

**Plan Anticorrupcion y de Atencion al Ciudadano 2016**  
**Tala 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción\***

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

| Tabla 2: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción* |   |  |  |                  |
|--|---|--|--|------------------|
| Subcomponente  | Actividades   | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción                             | 2.1<br>La construcción del mapa tiene como referente la metodología de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la cual a su vez se apoya en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.  | Construcción del mapa de riesgos con la participación de todas las áreas de la Administración Municipal, teniendo en cuenta los diferentes pasos de la guía.   | Oficina de Control Interno -<br>Departamento Administrativo de Planeación<br>Dependencias de la Administración Municipal | 29/06/2016       |
| Monitoreo y Revisión   | 3.1<br>Es necesario monitorear los riesgos, la efectividad del plan, las estrategias y el sistema de administración que ha sido establecido para controlar la implementación de los tratamientos de riesgo. Los riesgos necesitan ser controlados periódicamente para garantizar que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades de los riesgos. | Determinar si eran eficaces en el tratamiento de los riesgos identificados y sus causas, así como los resultados de las auditorías, lo mismo para examinar y documentar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos. | Oficina de Control Interno -<br>Departamento Administrativo de Planeación<br>Dependencias de la Administración Municipal | 29/06/2016       |
|  | 3.2<br>Realizar la revisión sobre la marcha para asegurarse que el plan de riesgo se mantenga relevante y en consecuencia el resultado podría cambiar. Esto es un paso importante para la mejora continua.  | Revisiones preventivas   | Oficina de Control Interno -<br>Departamento Administrativo de Planeación<br>Dependencias de la Administración Municipal | 29/06/2016       |
| Tabla 3: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción* |   |  |  |                  |
| Subcomponente  | Actividades   | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada |
| Seguimiento  | 4.1<br>Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos de corrupción.  | Que adquieran compromisos con la administración de no incurrir en riesgos de corrupción.   | Oficina de Control Interno   | 29/06/2016       |
|  | 4.2<br>Realizar el seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida.  | Mediante control y evaluación  | Oficina de Control Interno   | 29/06/2016       |
|  | 4.3<br>Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma  | Cronograma anual de actividades de la Oficina de Control Interno.  | Oficina de Control Interno   | 29/06/2016       |

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

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

| Subcomponente   | Actividades  | Meta o Producto  | Responsable   | Fecha Programada |
|---|--|--|---|------------------|
| Identificar la totalidad de trámites, su naturaleza, normatividad y cuáles de ellos se encuentran registrados al SUIT   | 1.1 Actualizar el inventario de trámites que adelanta la Administración Municipal. | Inventario de trámites que adelanta la Administración Municipal actualizado.                               | Todas las dependencias con el acompañamiento de la Oficina de las TIC | 30/04/2016       |
| Realizar un análisis de los factores internos y externos que afectan directamente el trámite y/o servicio, para establecer un plan de intervención.                           | 2.1 Realizar acciones para la Priorización de trámites.                            | Documento que contenga el análisis de los factores que influyen en cada uno de los trámites y/o servicios. | Todas las dependencias con el acompañamiento de la Oficina de las TIC | 30/06/2016       |
| Documentar la estrategia de racionalización, donde se especifica el tipo de racionalización, las acciones de mejora a implementar y el valor agregado que genera dicha mejora | 3.1 Diseñar e implementar estrategia de racionalización de trámites.               | Documento de la estrategia de racionalización de los trámites.   | Todas las dependencias con el acompañamiento de la Oficina de las TIC | 31/07/2016       |
| Optimización de trámites  | 4.1 Optimización de 5 trámites para el 2016.                                       | Cinco (5) trámites optimizados.  | Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, TIC       | 42735            |
|   | 4.2 Actualización en el SUIT de dos (2) trámites.                                  | Dos (2) trámites actualizados en el SUIT (Impuesto de Industria y comercio- Impuesto Predial)              | Oficina Centro de Atención al Ciudadano                               | 31/12/2016       |

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

**Tabla 5: Rendición de cuentas\***

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

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

**Tabla 6: Atención al ciudadano\***

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

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

**Tabla 7: Atención al ciudadano\***

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

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

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

| Subcomponente  | Actividades | Meta o Producto  | Responsable   | Fecha Programada  |            |
|--|-------------|--|---|---|------------|
| <b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>                      | 1.1         | Divulgación y publicación de datos abiertos  | Publicación de 6 datasets en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>   | Oficina TIC y Oficina asesora de Prensa y Comunicaciones  | 31/12/2016 |
|  | 1.2         | Disponer de un sitio web agradable, accesible desde cualquier dispositivo y que cumpla con los lineamientos de gobierno en línea y la ley. | Actualizar sitio web de la Administración Municipal, acorde a nuevas tecnologías y que cumplan los requerimientos de ley.   | Oficina TIC y Oficina asesora de Prensa y Comunicaciones  | 31/12/2016 |
| <b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>                      | 2.1         | Generar acciones para la respuesta oportuna y adecuada de las solicitudes de información.  | Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información   | Oficina Centro de Atención al Ciudadano   | 31/12/2016 |
| <b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b> | 3.1         | Actualización de los tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades.                              | Adopción y actualización del Registro o inventario de activos de Información.   | Dirección de Servicios Administrativos y Dependencia competente de la Administración Municipal  | 31/12/2016 |
|  | 3.2         |  | Adopción y actualización del Esquema de publicación de información  |   | 31/12/2016 |
|  | 3.3         |  | Adopción y actualización de Índice de Información Clasificada y   |   | 31/12/2016 |
| <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>             | 5.1         | Generación de un informe de solicitudes de acceso a información  | Elaborar informe que contenga número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el | Oficina Centro de Atención al Ciudadano y Dependencia competente de la Administración Municipal | 31/12/2016 |

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