidad	Posible	Moderado	Moderada	Capacitación sobre la administración del software del sistema Corrycom.	Probable	Insignificante	Baja	2017	Inducción. Reinducción. Capacitaciones.	Planillas de asistencia	31/12/17	Semestral	Técnico operativo	No Oficios radicados / No de oficios entregados



Proceso Gestión de Contratación

Objetivo: Organizar, coordinar, controlar y ejecutar los procesos, procedimientos y actividades propias de las etapas precontractuales, contractuales y post contractuales que se adelanta en la Alcaldía para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el desarrollo y cumplimiento de la misión y operación de la entidad, a través de la celebración de contratos y/o convenios, acorde con el procedimiento previsto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios y hacer el seguimiento a la ejecución de los mismos.

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Celebración indebida de contratos durante el desarrollo del proceso de adquisición de bienes, obras y servicios.	Proponer contratos sin las medidas de control ni el cumplimiento de requisitos, favoreciendo intereses particulares con recursos públicos, debido debilidad en controles que permitan el aprovechamiento de la jerarquía de los funcionarios	Detrimento patrimonial para el Municipio	Posible	Moderado	Alto	Desconcentrar la elaboración de los estudios previos y el trámite de los procesos contractuales en las diferentes dependencias que intervienen en los procesos de selección	Rara vez	Moderado	Bajo	Planeación Contractual	Capacitación en las normas vigentes relacionadas con el manual de contratación. Realizar una revisión minuciosa de cada contrato y verificar contra lo establecido por norma.	Estudios y documentos previos /Pliego de Condiciones	Durante el año	Preventiva	Jefe de la dependencia ejecutora y Directora de Contratación (Porcentaje %)	(No. de contratos o procesos demandados / No. de procesos tramitados en la vigencia) *



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Indebida o deficiente supervisión de los contratos	Personal encargado de la supervisión sin la idoneidad para el desarrollo de las funciones o concentración de la supervisión en los mismos funcionarios	Declaratorias de incumplimiento / Sanciones	Improbable	Moderado	Bajo	Desconcentrar el desarrollo de las funciones como supervisor, realizar capacitaciones a los funcionarios de planta y/o contratistas que fungen como supervisores	Rara vez	Moderado	Bajo	Planeación	Capacitación de las normas relacionadas con el ejercicio de la supervisión	Informes de supervisión de los contratos. Solicitudes de acompañamiento a la	Durante el año	Preventiva	Dirección de Contratación	(No. de asistentes a la capacitación /No. de convocados a la
Selección y adjudicación de contratistas sin la debida verificación de los requisitos legales habilitantes y sin la correcta aplicación de la metodología para asignar puntajes a los factores de calificación, en beneficio propio o de terceros	Falta a la ética de los profesionales encargados de estructurar, evaluar y adjudicar los procesos de selección. Incentivos, dádivas o cualquier otro móvil que incline al funcionario y/o colaborador a actuar por fuera del marco legal	Sanciones disciplinarias, fiscales y penales	Improbable	Moderado	Medio	Elaborar, implementar y usar de manera cotidiana los formatos oficiales, procedimientos, procesos que se encuentran en el manual de contratación respecto de los procesos de Selección	Rara vez	Moderado	Bajo	Planeación / Contractual	Estructurar y elaborar de los estudios previos y pliegos de condiciones adecuados a la necesidad real de la entidad. Capacitar constantemente a los funcionarios y/o contratistas que se involucran en las diferentes etapas del proceso de contratación, sobre la normatividad vigente	No. de capacitaciones realizadas sobre evaluación de ofertas.	Semestral	Preventiva	Dirección de Contratación	Una Capacitación Semestral



Proceso Gestión del Talento Humano

Objetivo: Administrar de manera eficiente el recurso humano como base fundamental del desarrollo y posicionamiento de la alcaldía, desde el momento de su ingreso a la entidad, pasando por su permanencia en la misma, hasta su retiro, desarrollando estrategias administrativas y operativas que permitan el adecuado y eficiente manejo.

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Liquidaciones erróneas, liquidar un valor superior, inferior, pagar valor sin corresponder o no pagar salario, prestaciones, aportes parafiscales causados	Por acción u omisión no se observaron las novedades de nómina correspondientes, no se depuro y se comparó la planilla generada por el operador de información con el comprobante de contabilidad de nómina, no se liquidó una pre nómina ni se realizó una auditoria de nómina.	Detrimiento patrimonial para la entidad, falta de presupuesto para cumplir con las obligaciones, sanciones disciplinarias, pecunarias.	Rara vez	Moderado	Baja	Preventivos, 1. ingreso al sistema de novedades del archivo creado para el mes correspondiente. 2. depurar liquidación con el operador del pago de seguridad social y el operador del sistema de información.	Rara vez	Moderado	Baja	Mensual Anual	Elaborar y liquidar nóminas de manera mensual y prestaciones sociales anuales o cuando se presente el evento observando las novedades específicas de cada periodo	Base de datos, nómina mensuales, resoluciones, etc,	2017	Realizar monitoreo y revisión	Dirección Función Pública	No. De nóminas liquidadas/ No. Nóminas revisadas



Proceso Gestión Financiera

Objetivo: Gestionar, controlar y hacer seguimiento a la ejecución de los recursos apropiados por la alcaldía municipal

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual				Acciones Asociadas al Control		Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Elaboración Irregular del Presupuesto de Rentas y Gastos Municipal para favorecer fines personales	Inclusión de gastos no autorizados e ingresos imprecisos	Incumplimiento de los límites establecidos en la Ley 617 de 2000, Sobreestimación y/o Subestimación de las Rentas	Posible	Medio	Reducir riesgo	Coordinar con el Consejo Municipal de Política Fiscal así como con el Consejo de Gobierno la elaboración y programación tanto de las Rentas como de los Gastos, teniendo en cuenta las competencias del Municipio en los diferentes Sectores de inversión	Posible	Medio	Evitar el Riesgo	Año 2017	Inclusión adecuada de apropiaciones tanto en rentas como en gastos autorizadas por las disposiciones vigentes aplicable al Municipio de Chia	Enero de 2017	Enero 12 de 2017	Revisión periódica de las ejecuciones presupuestales	Secretaría de Hacienda	Ejecución presupuestal
Ausencia de controles a la ejecución del presupuesto que permitan manipularlo	Falta de control y seguimiento	Afectación de rubros que no correspondan con el objeto del gasto	Posible	Medio	Reducir riesgo	Asignar claves y roles para efectuar ejecuciones presupuestales	Posible	Medio	Evitar el Riesgo	Año 2017	Aplicación adecuada de los Principios Presupuestales. Control efectivo a los gastos autorizados.	Enero de 2017	Enero 12 de 2017	Administrar los roles del sistema financiero	Secretaría de Hacienda	Informe del sistema



Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual				Acciones Asociadas al Control		Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Período de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Funcionarios permitan la Evasión y Elusión de Impuestos	Funcionarios omitan procesos para que Las personas, los comercios y empresarios no paguen el impuesto correspondiente o utilizando mecanismos paguen menos con la manipulación de la base de datos y los sistemas de información	Incumplimiento del presupuesto proyectado. Retrasos en el plan de desarrollo municipal. Disminución de los Ingresos	Posible	Medio	Reducir riesgo	Comprobar y verificar la veracidad de la información reportada en el pago (Fiscalización).	Posible	Medio	Evitar el Riesgo	Año 2017	Llevar estricto control sistematizado a la cartera y el cobro de los tributos	Enero de 2017	Enero 12 de 2017	Administrar los roles del sistema financiero	Secretaria de Hacienda	Auditorías de los sistemas de información
Rentas por cobrar de difícil cobro. Apropriación de dineros públicos. Disponer de recursos no incorporados en el presupuesto. Omitir cuenta corriente separada para el manejo de las rentas de destinación específica. Traslado irregular de fondos. Cambiar la destinación de los recursos. Expedir cheques sin fondos. No incorporación de recurso del balance,	Falta de control y seguimiento	Manejo Irregular de Recursos	Posible	Medio	Reducir riesgo	Identificar las edades de cartera en cada uno de los impuesto municipales. Realizar las conciliaciones bancarias oportunamente.	Posible	Medio	Evitar el Riesgo	Año 2017	Recaudo total de las Rentas programadas en la vigencia. Adecuado manejo en las cuentas corrientes y de ahorros registradas en entidades financieras acorde con la destinación específica existente en el Presupuesto Programado. Saneamiento de las Rentas por cobrar superiores a dos años.	Enero de 2017	Enero 12 de 2017	Aplicar la hoja de ruta para la legalidad del título	Secretaria de Hacienda	



Proceso Gestión de maquinaria y equipo

Objetivo: Garantizar las condiciones de funcionamiento de la maquinaria y equipo pesado a cargo del municipio, mediante programas de mantenimiento preventivo y correctivo, para asegurar su disponibilidad y uso.

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión					
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
Gasto injustificado de combustible	Retirar de los tanques de los equipos el combustible sin autorización	pagos de consumo adicionales a los requeridos por las maquinas.	Improbable	Moderado	Moderado	1. verificar que los sellos de seguridad no tengan alteraciones. 2. verificar consumos de combustible en el historial de la maquina. 3. que en todas las maquinas que sea posible se coloquen los sellos de seguridad.	Improbable	Moderado	Baja	semanal	1. Mantener siempre stock de sellos de seguridad. 2. la comparacion del gasto de combustible debe darse con el tipo de actividad realizada con la maquina. 3. deberan tomarse registros fotograficos aleatorios a todos los estados de las bridas antes y despues del tanqueo .	1. Registro de planilla y facturas de entrega del combustible. 2. registro fotografico. 3. evidencia del sello que se retira		Los monitoreos se realizan semanalmente	1. Comparacion de datos de consumo.	Direccion del banco de maquinaria	De los 24 equipos: 24 planillas de contrl de combustible en hojas de vida, 24 sellos de seguridad en cada una de las revisiones



Proceso Gestión Disciplinaria

Objetivo: Investigar la conducta de los servidores y ex servidores públicos de la alcaldía que incurran en transgresión a las normas disciplinarias

Identificación del Riesgo			Análisis del riesgo Riesgo Inherente			Valoración del Riesgo de Corrupción Riesgo Residual			Acciones Asociadas al Control			Monitoreo y Revisión				
Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
Desarrollo de la función disciplinaria, por omisión o acción, para beneficio de un tercero o de si mismo	Falta de objetividad e imparcialidad en el desarrollo de la función disciplinaria	Falta de sanciones y seguimiento a la conducta indebida de los servidores publicos	Posible	Moderado	Baja	Llevar a cabo la revisión de los actos administrativos emitidos a efectos de constatar que estos cuenten con los fundamentos normativos y tácticos propios de los casos objeto de discusión	Posible	Moderado	Menor	Anual	Revisión de cumplimiento de términos legales y sustento de decisiones proferidas	Revisión de cumplimiento de términos legales y sustento de decisiones proferidas		Revisión de cumplimiento de términos legales y sustento de decisiones proferidas	Oficina de Control interno Disciplinario	Numero de quejas frente a indagacion preliminar iniciadas



SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

La oficina de control interno será la encargada de realizar seguimiento y control al mapa de riesgos, 3 veces al año así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto
- Tercer Seguimiento: Con corte al 31 de diciembre

Plan Anticorrupcion y de Atencion al Ciudadano 2017				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción*				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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.	Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal	31/01/2017
Consulta y Divulgacion	Socializacion de Plan anticorrupcion con servidores publicos, y ciudadanía en general	Evento de socialización	Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal	25/01/2017 30/01/2017
Monitoreo y Revisión	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 son 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.	Departamento Administrativo de Planeación Dependencias de la Administración Municipal	31/12/2017
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Seguimiento	En el Comité de Coordinación de Control Interno de fecha 13 de enero de 2017, se programó el plan de Actividades a seguir por parte de la Oficina de Control Interno para esta vigencia. Igualmente esta oficina evaluará dentro del cuestionario o listas de chequeo en las auditorías internas el mapa de riesgos de corrupción a los procesos auditados y se establecerá la no conformidad o recomendación pertinente si la hay para las trece (13) auditorías que realizará la Oficina de Control interno en el año 2017.	Trece (13) Auditorías Internas para el año 2017	Oficina de Control Interno	23/01/2017 31/12/2017

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017



SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En este componente se establecen mecanismos que buscan facilitar a la ciudadanía el acceso a los trámites y servicios de la administración municipal

Proceso Gestión Financiera

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Recaudo de tributos (Impuestos, tasas y contribuciones)	Tecnologicas	Formularios diligenciados en línea	Se lleva sistematizados un 85% de los tributos para el pago en línea	Sistematizar el 100% de los tramites y procedimientos, para su gestión y pago en línea	Ciudadano y Entidad	Secretaría de Hacienda	01/01/2016	31/12/2019
2	Presentación de informes contables y presupuestales	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Se esta haciendo la transición a HAS.NET para que la información se registre en tiempo real y se evite la doble digitalización	Con la implementación del HAS.NET los informes se van a generar directamente para evitar errores humanos (cero)	Entidad	Secretaría de Hacienda	01/01/2016	31/12/2017
3	Acciones de Cobro persuasivo y coactivo	Administrativas	Ampliación de canales de obtención del resultado	Se llevan expedientes en fisico y se continuará adelantando el proceso de sistematización de los mismos	Sistematización al 100% de los expedientes existentes de cobro, para poder llevar una mayor y mas efectiva recuperación de la cartera en cumplimiento de la legislación vigente	Entidad	Secretaría de Hacienda	01/01/2016	31/12/2019



Proceso Gestión de la Movilidad

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	CAMBIO BLINDAJE	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
2	CAMBIO DE COLOR	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
3	CAMBIO MOTOR	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
4	CAMBIO SERVICIO	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
5	DUPLICADO LICENCIA TRANSITO	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	3 días hábiles	Entrega en 24 horas	Evitar inmovilizaciones del vehiculo por no portar Licencia de Tránsito	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
6	MATRICULA INICIAL	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	3 horas	Entrega en una hora	Obtener la Lciencia de Tránsito y placa para disfrutar de su vehiculo nuevo y poder movilizarlo	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
7	RADICACION CUENTA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017



PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
8	INSCRIPCION PRENDA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
9	REGRABACION DE CHASIS/MOTOR/SERIE	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
10	REMATRICULA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
11	TRANSFORMACION	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
12	TRASLADO DE CUENTA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
13	TRASPASO	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
14	TRASPASO PERSONA INDETERMINADA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Obtener el certificado de libre responsabilidad del vehículo que no posee.	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017



PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
15	CANCELACION MATRICULA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Obtener el certificado de cancelación para no cancelar más impuestos	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
16	DUPLICADO PLACA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	3 días hábiles (tránsito libre)	Entrega en 24 horas (Tránsito Libre)	Obtener el permiso para poder movilizarse sin ningún inconveniente, mientras llega la placa física, evitando	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
17	CERTIFICADO TRADICION	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	3 días hábiles	Entrega en 12 Horas	Conocer el estado actual e historico del vehículo para venta o compra del mismo	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
								01/01/2017	31/12/2017
18	CAMBIO PLACA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
								01/01/2017	31/12/2017
19	LEVANTAMIENTO PRENDA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	8 días hábiles	Entrega en 48 horas	Licencia de Tránsito actualizada y no inmovilización del vehículo por portar una licenica no actualizada	Secretaría de Movilidad y Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
								01/01/2017	31/12/2017
20	REFRENDACION LICENCIA CONDUCCION	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	45 minutos	Entrega en 30 Minutos	Obtener la licencia de Conducción para poder movilizarse en el vehículo y evitar inmovilizaciones	Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
								01/01/2017	31/12/2017
21	EXPEDICION LICENCIA CONDUCCION	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	45 minutos	Entrega en 30 Minutos	Obtener la licencia de Conducción para poder movilizarse en el vehículo y evitar inmovilizaciones	Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
								01/01/2017	31/12/2017
22	DUPLICADO LICENCIA CONDUCCION	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	45 minutos	Entrega en 30 Minutos	Obtener la licencia de Conducción para poder movilizarse en el vehículo y evitar inmovilizaciones	Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
								01/01/2017	31/12/2017
23	REATEGORIZACION LICENCIA CONDUCCION ARRIBA	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	45 minutos	Entrega en 30 Minutos	Obtener la licencia de Conducción para poder movilizarse en el vehículo y evitar inmovilizaciones	Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017
								01/01/2017	31/12/2017
24	REATEGORIZACION LICENCIA CONDUCCION ABAJO	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	45 minutos	Entrega en 30 Minutos	Obtener la licencia de Conducción para poder movilizarse en el vehículo y evitar inmovilizaciones	Concesión Unión Temporal	01/01/2017	31/12/2017



Proceso Gestión Jurídica

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Expedición de Certificados de Residencia	Tecnologicas	Trámite/OPA total en línea	En prueba	implementar la expedición de certificados de residencia en línea, mediante un aplicativo en la página web de la Alcaldía.	facilidad para el acceso al trámite por parte del usuario	oficina asesora jurídica y oficina de las tics	01/01/2017	01/06/2017
2	Expedición de certificados de personería Jurídica	Tecnologicas	Trámite/OPA total en línea	En Prueba	implementar la expedición de certificados de personería jurídica en línea, mediante un aplicativo en la página web de la Alcaldía.	facilidad para el acceso al trámite por parte del usuario	oficina asesora jurídica y oficina de las tics	01/01/2017	01/06/2017



Proceso Participación Ciudadana

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	EXPEDICION CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	Tecnologicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	A partir del mes de agosto de 2016 fecha en la cual se posesionaron los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, la oficina de Participación Ciudadana inicio la expedición de Certificados de Existencia y Representación Legal, la cual se debía radicar un oficio de solicitud y en cinco (5) días hábiles se entregaba dicha certificación.	A partir del mes de agosto de 2016 fecha en la cual se posesionaron los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, la oficina de Participación Ciudadana inicio la expedición de Certificados de Existencia y Representación Legal, la cual se debía radicar un oficio de solicitud y en cinco (5) días hábiles se entregaba dicha certificación. Actualmente el dignatario envía un correo electrónico a la Oficina de Participación y en dos días se les entrega el documento.	Entrega oportuna del documento, el cual requieren para realizar diferentes trámites ante otros organismos externos.	OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA	15/11/2016	



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

En este componente se determinan acciones periódicas orientadas a afianzar la relación de la ciudadanía con la administración municipal

Estrategia de Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Gestionar a través de las diferentes herramientas de comunicación como: correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios, emisora radial, volantes y pendones de la promoción del evento.	Información de evento de Rendición de Cuentas	Oficina de participación ciudadana, Oficina TICS	Febrero de 2017
	Ofrecer a la comunidad herramientas tecnológicas para facilitarles el acceso de la información de la gestión pública Municipal.	APLICATIVO AAP (Mecanismo electrónico de participación ciudadana)		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Activar el chat de la Alcaldía y la emisora radial.	Comunidad informada	Oficina de participación ciudadana y Oficina de Prensa y Comunicaciones	Febrero de 2017
	Crear el grupo de watsapp con las diferentes organizaciones del Municipio de Chía.			
	Fortalecer los diferentes espacios de participación ciudadana.			
	Realizar un trabajo conjunto con la oficina de atención al usuario y la Oficina de prensa y comunicaciones.			
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Identificar los grupos poblacionales que participan en el proceso de rendición de cuentas.	Estrategia de Rendición de Cuentas	Oficina de participación ciudadana	Febrero de 2017
	Crear espacios de participación de la comunidad a través de la emisora y el chat de la Alcaldía.			
	Actividad 3.2			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos de los eventos de rendición de cuentas).	Informe de evaluación	Oficina de participación ciudadana- Control Interno	Abril de 2017
	Elaboración del informe de Rendición de Cuentas (Matriz Dofa para identificar las principales fortalezas y debilidades del evento)			



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

Este componente busca mejorar la satisfacción ciudadana mediante el acceso a los servicios de la administración municipal de manera pertinente y eficiente:

Componente: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estrategico	Actividad 1.1 Fortalecer y promocionar la dependencia que lidera la mejora del servicio al ciudadano	Incrementar los niveles de cobertura en el Municipio	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2017
	Actividad 1.2 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de actividades que mejoren el servicio al ciudadano	Incrementar la calidad de la atención al ciudadano	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Actividad 2.1 Fortalecer protocolos de servicio al Ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Crear estrategias que apoyen el uso de las herramientas que comunican la entidad con el ciudadano.	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2017
	Actividad 2.2 Realizar seguimiento a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	Mantener un control riguroso y puntual sobre las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	Actividad 3.1 Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante capacitaciones y sensibilización.	Ejecutar capacitaciones para la sensibilización del personal	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Actividad 4.1 Realizar acciones para que la ciudadanía acceda a la información actualizada (procedimientos, trámites y servicios de la entidad, horarios, puntos de atención, dependencias, etc.)	Promocionar un espacio virtual con contenido de la OCAC actualizado y/o acciones en relación a los trámites y/o servicios que la Entidad presta al usuario.	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Actividad 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.	Oficina Centro de Atención al Ciudadano	31/12/2017



QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente se enmarcan las acciones que dan cumplimiento a la ley de Transparencia y acceso a la información pública

Componente: Transparencia y Acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	Disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos	Entrega de información pública	Todas las dependencias	Diciembre de 2017
	Publicaciones. Página Web. Manejo redes sociales. Plan de medios	Boletines de prensa. Revista Informe de Gestión. Revista Abecé del POT. Actualización constante página WEB. Herramientas audiovisuales. Contrato Plan de Medios	Jefe de prensa Profesional Universitario periodistas	Constante y calendario de contratación,
	Divulgación y publicación de datos abiertos	Publicación de 6 datasets en el portal www.datos.gov.co	Oficina TIC y todas las dependencias	31/12/2017
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	Obligación de responder las solicitudes	Respuesta a solicitudes	Todas las dependencias	Diciembre de 2017
	Obligación de responder PQR'S	Respuestas a PQR's	Todas las dependencias	Diciembre de 2017
	Aplicar el principio de gratuidad.	Publicación del material audiovisual y escrito a través de la nube	Técnicos y profesionales de la oficina de prensa	Mensual
	Revisar los estándares del contenido y oportunidad.	Formato de solicitud y respuesta al material periódico.	Profesional universitario y asistente administrativa Oficina Prensa	Mensual



Componente: Transparencia y Acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro o inventario de activos de Información	Grupo de Archivo y correspondencia	Diciembre de 2017
	Registro de inventario de activos de información.	Inventario de material fotográfico, audio y video por eventos.	Técnicos y administrativos	Mensual
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Criterio diferencial de accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles como PDF, XLS	Todas las dependencias	Diciembre de 2017
	Realizar estudio de medios audiovisuales para personas en condición de discapacidad.	Informe de resultados de la actividad.	Jefe oficina y profesional universitario	01/05/2017
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe de PQR'S	Oficina Centro de atención al Ciudadano	Diciembre de 2017
	Generar los espacios para que a través de los medios electrónicos se puedan hacer solicitudes de acceso a la información.	Formulario electrónico	Profesional universitario.	Febrero de 2017



Preliminaria