



Alcaldía de Quibdó

NIT 891680011-01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2015

ALCALDÍA DE QUIBDÓ

Este plan ha sido desarrollado en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, con base en las recomendaciones del documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Contiene cuatro componentes principales: Identificación de Riesgos de Corrupción y Opciones de Manejo, Estrategia Anti-trámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

CONTENIDO

COMPONENTE I. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y OPCIONES DE MANEJO	2
.....	2
PLAN DE ACCIÓN- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y OPCIONES DE MANEJO	4
COMPONENTE II. ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES	10
PLAN DE ACCIÓN- ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES	12
COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS	14
PLAN DE ACCIÓN- RENDICIÓN DE CUENTAS	16
COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
PLAN DE ACCIÓN- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
ANEXO- TABLAS PARA SEGUIMIENTO	22





COMPONENTE I. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y OPCIONES DE MANEJO

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La Alcaldía de Quibdó, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, y con el propósito de evitar, reducir y mitigar los riesgos relacionados con actos de corrupción en la Administración Municipal, a través del presente Plan y más específicamente de este componente, se permite presentar ante los ciudadanos, partes interesadas, usuarios y beneficiarios, la identificación de los riesgos de corrupción que pueden llegar a afectar los diferentes procesos de la Alcaldía. Para ello se ha formulado el Mapa de Riesgos de Corrupción, estableciendo acciones de manejo para cada uno de ellos, partiendo de la probabilidad de ocurrencia, el impacto que pudiesen llegar a generar y los controles establecidos en la entidad para evitar su materialización.

Es necesario precisar que, la identificación de los riesgos de corrupción se realiza con el fin de realizar acciones preventivas, lo cual no implica que se estén presentando en la actualidad o que hayan ocurrido. Simplemente, corresponden a la percepción de los funcionarios involucrados en los procesos expuestos a la materialización de actos de corrupción. Por esta razón es necesario que la Alcaldía de Quibdó, pueda contar con los controles y herramientas para el manejo adecuado de dichos riesgos.

Para la formulación del plan de riesgos se tomaron las directrices establecidas en la guía, Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y *de Atención al Ciudadano*, así como la metodología para la identificación, análisis y valoración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

Por último, es importante anotar que existen una serie de factores externos que no son controlables, que inciden directa o indirectamente en el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Quibdó, y éstos darían pie a la filtración de ciertos actos de corrupción. Para esto, la base del plan de desarrollo Quibdó MIA 2012-2015, se cimienta en enfoques transversales como el de **Quibdó legal**, que es la eliminación de la trampa como mecanismo para lograr los intereses individuales y colectivos, y **pedagogía de la transformación**, un compromiso para la superación personal y colectiva en búsqueda del progreso económico y cultural, en el cual la meta es formar un imaginario colectivo que permita construir una ciudadanía ECO como ruta del desarrollo rural y urbano del municipio. El trabajo en garantizar la implementación de estos enfoques se logra a través de las metas establecidas en el plan de desarrollo municipal.

Así pues, las actividades dispuestas en el Plan para el manejo de este componente se resumen a continuación:







PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2015- ALCALDÍA DE QUIBDÓ

PLAN DE ACCIÓN- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y OPCIONES DE MANEJO

NO.	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META
1	Revisión y ajuste del Mapa de Riesgos institucional en cuanto a la materialización de actos de corrupción.	Del 5 al 15 de enero	Secretaría de Planeación- Oficina de Control Interno	Mapa de riesgos revisado y ajustado	1
2	Acompañamiento en la autoevaluación de los riesgos identificados en los procesos y aplicación de metodología para su análisis y valoración.	Del 15 al 31 de enero	Secretaría de Planeación- Oficina de Control Interno	Metodología aplicada en cada uno de los procesos de la entidad asociados con la materialización de riesgos de corrupción.	Aplicación metodológica a cada proceso identificado
3	Consolidación y publicación del Mapa de Riesgos de la entidad.	Del 1 al 15 de febrero	Secretaría de Planeación, Oficina de Sistemas	Mapa de Riesgos consolidado y publicado en la página web de la entidad.	1
4	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a todos los servidores públicos de la entidad.	Del 16 de febrero al 15 de marzo	Servicios Administrativos, Oficina de Sistemas	100% de funcionarios enterados	Divulgación realizada
5	Sensibilización a los servidores públicos de la entidad sobre los riesgos de corrupción identificados, las opciones de manejo y las políticas de administración de riesgos.	Marzo 31	Servicios Administrativos Apoya: Oficina de Control Interno	Campaña de sensibilización realizada	1
6	Realizar seguimiento a las acciones para el manejo de los riesgos descritos en la Matriz de Riesgos.	Julio y Diciembre	Oficina de Control Interno	2 informes de seguimiento semestral publicados en la web	Publicación de informes realizados



POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo a los lineamientos establecidos en la guía *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, así como en la metodología para la identificación, análisis y valoración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, que se ha venido aplicando en la entidad para la administración de los riesgos de gestión, se han considerado las siguientes opciones de manejo para los riesgos de corrupción como política única de acuerdo a la valoración realizada por la Oficina de Control Interno:

Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

- a) **Identificación de riesgos:** Los riesgos de corrupción identificados, se relacionan con procesos o temáticas de la entidad. De acuerdo al Sistema Integrado de Gestión los procesos son los siguientes:

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
Planeación estratégica	Construir en forma estratégica el desarrollo a largo, mediano y corto plazo del Municipio de Quibdó, así como disponer de instrumentos que permitan a la Administración orientar y racionalizar la acción del Municipio para la promoción del desarrollo, realizar el seguimiento y evaluación periódica efectiva a los planes, programas y proyectos para garantizar su desarrollo social, físico, económico y ambiental.	Representante legal de la entidad – Alcaldesa Secretaría de Planeación Alta Dirección de la entidad en algunos procesos
Gestión administrativa de bienes y servicios - contratación-	Adquirir los bienes o servicios que brinden las mejores condiciones económicas, técnicas y de garantía para el interés público, así como los requeridos por la administración municipal para el cumplimiento de su Plan de Desarrollo.	Secretaría de Servicios Administrativos
Gestión financiera	Administrar y proporcionar recursos y servicios financieros para el cumplimiento de la gestión Institucional, proveer información contable, financiera y económica para la toma de decisiones y el reporte oportuno a los entes de control y realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos actuales y vigencias expiradas (cobro coactivo).	Secretaría de Hacienda





Gestión jurídica	Orientar, dirigir y ejecutar la política de asistencia jurídica eficiente, eficaz y oportuna a las diferentes dependencias de la Administración de la Alcaldía de Quibdó, dentro de un marco de defensa de los Intereses del Municipio y de respeto a los derechos de los particulares.	Oficina Asesora Jurídica
Gestión en tecnología de la información y la comunicación	Realizar el planeamiento, ejecución, seguimiento, sostenimiento y mejoramiento de toda la estrategia de gobierno en línea, modernización de la infraestructura tecnológica del Municipio de Quibdó.	Oficina de Sistemas
Gestión del talento humano	Administrar de manera eficaz, eficiente y efectiva el Talento Humano activo y pensionado de la Alcaldía de Quibdó, a través de la formulación y ejecución de políticas y programas del talento humano, con el fin de generar un clima laboral adecuado que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales en procura de alcanzar excelentes niveles de desempeño, aplicando la normatividad vigente.	Oficina de Talento Humano
Servicio al ciudadano	Garantizar la respuesta oportuna y correcta de las solicitudes de usuarios y conocer y proyectar los niveles de satisfacción de los clientes.	División de Atención al Ciudadano.

b) Establecer las causas: Las causas se establecieron a partir de la identificación de las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada una de las temáticas definidas y para el efecto, se utilizaron diferentes fuentes de información como son el contexto estratégico del sistema de control interno, los escenarios de corrupción tanto internos como externos que se pueden generar en la entidad según reportes de la Oficina de Control Interno, y los aportes de cada una de las áreas de la entidad.

c) Análisis de riesgos: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

En materia de riesgos, se debe tener en cuenta la probabilidad y el impacto. Sin embargo, en materia de riesgos de corrupción no se tienen en cuenta las categorías establecidas en el impacto, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Por lo tanto, siempre serán de único impacto, por cuanto lesionan la imagen, la





credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Por su parte, la probabilidad de materialización hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, utilizando términos generales o matemáticos como la probabilidad numérica o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado. Se determinó el grado en el cual se puede materializar un evento, utilizando los siguientes criterios:

- ✓ **Casi seguro:** Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Para la Alcaldía de Quibdó, la probabilidad de "casi seguro" se asume por que se han presentado fallos por corrupción en los últimos 5 años en materia disciplinaria o penal, o se conocen casos al respecto.
- ✓ **Posible:** El evento puede ocurrir en algún momento. En el caso de la entidad, se tiene probabilidad de ocurrencia mas no se ha presentado en los últimos 5 años un fallo en materia disciplinaria o penal, igualmente, se desconocen casos al respecto.

d) **Valoración del riesgo de corrupción:** Una vez identificados los riesgos de corrupción, se realizó la valoración de los controles teniendo en cuenta el siguiente cuadro:

VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Controles		Criterios	Cumplimiento	
Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
<u>Descripción:</u> Disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo	<u>Descripción:</u> Combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse	Existen herramientas de control	1	2
<u>Forma de obtener la valoración:</u> Es preventivo si la sumatoria de criterios es igual a 4 o menor	<u>Forma de obtener la valoración:</u> Es correctivo si la sumatoria de criterios de medición es igual a 5 o mayor	Existen manuales y o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	1	2
		En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	1	3

Forma de evaluar los controles:

- a. Se verifica el cumplimiento de los criterios de medición
- b. Se hace la sumatoria de los mismos
- c. El resultado del cumplimiento de cada control debe estar en un rango de 3 a 7





- d. Se realiza promedio de los controles para cada uno de los riesgos
- e. Según el promedio obtenido, se clasifica el control en preventivo si el resultado es 3 o 4, o correctivo si es 5, 6 o 7.

Para cada riesgo identificado en la entidad, los procesos del sistema de control interno identificaron los controles, los evaluaron y por ultimo ubicaron en la matriz de riesgos si el control era preventivo o correctivo.

- e) **Políticas de administración y manejo de los riesgos de corrupción:** La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

En materia de Administración del Riesgo, los riesgos valorados deben seguir las siguientes acciones:

- ✓ **Evitar el riesgo:** “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”
- ✓ **Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”. Para el sistema de control de la entidad, según la probabilidad de materialización y la valoración del riesgo (controles), se debe identificar la posición del riesgo en la siguiente matriz de valoración del riesgo de corrupción. Según la posición, se tomarán las medidas descritas en la Administración de Riesgos:

	Casi seguro
	Probable
	

Probabilidad de materialización	Matriz de valoración 4 Reducir Riesgo	Reducir Riesgo
	1 Evitar Riesgo	2 Evitar Riesgo
	Preventivo	Correctivo
	Evaluación del Control	





CUADRO DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Probabilidad materialización	Evaluación del control	Valoración del riesgo	Administración de riesgos de corrupción	Acciones para la administración de riesgos de corrupción
Casi seguro	Correctivo	4	Reducir el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización a funcionarios y contratistas en temas de corrupción • Auditorías internas con más continuidad • Automatización de procesos manuales • Intensificación de controles internos: seguimiento con alertas automatizadas y revisión continua del jefe inmediato • Materialización de denuncias penales, disciplinarias y fiscales • Cambios en la planta de personal
Casi seguro	Preventivo	3	Reducir el riesgo	
Posible	Correctivo	2	Evitar el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización a funcionarios en temas de corrupción • Revisión de cumplimiento de actividades por medio de auditorías internas • Revisión periódica de procedimientos (incluir controles adicionales a los ya establecidos en el procedimiento a fin de evitar escenarios para la corrupción) • Capacitación y acompañamiento en temas específicos que requiera el proceso o temática de riesgos
Posible	Preventivo	1	Evitar el Riesgo	





La política de Administración de Riesgos de Corrupción tiene en cuenta:

- ✓ Los objetivos que se esperan lograr
- ✓ Las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo
- ✓ Los riesgos que se van a controlar
- ✓ Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido
- ✓ El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas

f) **Seguimiento de los riesgos de corrupción:** Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido la Oficina de Control Interno realizará seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31, según la metodología *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

g) **Mapa de riesgos de corrupción:** Ver anexo en formato Excel.

COMPONENTE II. ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La Alcaldía de Quibdó cuenta en su página web con una relación de trámites y servicios que presta a los ciudadanos a través de sus diferentes dependencias, publicada inicialmente en el año 2011 (<http://www.quibdo-choco.gov.co/tramites.shtml>). Allí se incluye información sobre requisitos, documentos y pasos a seguir para varios de los trámites y servicios, lo que facilita su solicitud por parte de los ciudadanos.

Conforme a la normatividad nacional (Ley 1437 de 2011- *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo* y Decreto 019 de 2012- *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*) la Alcaldía ha trabajado en la consolidación y actualización de un inventario de trámites y servicios.

Actualmente se han identificado buena parte de los trámites que se prestan a los ciudadanos. Adicionalmente, 66 trámites ya han sido registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Varios otros trámites no se han podido registrar en esta plataforma debido a las actualizaciones que se le hicieron en 2014 y a que algunos trámites (como los de tránsito y transporte) no han sido aprobados por el DAFP.





Los avances alcanzados en relación con la racionalización de trámites están enmarcados en la siguiente normatividad y documentos de lineamientos:

Gobierno en Línea:	
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2693 de 2012	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se definen los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia Gobierno en para garantizar máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores con la colaboración toda la sociedad.
Manual de Gobierno en Línea	Versiones 2.0, 3.0 y 3.1
Otros:	
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004)	
Documento <i>Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Secretaría de Transparencia- Presidencia de la República, DNP, DAFP, UNODC)</i>	
Documento <i>Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (2012)</i>	

ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES 2015

La estrategia para el 2015 contempla dos grandes componentes: Identificación de Trámites, y Priorización y Racionalización de Trámites. Esto se encuentra en línea con las recomendaciones del documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Adicionalmente, algunas de las actividades incluidas en el COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO de este plan son también medidas anti-trámites que encajan en esta estrategia.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2015- ALCALDÍA DE QUIBDÓ

PLAN DE ACCIÓN- ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

NO.	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META
Componente 1: Identificación de Trámites					
1.1	Identificar los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía	1 de agosto	Coordina: Líder de Servicio al Ciudadano Apoyan: Funcionarios encargados en las diferentes dependencias	Inventario actualizado	1
1.2	Subir la información sobre los trámites y servicios al SUIT 3.0.	30 de julio	Coordina: Líder de Servicio al Ciudadano	Portafolio consolidado	1
1.3	Elaborar un portafolio de la oferta de trámites y servicios, que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none">• nombre y descripción de cada trámite o servicio• requisitos• canales y horarios de atención• tiempos de respuesta• procedimiento o pasos que el ciudadano debe realizar• particularidades o excepciones responsables al interior de la entidad	1 de septiembre	Líder de Servicio al Ciudadano	Nuevos trámites incluidos en SUIT	90%
Componente 2: Priorización y Racionalización de Trámites					
2.1	Establecer los trámites y servicios para los cuales se contará con trazabilidad y/o transaccionalidad en la nueva página.	30 de julio	Coordina: Encargado de Sistemas	Listado de trámites y servicios que contarán con trazabilidad y/o transaccionalidad en la	30%



				página web	
2.2	Incorporar mecanismos para la trazabilidad y transaccionalidad de dichos trámites en la página.	1 de septiembre	Supervisa: Encargado de Sistemas	Trámites con trazabilidad y/o transaccionalidad en la página web	90%
2.3	Ampliar el tiempo de validez de los recibos de pago expedidos por la Alcaldía	10 de septiembre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Recibo de pago ampliado 5 días hábiles	100%
2.4	Realizar las gestiones necesarias para que los ciudadanos puedan hacer los pagos por trámites y servicios en todos los bancos del Grupo Aval	5 de octubre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Realizar pagos en Grupo Aval	70%



COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

En general, existe un gran desconocimiento por parte de los ciudadanos colombianos (entre ellos los habitantes de Quibdó) de asuntos relacionados con las políticas públicas. Adicionalmente, los ciudadanos tienden a tener un bajo nivel de confianza en las administraciones públicas de diferentes niveles (nacional, departamental y municipal). Por su parte, los quibdoseños usualmente se comunican por el “voz a voz” y tienden a tornarse apáticos en relación con temas públicos.

Teniendo esto en cuenta, la Alcaldía de Quibdó ha decidido acercar los ejercicios de rendición de cuentas a las comunas e instituciones que puedan estar interesadas, no solo en recibir información sobre los avances logrados por la administración municipal, sino también en retroalimentar la implementación del Plan de Desarrollo Quibdó MIA 2012-2015, construido en conjunto con ellos mismos. De esta manera se espera mejorar la confianza de los ciudadanos e instituciones en la Alcaldía y su gestión, y estrechar lazos entre la comunidad, los servidores públicos y la Alcaldía, como entidad que administra el territorio.

Las actividades de rendición de cuentas de la Alcaldía de Quibdó se basan en los cuatro ejes transversales del Plan de Desarrollo Quibdó MIA 2012-2015:

- **Quibdó legal:** Es la eliminación de la trampa como mecanismo para lograr intereses individuales y colectivos.
- **Pedagogía de la transformación:** Es un compromiso para la superación personal y colectiva en búsqueda del progreso económico y cultural.
- **Quibdó para ti y para mí:** Es un compromiso con la inclusión de las diferencias en cada uno de los programas y acciones que realiza el gobierno.
- **Responsabilidad social y empresarial:** Es el compromiso que tienen todos los ciudadanos, ciudadanas y en general instituciones públicas y privadas en la construcción de un tejido social equitativo económicamente, justo socialmente y acogedor territorialmente.

Estas actividades y la participación activa de la comunidad quibdoseña son de gran importancia para la administración municipal para cerrar el ciclo que alimenta la planeación estratégica y lograr una implementación efectiva del plan de desarrollo.

RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

A continuación se describe la *Estrategia de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Quibdó para el Año 2015*, que comprende dos ciclos de rendición de cuentas.

Fechas programadas

- Ciclo 1: Mediados de junio de 2015.
- Ciclo 2: Mediados de octubre de 2015.





Duración

Aproximadamente una semana por ciclo. Cada día se invitará a un grupo poblacional diferente de los siguientes grupos: líderes comunales y barriales; instituciones públicas y privadas; ONG's; comercio; sector educativo, incluyendo directores, coordinadores, estudiantes y padres de familia; servidores públicos internos y externos a la Alcaldía de Quibdó; y comunidad en general.

Lugar

Se espera llevar a cabo buena parte de las sesiones en el Consejo Municipal de Quibdó ubicado en la Cra. 2 No. 24A-32, Quibdó – Chocó. Los desplazamientos a las comunas y a obras desarrolladas por la administración municipal que generan impacto en la comunidad aun están por definir. También podrán usarse otros auditorios que ofrezcan las condiciones de iluminación, sonido y temperatura ideales para el intercambio de saberes con la comunidad.

Medios de difusión

La Alcaldía elabora anualmente un periódico que contiene información sobre las actividades desarrolladas durante el año y el avance acumulado en relación con cada uno de los proyectos del Plan de Desarrollo. Este periódico contiene un simple e imágenes, lo que lo hace accesible al público en general. Se espera transmitir las jornadas de rendición de cuentas a través de internet, televisión local y radio.

Asimismo, en el marco de los ciclos de rendición de cuentas y en otros momentos del año se espera realizar foros en internet a través de los cuales la Alcaldesa Zulia Mena y el gabinete municipal se acerquen a la comunidad y reciban retroalimentación con relación a los procesos que se llevan a cabo desde la administración municipal.

Dinámica de cada evento de rendición de cuentas

Se realizarán tres paneles asociados a temáticas de interés y que se relacionan con el trabajo de diferentes Secretarías. Estos tres paneles son:

- **Gestión Pública:** Conformado por las Secretarías de Hacienda, General y Gobierno.
- **Gestión Social:** Conformado por las Secretarías de Educación; Salud; Inclusión y Cohesión Social; Mujer, Género y Diversidad; y Recreación, Cultura y Deportes.
- **Gestión Hábitat:** Conformado por las Secretarías de Planeación; Movilidad; Infraestructura; y Medio Ambiente

Cada uno de los secretarios de dichas secretarías hablará no más de 15 minutos sobre los avances, logros, resultados, impactos y dificultades que se han presentado en el trabajo de la administración municipal. La Alcaldesa actuará como moderadora y coordinará la participación e intervención de cada uno de los panelistas. Al finalizar cada panel se abrirá un espacio de aproximadamente 20 minutos para preguntas, peticiones y sugerencias como retroalimentación por parte de la comunidad.

Durante la jornada se repartirá un refrigerio e hidratación para evitar que los participantes se retiren. Asimismo se contará con transporte para personas de comunas muy alejadas al lugar de evento.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2015- ALCALDÍA DE QUIBDÓ

PLAN DE ACCIÓN- RENDICIÓN DE CUENTAS

NO.	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META
1	Primer ciclo de rendición de cuentas	Mediados de junio	Coordina: Equipo Estratégico Realizan rendición de cuentas: Alcaldesa, Secretarios de Despacho	Número de eventos de rendición de cuentas realizados	1
2	Segundo ciclo de rendición de cuentas	Mediados de octubre	Coordina: Equipo Estratégico Realizan rendición de cuentas: Alcaldesa, Secretarios de Despacho	Número de eventos de rendición de cuentas realizados	1
3	Foros en internet	A lo largo del año	Coordina: Equipo Estratégico Realizan rendición de cuentas: Alcaldesa, Secretarios de Despacho	Número de foros realizados	1
4	Periódico anual	Diciembre	Coordina: Equipo Estratégico	Periódico elaborado	1



COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La Alcaldía de Quibdó ha venido adelantando acciones para mejorar el servicio que presta a los ciudadanos desde el año 2012, con el apoyo de la Secretaría Técnica del Gabinete de Pares de Quibdó y de entidades nacionales relacionadas con el tema, como el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Gestión Pública (DAFP). En 2014 se estructuró el Programa de Servicio al Ciudadano de Quibdó bajo el cual se definieron una serie de resultados y actividades esperados. El objetivo general de dicho programa es “Mejorar el acceso de los ciudadanos del municipio de Quibdó a la información y la oferta de trámites y servicios que presta la Alcaldía”.

Algunas de las actividades definidas ya han sido llevadas a cabo. A continuación se presentan las actividades que se espera llevar a cabo en 2015 y que constituyen el plan de acción de la Alcaldía en materia de servicio al ciudadano para este año. Las actividades contempladas en el Programa de Servicio al Ciudadano de Quibdó, incluyen buena parte de los “mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” listados en el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción de Servicio al Ciudadano* (p. 19).

Cabe destacar que en 2014 la Alcaldía de Quibdó firmó un convenio con el Banco de Bogotá para desarrollar una nueva página web que se ajuste a la normatividad de Gobierno en Línea, así como un convenio con la Alcaldía de Bogotá para permitir el intercambio de información y herramientas en materia de servicio al ciudadano.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2015- ALCALDÍA DE QUIBDÓ

PLAN DE ACCIÓN- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META
1.1	Contar en la página de la Alcaldía con información confiable sobre los trámites y servicios ofrecidos, y asegurar que se encuentre actualizada.	30 de julio	A través de convenio con Banco de Bogotá-Programa Municipios en Línea	Número de trámites para los que se cuenta con información confiable en la página	100%
1.2	Contar en la página de la Alcaldía con la posibilidad de realizar seguimiento al proceso (trazabilidad) y efectuar de manera virtual (transaccionalidad) trámites y servicios.	30 de julio	A través de convenio con Banco de Bogotá-Programa Municipios en Línea	Número de trámites y servicios con trazabilidad en la página	30%
		30 de julio		Número de trámites y servicios con transaccionalidad en la página	30%
1.3	Cumplir con los requerimientos del Manual 2.0 de Gobierno en Línea.	7 de septiembre	A través de convenio con Banco de Bogotá-Programa Municipios en Línea. Verifica encargado de sistemas Alcaldía de Quibdó.	Cumplir con los requerimientos	90%
2.1	Documentar los procesos y procedimientos internos que soportan la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	13 de octubre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Procesos y procedimientos documentados	70%
2.2	Implementar el sistema de gestión documental que permite identificar los tiempos de respuesta a los derechos	15 de octubre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Sistema de gestión documental	



	de petición y trámites.				
2.3	Mejorar la conexión a internet en la sede principal de la Alcaldía a través de la instalación de “cableado estructurado” para asegurar la implementación efectiva del sistema de gestión documental.	31 de diciembre	Gestiona: Encargado de Sistemas	Mejorar la conexión a internet para un buen servicio	100%
2.4	Implementar un consecutivo que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	31 de diciembre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Consecutivo implementado	100%
2.5	Implementar mecanismos de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	21 de septiembre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Mecanismos implementados	80%
2.6	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad.	31 de julio	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Informes elaborados	90%
3.1	Conformar el Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano. Formular y hacer seguimiento a la implementación de su Plan de Acción.	13 de mayo	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano conformado	100%
		16 de junio		Plan de Acción del Equipo Transversal listo	100%
		6 de julio		Acciones de seguimiento a la implementación del Plan de Acción	90%
3.2	Implementar acciones de sensibilización y capacitación con respecto a la importancia y el funcionamiento del Programa de	5 de octubre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Número de acciones de sensibilización y capacitación implementadas	90%



	Servicio al Ciudadano para todos los funcionarios de la Alcaldía (estas deberán incluir la socialización de los procedimientos internos que soportan los trámites y servicios y la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).	30 de septiembre		Número de funcionarios sensibilizados/capacitados	
3.3	Identificar y caracterizar a los funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público y a los involucrados en la prestación de trámites y servicios.	30 de julio	Líder de Servicio al Ciudadano	Funcionarios identificados y caracterizados	90%
3.4	Formular el Manual de Servicio al Ciudadano con cooperación de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Bogotá.	11 de mayo	Gestiona Líder de Servicio al Ciudadano	Manual de Servicio al Ciudadano Formulado	80%
3.5	Formular e implementar el Plan de Capacitación en Servicio al Ciudadano, dirigido a funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público.	16 de junio	Gestionar: Líder de Servicio al Ciudadano	Plan de Capacitación en Servicio al Ciudadano Formulado	90%
		16 de junio		Número de acciones de capacitación para funcionarios que prestan atención al público	90%
		16 de junio		Número de funcionarios que prestan atención al público capacitados	90%
4.1	Llevar a cabo reformas básicas en los puntos de atención al público (canal presencial) según los requisitos mínimos de la NTC 6047 en relación	8 de julio	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	Puntos de atención que cumplen con los requisitos mínimos en relación con:	80%



	con: puertas, circulación, sistemas de asignación de turnos y módulos de atención.	13 de octubre		puertas	70%
				circulación	
				sistemas de asignación de turnos	
				módulos de atención	
4.2	Implementar listas de chequeo o mecanismos para que desde la recepción de las solicitudes, se informe al ciudadano sobre requisitos faltantes.	15 de julio	Líder de Servicio al Ciudadano	Trámites y servicios para los que se cuenta con listas de chequeo	90%
				Puntos de atención en los que se usan listas de chequeo	
4.3	<p>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el portafolio de trámites y servicios • derechos de los usuarios y medios para garantizarlos • procedimientos, trámites, servicios • requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos • horarios de atención y ubicación de los puntos de atención • dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo 	22 de julio	Líder de Servicio al Ciudadano	Puntos de atención que cuentan con la información	100%



ANEXO- TABLAS PARA SEGUIMIENTO

PLAN DE ACCIÓN- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y OPCIONES DE MANEJO

NO.	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS			EVIDENCIA
		ABRIL 31	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31	
1	Revisión y ajuste del Mapa de Riesgos institucional en cuanto a la materialización de actos de corrupción.				
2	Acompañamiento en la autoevaluación de los riesgos identificados en los procesos y aplicación de metodología para su análisis y valoración.				
3	Consolidación y publicación del Mapa de Riesgos de la entidad.				
4	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a todos los servidores públicos de la entidad.				



5	Sensibilización a los servidores públicos de la entidad sobre los riesgos de corrupción identificados, las opciones de manejo y las políticas de administración de riesgos.				
6	Realizar seguimiento a las acciones para el manejo de los riesgos descritos en la Matriz de Riesgos.				



PLAN DE ACCIÓN- ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

NO.	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS			EVIDENCIA
		ABRIL 31	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31	
Componente 1: Identificación de Trámites					
1.1	Identificar los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía				
1.2	Subir la información sobre los trámites y servicios al SUI 3.0.				
1.3	Elaborar un portafolio de la oferta de trámites y servicios, que incluya como mínimo: <ul style="list-style-type: none">• nombre y descripción de cada trámite o servicio• requisitos• canales y horarios de atención• tiempos de respuesta• procedimiento o				



	<p>pasos que el ciudadano debe realizar</p> <ul style="list-style-type: none">• particularidades o excepciones• responsables al interior de la entidad				
Componente 2: Priorización y Racionalización de Trámites					
2.1	Establecer los trámites y servicios para los cuales se contará con trazabilidad y/o transaccionalidad en la nueva página.				
2.2	Incorporar mecanismos para la trazabilidad y transaccionalidad de dichos trámites en la página.				
2.3	Ampliar el tiempo de validez de los recibos de pago expedidos por la Alcaldía				
2.4	Realizar las gestiones necesarias para que los ciudadanos				



	puedan hacer los pagos por trámites y servicios en todos los bancos del Grupo Aval				
--	--	--	--	--	--



PLAN DE ACCIÓN- RENDICIÓN DE CUENTAS

NO.	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS			EVIDENCIA
		ABRIL 31	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31	
1	Primer ciclo de rendición de cuentas				
2	Segundo ciclo de rendición de cuentas				
3	Foros en internet				
4	Periódico anual				



PLAN DE ACCIÓN- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

NO.	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS			EVIDENCIA
		ABRIL 31	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31	
1.1	Contar en la página de la Alcaldía con información confiable sobre los trámites y servicios ofrecidos, y asegurar que se encuentre actualizada.				
1.2	Contar en la página de la Alcaldía con la posibilidad de realizar seguimiento al proceso (trazabilidad) y efectuar de manera virtual (transaccionalidad) trámites y servicios.				
1.3	Cumplir con los requerimientos del Manual 2.0 de Gobierno en Línea.				



2.1	Documentar los procesos y procedimientos internos que soportan la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.				
2.2	Implementar el sistema de gestión documental que permite identificar los tiempos de respuesta a los derechos de petición y trámites.				
2.3	Mejorar la conexión a internet en la sede principal de la Alcaldía a través de la instalación de “cableado estructurado” para asegurar la implementación efectiva del sistema de gestión documental.				
2.4	Implementar un consecutivo que				



	permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.				
2.5	Implementar mecanismos de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.				
2.6	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad.				
3.1	Conformar el Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano. Formular y hacer seguimiento a la implementación de su Plan de Acción.				
3.2	Implementar acciones de sensibilización y capacitación con				



	respecto a la importancia y el funcionamiento del Programa de Servicio al Ciudadano para todos los funcionarios de la Alcaldía (estas deberán incluir la socialización de los procedimientos internos que soportan los trámites y servicios y la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).				
3.3	Identificar y caracterizar a los funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público y a los involucrados en la prestación de trámites y servicios.				
3.4	Formular el Manual de Servicio al Ciudadano con				



	cooperación de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Bogotá.				
3.5	Formular e implementar el Plan de Capacitación en Servicio al Ciudadano, dirigido a funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público.				
4.1	Llevar a cabo reformas básicas en los puntos de atención al público (canal presencial) según los requisitos mínimos de la NTC 6047 en relación con: puertas, circulación, sistemas de asignación de turnos y módulos de atención.				
4.2	Implementar listas de chequeo o				



	mecanismos para que desde la recepción de las solicitudes, se informe al ciudadano sobre requisitos faltantes.				
4.3	<p>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• el portafolio de trámites y servicios• derechos de los usuarios y medios para garantizarlos• procedimientos, trámites, servicios• requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o				



	<p>ejerger sus derechos</p> <ul style="list-style-type: none">• horarios de atención y ubicación de los puntos de atención• dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo				
--	--	--	--	--	--