

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - 2018**

Respondiendo a las responsabilidades establecidas por la Ley de mantener actualizado el Sistema de Control Interno, de conformidad con lo reglado en la ley 87 de 1993 concordante con el Decreto Nacional 2145 de 1999.

El Capítulo VI de la ley 1474 de 2011 en sus artículo 73 y 74 establece las responsabilidades atribuibles a los entes territoriales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Así mismo establece que a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

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 mencionada norma.

### **1. JUSTIFICACIÓN**

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadanía”, 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 de Quibdó, procede a ajustar el PAAC del Municipio para la presente anualidad, atendiendo las indicaciones normativas sobre el asunto.

## INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía consiste en generar un mecanismo en la lucha contra la corrupción motivando la participación de la ciudadanía y 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 a las/los usuarios.

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, 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 a través de la estrategia “Quibdó Legal” está comprometida con la construcción de un Municipio libre de corrupción; donde se realicen esfuerzos tendientes a que los recursos lleguen a los ciudadanos con una política de la participación y veeduría ciudadana que genere confianza y seguridad en la Población Quibdoseña.

Siguiendo las recomendaciones contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano” en cada uno de sus componentes, como son: i) Identificación de Riesgos de Corrupción y Opciones de Manejo, ii) Estrategia Anti-trámites, iii) Rendición de Cuentas, iv) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, v) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y, vi) Otras iniciativas

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 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, en la toma de 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 entre los grupos de interés y la ciudadanía.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de trámites y servicios en la Alcaldía Municipal de Quibdó.
- Realizar monitoreo, seguimiento y evaluación a la ejecución del PAAC 2018 y divulgar su resultado

## 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 la ciudadanía, partes interesadas, usuarias/os y beneficiarias/os, 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 ejecutar acciones preventivas, lo cual no implica que se estén presentando en la actualidad o que hayan ocurrido; corresponden a la percepción de las/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 aparición de ciertos actos de corrupción.

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018- ALCALDÍA DE QUIBDÓ**

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

No	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACION	RESPONSABLE	INDICADOR	META
1	Revisión y ajuste del Mapa de Riesgo Institucional.	Del 9 al 12 de Enero	Secretario de planeación- Control Interno	N° de ajuste al Mapa de Riesgo	1
2	Identificación de los Riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la Alcaldía de Quibdó.	Del 9 al 12 de enero	Secretario de planeación- Control Interno	N° de riesgos de corrupción identificados en cada proceso	1
3	Autoevaluación de los Riesgos identificados en los procesos	Del 15 al 17 de Enero	Secretario de planeación- Control Interno	N° de autoevaluación realizada en cada proceso	1
4	Divulgación del Mapa de Riesgo de corrupción a todos los funcionarios públicos.	Del 15 al 17 de Enero	Servicios Administrativos y oficina de sistemas	N° de funcionarios enterados	1
5	Publicación del Mapa de Riesgo de la entidad en la web.	Del 17 al 31 de Enero	Secretaria de Planeación y Oficina de sistemas	Publicaciones del Mapa de Riesgo	1
6	Sensibilización de los servidores públicos de la entidad sobre los Riesgo de corrupción identificados.	De febrero a mayo	Servicios Administrativos con apoyo de Control Interno	N° de campañas de sensibilización realizadas	1
7	Realizar seguimiento a las acciones para el manejo de los riesgos descritos en la Matriz de Riesgo.	De Abril a Diciembre	Oficina de Control Interno	N° de seguimientos realizados	1

## 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 Administrativa
<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

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
<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 la planeación, ejecución, seguimiento, sostenimiento y mejoramiento de toda la estrategia de gobierno en línea, modernización de la infraestructura tecnológica en la administración Municipal de Quibdó.	Oficina de Sistemas
<b>Gestión del talento humano</b>	Administrar de manera eficaz, eficiente y efectiva el Talento Humano activos y pensionados 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.	Oficina de Atención al Ciudadano
<b>Gobierno, seguridad y convivencia ciudadana</b>	Diagnosticar, establecer y ejecutar acciones articuladas con instituciones públicas, privadas, comunitarias y cooperantes externos que permitan fortalecer la Seguridad ciudadana, que contribuyan a la construcción de una ciudad educada, colectiva y organizada como primer determinante de la felicidad ciudadana.	Secretaria de Gobierno
<b>Inclusión y Cohesión social</b>	Enlazar a la comunidad en los programas del Plan de Desarrollo del municipio de Quibdó y visibilizar a las comunidades vulnerable y víctima que han estado marginados de los procesos administrativos tradicionalmente.	Secretaria de Inclusión y Cohesión Social
<b>Gestión en Salud</b>	Gestionar el proceso de salud pública, seguridad social y aseguramiento de la población de Quibdó.	Secretaria de Salud
<b>Seguimiento y Control</b>	Orientar a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos a los fines esenciales del estado.	Oficina de Control Interno
<b>Control Disciplinario</b>	Adelantar los procesos disciplinarios que se presenten en contra de los servidores públicos (Administración central, Docentes, Directivos docentes y Administrativos de las instituciones educativas del Municipio de Quibdó) de conformidad con la constitución y la ley, a efectos de ejercer la acción preventiva.	Oficina de Control Disciplinario

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
<b>Gestión de Vías e infraestructura</b>	Planificar, analizar, evaluar, cuantificar y proyectar las soluciones efectivas para construir y mejorar la infraestructura del municipio de Quibdó.	Secretaria de Infraestructura
<b>Gestión recursos físicos (Almacén)</b>	Desarrollar actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de los bienes muebles, inmuebles y suministros que requiere la entidad y coordinar los mantenimientos de equipos no informáticos de la alcaldía de Quibdó, cumpliendo con la normatividad legal vigente y bajo parámetros de efectividad, calidad y transparencia.	Oficina de Almacén
<b>Mujer, Género y diversidad</b>	Contribuir a la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres, hombres y LGTBI, que contribuyan a la disminución de prácticas discriminatorias que atenten contra el desarrollo político, social, económico y cultural de las mujeres, a través del diseño, implementación, coordinación, monitoreo y asesoría de las políticas, planes y programas del municipio de Quibdó.	Secretaria de la Mujer, Genero y diversidad
<b>Gestión del Riesgo de desastres</b>	Planear, Ejecutar y evaluar las políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo, reducción del riesgo, y manejo de desastres	Oficina de gestión del Riesgo
<b>Gestión de Medio Ambiente</b>	Promover y ejecutar las acciones encaminadas a conservar, preservar y recuperar los recursos naturales renovables y no renovables, para el desarrollo agropecuario y sostenible del Municipio de Quibdó, garantizando el derecho a un Medio Ambiente sano.	Secretaria de Medio Ambiente
<b>Gobernabilidad y comunicaciones</b>	Promover la comunicación y el intercambio informativo y oportuno entre los diferentes públicos internos y externos de la Alcaldía de Quibdó a través de medios asentados, con el fin de favorecer el conocimiento y comprensión de su direccionamiento estratégico y el logro de los objetivos institucionales.	Oficina de Comunicaciones
<b>Gestión de y Tránsito Movilidad</b>	Planificar, regular, vigilar y controlar los aspectos relacionados con la actividad de tránsito y transporte, de acuerdo con el modelo de desarrollo social y económico de la ciudad brindando servicios que cubran las necesidades del usuario y fomentando la cultura ciudadana y seguridad vial.	Secretaria de Movilidad
<b>Generación de empleos sostenido en el tiempo.</b>	Planear y ejecutar plan estratégico que permita preparar las condiciones que permitan el crecimiento sostenido del empleo en el área rural y urbana.	Secretaria de Desarrollo Económico
<b>Gestión de Educación</b>	Brindar la prestación del servicio educativo a toda la población del Municipio de Quibdó, teniendo en cuenta las características propias del entorno, garantizando la calidad y efectividad de la educación	Secretaria de Educación



NOMBRE DEL PROCESO	ALCALDÍA MUNICIPAL DE <b>Quibdó</b> OBJETIVO NIT: 901690014-0	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO
	impartida, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y en el desarrollo futuro del municipio.	

**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 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.





ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

- c) **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 a demostrado ser efectiva	1	3



## **VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

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

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:

#### MATRIZ DE VALORACIÓN

Casi seguro	3 Preventivo Reducir el Riesgo	4 Correctivo Reducir el Riesgo
Probable	1 Evitar el Riesgo	2 Evitar el Riesgo

**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>
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).

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018- ALCALDÍA DE QUIBDÓ

### COMPONENTE II. ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

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:

<b>Gobierno en Línea:</b>	
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 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</i> (Secretaría de Transparencia- Presidencia de la República, DNP, DAFP, UNODC)	
Documento <i>Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</i> (2012)	

## ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES 2018

La estrategia para el 2018 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 2018- ALCALDÍA DE QUIBDÓ**

**PLAN DE ACCIÓN- ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

No	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACION	RESPONSABLE	INDICADOR	META
<b>Componente 1: Identificación de Trámites</b>					
1.1	Identificar los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía.	Del 22 de Enero al 19 de febrero	Coordina: Líder de Servicio al Ciudadano Apoyan: Funcionarios encargados en las diferentes dependencias	No de servicios que ofrece la Alcaldía de Quibdó	1
1.2	Subir la información sobre los trámites y servicios al SUIT 3.0.	Del 5 de marzo al 31 de mayo	Coordina: Líder de Servicio al Ciudadano	No de trámites y servicios reportados en el SUIT	1
1.3	Elaborar un portafolio de la oferta y servicios, que incluya como mínimo: 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	Del 19 de Febrero al 28 Febrero	Líder de Servicio al Ciudadano	No de ofertas y servicios	1
<b>Componente 2: Priorización y Racionalización de Trámites</b>					
2.1	Suprimir los trámites y servicios que cuenten con trazabilidad y/o transaccionalidad en la nueva página.	Del 20 de Febrero al 9 de marzo	Líder de Servicio al Ciudadano	No de trámites y servicios suprimidos	1
2.2	Establecer los trámites y servicios para los cuales se contará con trazabilidad y/o transaccionalidad en la nueva página	Del 12 de marzo al 19 de Marzo	Coordina: Encargado de Sistemas	No de trámites y Servicios que contará con trazabilidad y/o transaccionalidad	1
2.3	Incorporar mecanismos para trazabilidad y/o transaccionalidad de dichos tramites en la pagina	Del 21 de marzo al 9 de Abril	Coordina: Encargado de Sistemas	No de mecanismos incorporados	1

No	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACION	RESPONSABLE	INDICADOR	META
2.4	Realizar sensibilización con los funcionarios sobre la importancia de responder las PQRD	Del 1 de Febrero al 31 de Diciembre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	No ampliado del tiempo	1
2.5	Realizar capacitación con los funcionarios sobre servicio al ciudadano.	Del 02 de Abril al 30 de Diciembre	Supervisa: Líder de Servicio al Ciudadano	No de funcionarios capacitados	1
2.6	Realizar sensibilización en las diferentes comunas para que la ciudadanía conozca mejor nuestro portar web y pueda realizar, las PQRD y los diferentes trámites y servicios que presta la entidad.	Del 02 Abril al 28 de Abril	Coordina: Líder de Servicio al Ciudadano	No de comunas sensibilizadas	1

### COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

Existe un gran desconocimiento por parte de ciudadanas y ciudadanos colombianos (entre ellos los habitantes de Quibdó) de asuntos relacionados con las políticas públicas. Adicionalmente, muchas encuestas y sondeos dan como resultado que en general la ciudadanía, tiene un bajo nivel de confianza en las administraciones públicas en diferentes ámbitos (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 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 2018

A continuación se describe la *Estrategia de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Quibdó para el año 2018*, que comprende dos ciclos de rendición de cuentas.

### Fechas programadas

- Ciclo 1: Primer semestre de 2018.
- Ciclo 2: Segundo semestre de 2018.

### Duración

Aproximadamente una semana por ciclo. Cada día se invitará a un grupo poblacional diferente de los siguientes grupos: líderes comunales, barriales, Víctimas del conflicto e indígenas; 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 ubicado 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 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 2018- ALCALDÍA DE QUIBDÓ**  
**PLAN DE ACCIÓN- RENDICIÓN DE CUENTAS (BORRADOR SUJETO A MODIFICACIONES)**

No	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACION	RESPONSABLE	INDICADOR	META
1	Primer ciclo de rendición de cuentas	Febrero - Abril	Coordina: Equipo estratégico y Comunicaciones	No de eventos de rendición de cuentas realizados	<b>3</b>
	a) Entrega Informe financiero –	2 de febrero	Secretaría de Hacienda	Informe Ejecución Financiera	<b>1</b>
	b) Talleres de capacitación a servidoras/es sobre rendición de cuentas	16 de febrero	Control Interno	Servidoras/es de todas las dependencias capacitados	<b>2</b>
	c) Borrador Informe gestión 2017 - Plan de Desarrollo	20 de febrero	Secretaría de Planeación	Borrador Informe gestión 2017 elaborado y revisado	<b>1</b>
	d) Publicación Informe de Gestión 2017	9 de marzo	Sistemas	Informe de Gestión 2017 publicado	<b>1</b>
	e) Consulta a la ciudadanía sobre temas de interés	5 al 19 de marzo	Secretaría de Planeación Sistemas	Identificados los principales temas de interés para la ciudadanía	
	f) Solicitud de concepto: jóvenes, víctimas, indígenas, consejo municipal de planeación	12 – 16 de marzo	Coordinador Juventud – Enlace Víctimas – Enlace Indígenas - Planeación	Consolidado concepto sobre el informe de gestión 2017, por parte de instancias de participación	<b>1</b>
	g) Eventos de rendición de cuentas: servidores/as – comunas (2)	10 y 12 de abril	Equipo estratégico y Comunicaciones	Informe de rendición de cuentas sobre gestión del Plan de Desarrollo 2017	<b>1</b>
2	Segundo ciclo de rendición de cuentas	Julio - Agosto	Coordina: Equipo estratégico y Comunicaciones	No de eventos de rendiciones realizados	<b>1</b>
3	Periódico Anual	Agosto	Coordina: Equipo estratégico y oficina de Comunicaciones	No de ediciones de periódicos elaborados	<b>1</b>

## 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 2018 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 una nueva página web que se ajustara a la normatividad de Gobierno en Línea, para permitir el intercambio de información y herramientas en materia de servicio al ciudadano.

Esta página ha permitido que la Entidad cuente con un sitio web en el cual pueda, contar con autonomía propia, y lo más importante es el cumplimiento de las fases de gobierno en línea, lo que permite que la comunidad esté enterada de los acontecimientos y noticias que se desarrollan al interior de la entidad.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018- ALCALDÍA DE QUIBDÓ**

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

Nº	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META
1.1	Publicar en la página de la Alcaldía la información confiable sobre los trámites y servicios ofrecidos, y asegurar que se encuentre Actualizada.	02 de Abril de 2018	Oficina de atención al ciudadano y oficina de sistemas	Informe sobre No trámites y servicios publicados	1
1.2	Realizar seguimiento al proceso (trazabilidad) y efectuar de manera virtual (transaccionalidad) trámites y servicios.	31 de mayo de 2018	Oficina de atención al ciudadano	Informe sobre seguimiento realizado	1
1.3	Implementar los requerimientos del manual 2.0 de Gobierno en línea.	30 de Abril de 2018	Verifica encargado de sistemas Alcaldía de Quibdó	Informe sobre requerimientos implementados	1
2.1	Documentar los procesos y procedimientos internos que soportan la atención de petición, quejas, reclamos y sugerencias.	26 de junio de 2018	Supervisa: Líder de servicio al ciudadano	Informe sobre procesos y procedimientos documentados	1
2.2	Implementar el sistema de gestión documental que permita identificar los tiempos de respuestas a los derechos de petición y trámites.	17 de julio de 2018	Supervisa: Líder de servicio al ciudadano	Informe sobre sistemas de gestión implementados	1
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 de 2018	Gestiona: Encargado de sistemas	Cableado estructurado implementado	1
2.4	Implementar un consecutivo que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	31 de Diciembre de 2018	Supervisa: Líder de servicio al ciudadano	Consecutivo implementado	1
2.5	Implementar mecanismos de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	17 de Septiembre de 2018	Supervisa: Líder de servicio al ciudadano	Sistema de seguimiento a PQRS implementado	2
2.6	Elaborar trimestralmente informes sobre Quejas y Reclamos	Abril/julio/octubre de 2018	Supervisa: Líder de servicio al ciudadano	No de informes elaborados	3

Nº	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META
3.1	Conformar el equipo transversal de servicio a la Ciudadanía. Formular y hacer seguimiento a la implementación de su plan de acción.	27 de Junio de 2018	Supervisa: Líder de servicio al	Equipo de servicio a la ciudadanía conformado	1
		19 de Julio de 2018		No de formulaciones	
		09 de Agosto de 2018		No de seguimientos	
3.2	Implementar acciones de sensibilización y capacitación sobre la importancia y el funcionamiento del programa del 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)	03 de Abril de 2018	Supervisa: Líder de servicio al	El 50% de las/los funcionarios sensibilizados y/o capacitados	4
3.3	Identificar y caracterizar a las/los funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público y a los involucrados en la prestación de trámites y servicios	22 de Agosto de 21018	Líder de servicio al	Funcionarios identificados y caracterizados	1
3.4	Formular el Manual de servicio al ciudadano	11 de Mayo de 2018	Gestiona: Líder de servicio al ciudadano	Manual de servicios en funcionamiento	1
3.5	Formular e implementar el plan de capacitación en servicio al ciudadano, dirigidos a funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público.	30 de abril de 2018	Gestiona: Líder de servicio al ciudadano	Plan de capacitación en servicio al ciudadano implementado	1
4.1	Implementar listados de chequeo o mecanismos para que desde la recepción de las solicitudes	18 de Enero 2018	Líder de servicio al ciudadano	Informe sobre listas de chequeo implementadas	1
4.2	Brindar información actualizada a la ciudadanía en la página y sitios visibles de la entidad	31 de Enero 2018	Líder de servicio al ciudadano	Información actualizada	1

## COMPONENTE V. MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Alcaldía de Quibdó, ha venido trabajando desde el 2015 en el cumplimiento de la ley 1712 del 6 de marzo de 2014 por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

La mayoría de los funcionarios públicos desconocen su importancia, alcances e implicaciones, además la información es utilizada como si fuera propiedad del funcionario de turno o como un bien de uso privilegiado por parte de particulares.

**Acceso a la información pública:** El derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, de manera Anónima y sin necesidad de justificación, la información pública en posesión de entidades o servidores públicos.

**Transparencia Pasiva:** Obligación de entidades y servidoras/es públicos de dar trámite satisfactorio a las Solicitudes de información de la comunidad, respetando términos de: Tiempo, Claridad, Gratuidad, no discriminación.

**Transparencia Activa:** Acto de los servidoras/es y entidades públicos de entregar información relevante a la ciudadanía de manera proactiva, permanente, actualizada y de forma accesible y comprensible.

La estrategia para el 2018 de la Alcaldía de Quibdó en materia de transparencia consiste en alcanzar el 90% en la publicación y divulgación de los componentes mínimos de la ley de transparencia como: Mecanismos de contacto con el sujeto obligado, Información de interés, Estructura orgánica y de Talento Humano, Normatividad, Presupuesto, Planeación, Control, Contratación y Trámites y servicios.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2018- ALCALDÍA DE QUIBDÓ

### PLAN DE ACCIÓN- MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

No	ACTIVIDAD	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR	META

**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 30	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 Corrupción 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				

**ANEXO- TABLAS PARA SEGUIMIENTO**

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

Nº	Actividad	Actividades Realizadas o Productos Logrados			Evidencia
		Abril 30	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:				
	a) Nombre y descripción de cada trámite y servicio				
	b) Requisitos, canales y horarios de atención				
	c) Tiempos de respuesta				
	d) Procedimiento o pasos que la/el ciudadano debe realizar				
	e) Particularidades o excepciones				
	f) Responsables al interior de la entidad				
<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				



Nº	Actividad	Actividades Realizadas o Productos Logrados			Evidencia
		Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
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				

**ANEXO- TABLAS PARA SEGUIMIENTO  
PLAN DE ACCIÓN- RENDICIÓN DE CUENTAS**

Nº	Actividad	Actividades Realizadas o Productos Logrados			Evidencia
		Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
<b>Componente 1: Identificación de Trámites</b>					
1	Primer ciclo de rendición de cuentas				
2	Segundo ciclo de rendición de cuentas				
3	Foros en internet				
4	Periódico anual				

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

Nº	Actividad	Actividades Realizadas o Productos Logrados			Evidencia
		Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
<b>Componente 1: Identificación de Trámites</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				
1.2	Contar en la página de la Alcaldía, con la posibilidad de realizar seguimiento al proceso (trazabilidad) y efectuar de forma 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				



Nº	Actividad	Actividades Realizadas o Productos Logrados			Evidencia
		Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
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 Quejas y Reclamos				
3.1	Conformar el equipo transversal de servicio al Ciudadano.				
3.2	Formular y hacer seguimiento a la implementación de su plan de acción.				



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

NIT. 891680011-0

Nº	Actividad	Actividades Realizadas o Productos Logrados			Evidencia
		Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
3.3	Implementar acciones de sensibilización y capacitación sobre la importancia y el funcionamiento del programa del 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)				
3.4	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				
3.5	Formular el Manual de servicio al ciudadano				
3.6	Formular e implementar el plan de capacitación en servicio al ciudadano, dirigidos 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				



Nº	Actividad	Actividades Realizadas o Productos Logrados			Evidencia
		Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
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	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 y 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>				

**ISAIAS CHALA IBARGUEN**  
Alcalde Municipal de Quibdó

**JULIO ALBERTO ALVAREZ MENA**  
Secretario de Planeación

ORIGINAL FIRMADO

