

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2017

Los Entes Territoriales tienen la responsabilidad de mantener actualizado el Sistema de Control Interno, según lo establecido por la ley 87 de 1993 concordante con el Decreto Nacional 2145 de 1999.

La Administración Municipal de Quibdó, tiene el compromiso de fortalecer el trabajo institucional y dar un marco de referencia para el buen gobierno, además de cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, en lo enunciado en sus artículos 73 y 74.

### 1. JUSTIFICACIÓN

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, debe hacer énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar en la entidad Territorial.

Conforme a las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Municipio de Quibdó, establece las estrategias en el presente Plan de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011, el cual se acoge a la metodología que deberán implementar las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal.

El Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, *consagra que “cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.*

De acuerdo con los anteriores enunciados, la alcaldía Municipal de Quibdó, procede a ajustar el Plan Municipal Anticorrupción del Municipio para el Periodo 2017, de conformidad a las indicaciones normativas sobre el asunto.

## 2. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73, establece que cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con la implementación de la metodología establecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la que muestra el desarrollo de la estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con sus diferentes, los componentes.

El Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana consiste en generar un mecanismo en la lucha contra la corrupción y la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones que la entidad se proponga realizar, dando cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, siendo este el mecanismo que rige a la entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario.

La Administración Municipal de Quibdó 2016-2019 “ESTAMOS AVANZANDO” cuenta con una herramienta gerencial que propende por la operacionalización de las Políticas de Desarrollo Administrativo, para dar cumplimiento a la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, en el que se establecen todos los mecanismos previstos por la Alcaldía Municipal de Quibdó, para facilitar la comunicación, el intercambio de información y la atención oportuna, eficiente y veraz a la comunidad en general, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas.

La Administración Municipal de Quibdó está comprometida con la construcción de un Municipio libre de corrupción; donde se realicen esfuerzos y estrategias tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos con una política de la participación y veeduría ciudadana que genere confianza en toda la comunidad.

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.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Administración Municipal de Quibdó, de acuerdo con los lineamientos consagrados en el Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Constituir estrategias concretas a partir del mapa de riesgos en materia de corrupción que orienten a la administración Municipal de Quibdó, tendientes a tomar medidas que conlleven hacia la eficiencia y la transparencia.
- Promover la participación ciudadana en la gestión de la Alcaldía Municipal de Quibdó.
- Hacer visible la gestión de la entidad Territorial a los grupos de interés.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de trámites y servicios en la Alcaldía Municipal de Quibdó.

## COMPONENTE I.

### IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y OPCIONES DE MANEJO

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, los cuales darían pie a la filtración de ciertos actos de corrupción.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

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



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden  
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden  
República de Colombia

Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017- ALCALDÍA DE QUIBDÓ**

**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 institucionales en cuanto a la materialización de actos	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



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

## 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
<b>Planeación estratégica</b>	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 – Alcalde  Secretaría de Planeación  Alta Dirección de la entidad en algunos procesos
<b>Gestión administrativa de bienes y servicios - contratación-</b>	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 Generales



Quibdó

NIT. 891680011-0

<b>Gestión financiera</b>	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
---------------------------	---	------------------------

<b>Gestión jurídica</b>	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
<b>Gestión en tecnología de la información y la comunicación</b>	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
<b>Gestión del talento humano</b>	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
<b>Servicio al ciudadano</b>	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, los 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 cuando se presentan fallos por corrupción 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.

**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:

- Se verifica el cumplimiento de los criterios de medición
- Se hace la sumatoria de los mismos
- El resultado del cumplimiento de cada control debe estar en un rango de 3 a 7
- Se realiza promedio de los controles para cada uno de los riesgos
- 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.

**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

### MATRIZ DE VALORACIÓN

materialización	3 Preventivo Reducir el Riesgo	4 Correctivo Reducir el Riesgo
	1 Evitar el Riesgo	2 Evitar el Riesgo

Probable

### 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"> <li>Sensibilización a funcionarios y contratistas en temas de corrupción</li> <li>Auditorías internas con más continuidad</li> </ul>

**Estamos Avanzando**

ALCALDÍA DE QUIBDÓ  
Centro Mundial de la Biodiversidad



ALCALDÍA MUNICIPAL DE <b>Quibdó</b> NIT. 891680011-0				
Casi seguro	Preventivo	3	Reducir el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de procesos manuales</li> <li>• Intensificación de controles internos: seguimiento con alertas automatizadas y revisión continua del jefe inmediato</li> <li>• Materialización de denuncias penales, disciplinarias y fiscales</li> <li>• Cambios en la planta de personal.</li> </ul>
Posible	Correctivo	2	Evitar el riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización a funcionarios en temas de corrupción</li> <li>• Revisión de cumplimiento de actividades por medio de auditorías internas</li> </ul>
Posible	Preventivo	1	Evitar el Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión periódica de procedimientos (incluir controles adicionales a los ya establecidos en el procedimiento a fin de evitar escenarios para la corrupción)</li> <li>• Capacitación y acompañamiento en temas específicos que requiera el proceso o temática de riesgos</li> </ul>

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).

## II ESTRATEGIA ANTRÁMITES

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, 88 trámites ya han sido registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) 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.



**Estamos Avanzando**

ALCALDÍA DE QUIBDÓ  
Centro Mundial de la Biodiversidad



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 Versiones 2.0, 3.0 y 3.1 Línea
<b>Otros:</b>
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 2017

La estrategia para el 2017 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 2017- ALCALDÍA DE QUIBDÓ**

**PLAN DE ACCIÓN- ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES**

NO.	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META
<b>Componente 1: Identificación de Trámites</b>					
1.1	Identificar los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía	inmediata	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"> <li>• nombre y descripción de cada trámite o servicio</li> <li>• requisitos</li> <li>• canales y horarios de atención</li> <li>• tiempos de respuesta</li> <li>• procedimiento o pasos que el ciudadano debe realizar</li> <li>• particularidades o excepciones responsables al interior de la entidad</li> </ul>	1 de septiembre	Líder de Servicio al Ciudadano	Nuevos trámites incluidos en SUIT	90%
<b>Componente 2: Priorización y Racionalización de Trámites</b>					

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%
-----	---	-------------	---------------------------------	---	-----



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE			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

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 Quibdosesños 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 2016-2019, construido en conjunto con ellos mismos.

Las actividades de rendición de cuentas de la Alcaldía de Quibdó se basan en los cuatro ejes transversales del Plan de Desarrollo de Quibdó 2016-2019:

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 2017

A continuación se describe la *Estrategia de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Quibdó para el año 2017*, que comprende dos ciclos de rendición de cuentas.

#### Fechas programadas

- Ciclo 1: Mediados de Julio de 2017.
- Ciclo 2: Mediados de Diciembre de 2017.

## 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

Como lugares en los cuales se pueden llevar a cabo las rendiciones de cuentas, tenemos: el Consejo Municipal de Quibdó ubicada en la Cra. 2 No. 24A-32, El Aeroparque, el Megacolegio, entre otros, siempre y cuando que ofrezcan las condiciones de iluminación, sonido y temperatura ideales para el intercambio de saberes con la comunidad. Los desplazamientos a las comunas y a obras desarrolladas por la Administración Municipal que generan impacto en la comunidad aún están por definir.

## Medios de difusión

La Alcaldía cuenta con una página web, desde la cual se puede difundir la información, además se cuenta con el apoyo de las emisoras locales y demás medios de comunicación que existan en la Ciudad. 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 el Alcalde Isaías Chala 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 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 de 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 carteras hablará sobre los avances, logros, resultados, impactos y dificultades que se han presentado en el trabajo de la Administración Municipal. El Alcalde actuará como moderador y coordinará la participación e intervención de cada uno de los panelistas. Al finalizar cada panel se abrirá un espacio con un periodo de tiempo determinado para preguntas, peticiones y sugerencias como retroalimentación por parte de la comunidad.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017- 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 julio	Coordina: Equipo Estratégico  Realizan rendición de cuentas: Alcalde, Secretarios de Despacho	Número de eventos de rendición de cuentas realizados	1
2	Segundo ciclo de rendición de cuentas	Mediados de Diciembre	Coordina: Equipo Estratégico  Realizan rendición de cuentas: Alcalde, 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: Alcalde, Secretarios de Despacho	Número de foros realizados	1
4	Periódico anual	Diciembre	Coordina: Equipo Estratégico	Periódico elaborado	1

**COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS**



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

## COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2017 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*.

Cabe destacar que en 2014 la Alcaldía de Quibdó firmo un convenio con el Banco de Bogotá para desarrollar un 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.

## V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

En esta etapa del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Alcaldía de Quibdó garantiza el derecho fundamental de acceso a la información pública, en donde toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, con excepción de la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la



información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

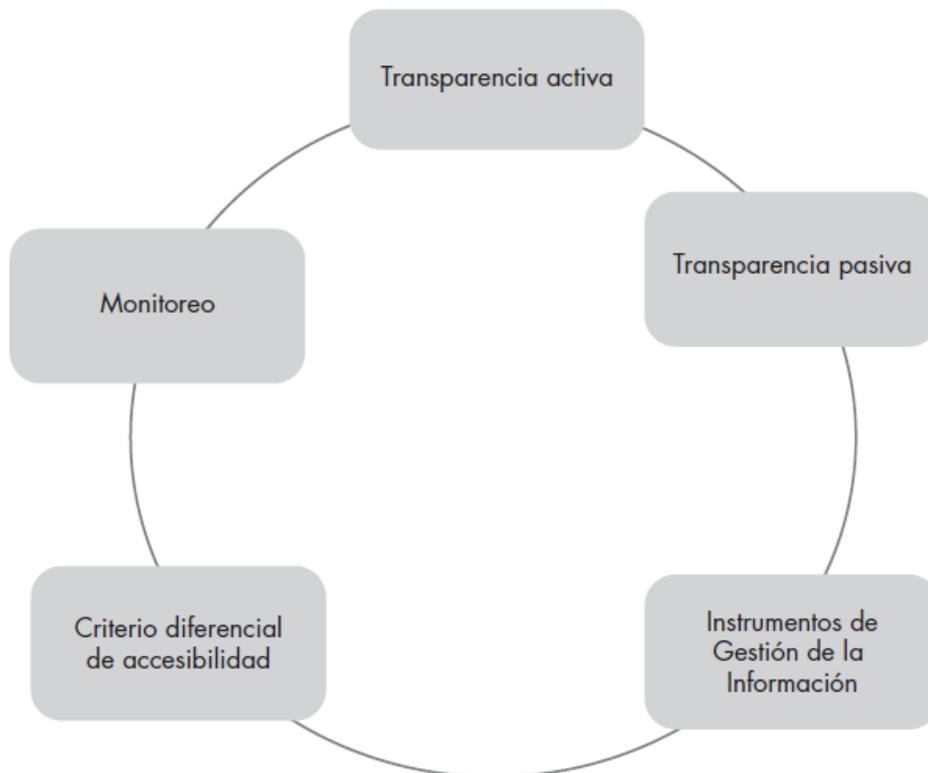
La garantía del derecho involucra:

- La obligación de divulgar la información pública de manera proactiva.
- Contestar de buena fe, de forma adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir y capturar la información pública.

La Alcaldía de Quibdó está comprometida para generar en todos su servidores públicos una cultura de transparencia para lo cual se implementará la ley y sus instrumentos.

La información pública se debe entender como todo conjunto organizados de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen (Artículo 6, Ley 1712 de 2014).

Para el establecimiento de las medidas que garanticen la Transparencia y Acceso a la Información se han diseñado cinco estrategias generales, las cuales son:



## 1. LINEAMIENTO DE TRANSPARENCIA ACTIVA.



La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º, que dice:

**“Artículo 9º. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;
- c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;
- e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;
- g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

**Parágrafo 1º.** La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden  
República de Colombia

**Estamos  
Avanzando**

ALCALDÍA DE QUIBDÓ  
Centro Mundial de la Biodiversidad



**Parágrafo 2°.** En relación a los literales c) y e) del presente artículo, el Departamento Administrativo de la Función Pública establecerá un formato de información de los servidores públicos y de personas naturales con contratos de prestación de servicios, el cual contendrá los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional de los funcionarios y de los contratistas. Se omitirá cualquier información que afecte la privacidad y el buen nombre de los servidores públicos y contratistas, en los términos definidos por la Constitución y la ley.

**Parágrafo 3°.** Sin perjuicio a lo establecido en el presente artículo, los sujetos obligados deberán observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.”

La información anterior se puede consultar en el siguiente link:

<https://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/leytransparencia.aspx>

la Alcaldía de Quibdó implementara las siguientes acciones de publicación y/o divulgación de la información de la siguiente manera:

- Publicación de la información mínima obligatoria de la estructura, de acuerdo con el artículo 9 de la ley 1714 de 2014 que dice:

**“Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;
- c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;
- e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones





deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;

f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;

g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

**Parágrafo 1°.** La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.

**Parágrafo 2°.** En relación a los literales c) y e) del presente artículo, el Departamento Administrativo de la Función Pública establecerá un formato de información de los servidores públicos y de personas naturales con contratos de prestación de servicios, el cual contendrá los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional de los funcionarios y de los contratistas. Se omitirá cualquier información que afecte la privacidad y el buen nombre de los servidores públicos y contratistas, en los términos definidos por la Constitución y la ley.

**Parágrafo 3°.** Sin perjuicio a lo establecido en el presente artículo, los sujetos obligados deberán observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.”

- Publicación de la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley 1714 de 2014 que dice:

**“Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;

b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos;

c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas;

d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas;





- e) Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado;
- f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado;
- g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;
- h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;
- i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;
- j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información;
- k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.”
- Divulgación de datos abierto.
  - Publicación de información sobre contratación pública. De acuerdo al artículo 10 de la Ley 1714 de 2014, la Alcaldía de Quibdó publicará en la página web, el enlace al secop para examinar sus contrataciones en curso.
  - Publicación y divulgación de información que se establezca en la Estrategia de Gobierno en Línea.

## 2. LINEAMIENTO DE TRANSPARENCIA PASIVA.

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:



- a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se
- b) especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a

Información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

### 3. ELABORACION DE INSTRUMENTOS DE LA GESTION DE INFORMACION.

La Alcaldía de Quibdó va a adoptar los tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en la página web de la alcaldía de Quibdó en el enlace *“Transparencia y acceso a información pública”*, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

INSTRUMENTO	REGISTRO O INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACION	INDICE DE INFORMACION CLASIFICADA Y RESERVADA	ESQUEMA DE PUBLICACION DE INFORMACION
CONTENIDOS	1. Todas las categorías de información del sujeto obligado. 2. Todo registro publicado. 3. Todo registro disponible para ser solicitado por el Público. Actualizado y veraz	El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva	1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3. Información publicada con anterioridad. 4. Información de interés para la ciudadanía

La Alcaldía de Quibdó articulará los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres instrumentos anteriormente mencionados, los cuales deben ser identificados, gestionados, clasificados, organizados y conservados de acuerdo a los procedimientos, lineamientos, valoración, y tiempos definidos en el Programa de gestión Documental. Todo lo anterior, aplicando los lineamientos del Decreto 2609 de 2012.

#### 4. CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD.

Para facilitar que poblaciones determinadas puedan acceder a la información que las afecta, la Alcaldía de Quibdó establecerá criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública. Para lograr tal objetivo, se implementará las siguientes acciones tendientes a:

- Divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuación los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementación de los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificación acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

#### 5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.

La Alcaldía de Quibdó diseñara mecanismos de seguimiento al acceso a información pública en donde se generaran un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

La periodicidad de los informes será mensualmente.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0



Carrera Segunda No 24A - 32, Telefax 671 21 75 Código Postal: 270001.  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó - Chocó.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2017- ALCALDÍA DE QUIBDÓ**

**PLAN DE ACCIÓN- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>
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	Oficina de Atención al ciudadano y oficina de sistemas	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	Oficina de Atención al ciudadano	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	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	
-----	--	---------------	---	-------------------------------	--



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

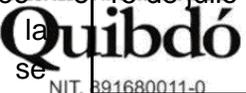
NIT. 891680011-0

	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%

**COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	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.	31 de julio NIT. 891680011-0	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%

**COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	con: puertas, circulación, sistemas de asignación de turnos y módulos de atención.	  <small>NIT. 891680011-0</small>	13 de octubre		puertas	70%
			circulación			
			sistemas de asignación de turnos			
			módulos de atención			
4.2	Implementar listas de chequeo y 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	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• el portafolio de trámites y servicios</li> <li>• derechos de los usuarios y medios para garantizarlos</li> <li>• procedimientos, trámites, servicios</li> <li>• requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos</li> <li>• horarios de atención y ubicación de los puntos de atención</li> <li>• dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo</li> </ul>		22 de julio	Líder de Servicio al Ciudadano	Puntos de atención que cuentan con la información	100%

**COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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.				



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

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

ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS

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

ANEXO- TABLAS PARA SEGUIMIENTO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

	<p>pasos que el ciudadano debe realizar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• particularidades o excepciones</li><li>• responsables al interior de la entidad</li></ul>				
<b>Componente 2: Priorización y Racionalización de Trámites</b>					
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				



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

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				



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0



**PLAN DE ACCIÓN- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

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.				

**ANEXO- TABLAS PARA SEGUIMIENTO**



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

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				



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

	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				



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

	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				



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

	cooperación de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de Bogotá.				
3.5	Formulare 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				

**ANEXO- TABLAS PARA SEGUIMIENTO**



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

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



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**  
NIT. 891680011-0

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

**ORIGINAL FIRMADO**

**ISAIAS CHALA IBARGUEN**

Alcalde Municipal de Quibdó

**JULIO ALBERTO ALVAREZ MENA**

Secretario de Planeación



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0