



Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

## PRESENTACIÓN

El objetivo de las estrategias frente a la lucha contra la corrupción, es la realización de controles preventivos mediante la autorregulación de la gestión, liderando e innovando en las formas de lucha contra corrupción e ineficiencia administrativa, evitando de esta manera acciones inequívocas que pueden llegar a ser delitos, asegurando de esta manera el cumplimiento de los fines del Estado Social de Derecho, en el marco de la ética y la integridad hacia lo público.

Su naturaleza debe ser eminentemente preventiva y no sancionatoria, desempeñando funciones encaminadas a la prevención sobre el incumplimiento de los objetivos de lo administrativo y lo público, los despilfarros de los recursos, y el posible abuso de poder, para lo cual es necesario estimular el control frente a lo social y la generación y fortalecimiento de la cultura de la probidad en los servidores públicos.

Bajo el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadana y de continuar generando acciones en pro de combatir los hechos de corrupción, es preciso señalar que las estrategias diseñadas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de la Vega, buscan la generación de controles con el fin de promover la transparencia y prevenir la corrupción, concentrando acciones para dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1474 de 2011 a través de los siguientes componentes:

### **Componente I. Mapa de Riesgos de Corrupción.**

La Alcaldía Municipal de la Vega toma como punto de partida los parámetros impartidos por guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción vigencia 2015.

### **Componente II. Racionalización de trámites.**

La Alcaldía Municipal de la Vega aplica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, con el fin de cerrar espacios propensos para la corrupción; política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

### **Componente III. Rendición de Cuentas.**

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, además de que sea informada sobre la gestión de la Alcaldía Municipal de la Vega conforme a su plan de Desarrollo, en el presente componente se despliegan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, integra el Plan Anticorrupción y de





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

Atención al Ciudadano.

#### **Componente IV. Estrategia de Servicio al Ciudadano.**

En el presente componente se abordan los elementos para la identificación, implementación y seguimiento de estrategias de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Alcaldía Municipal de la Vega con las cuales mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos, garantizando el acceso a la información, servicios y a sus derechos.

#### **Componente V. Política de Acceso a la Información.**

Con el fin de crear una cultura en sus servidores públicos, la Alcaldía Municipal de la Vega identifica y aplica las acciones para la visibilización de la información conforme a la gestión de la entidad y para ello desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014, política liderada por la Secretaría de Transparencia.

#### **Componente VI. Iniciativas Adicionales**

La Alcaldía Municipal de la Vega, circunscribe iniciativas adicionales que incitan a sus servidores públicos a implementar dentro de su gestión, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, conforme al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por el Alcalde Municipal, así mismo y con el fin de visibilizar el accionar de la Alcaldía Municipal, se generan acciones para incluir la gestión sobre el cumplimiento efectivo del Códigos de Ética.





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017.

### PRIMER COMPONENTE

#### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Alcaldía Municipal de la Vega genera acciones para la identificación, análisis y controles sobre los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, la Alcaldía Municipal de la Vega tomó como referente los requisitos de la norma técnica de calidad NTC ISO 31000:2011 y de la Guía de la Función Pública; es de aclarar que dicha metodología se aparta de la Guía en algunos de sus elementos, siendo el caso del impacto el cual se determina a través del diligenciamiento de un formulario que contiene dieciocho 17 preguntas, que permitirá identificar la zona en que se encuentra un determinado riesgo, -(baja, moderada, alta, extrema)-. De esta forma, la Alcaldía Municipal de la Vega podrá evaluar la eficacia, eficiencia y la efectividad de los controles que permiten minimizar los riesgos de corrupción.

#### POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En la Alcaldía Municipal de la Vega, la Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito del Alcalde Municipal para la gestión del riesgo, mediante la realización de un continuo seguimiento sobre la auto gestión, el auto control y la auto regulación sobre los controles establecidos para los riesgos identificados

Las herramientas para la definición de la política de administración del riesgo, ha sido elaborada con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual identifica los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa considerada de alto impacto, las medidas para su mitigación y los puntos de control permanentes.

La implementación del mapa de riesgos es **monitoreada** por los líderes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, junto con sus respectivos equipos de trabajo, quienes realizarán el seguimiento y evaluación permanente a los compromisos en cumplimiento a lo establecido en el Mapa de Riesgos de Corrupción en concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la Alcaldía.

El seguimiento está bajo la responsabilidad del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

Riesgos de Corrupción.

**La Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción:** Es responsabilidad del Secretario de Planeación e Infraestructura, quién liderara el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Adicionalmente, será el encargado de consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción:** Los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de la Vega, deben conocer el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción antes de su publicación.

**Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción:** Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

**COMPROMISOS:**

ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Validar el cumplimiento de los componentes de la política de Administración del riesgo, con el fin de acercarla a cada uno de los funcionarios y convertirla en parte de esencial de la gestión de la Alcaldía de la Vega Cundinamarca	Política de Administración de Riesgos, validada	Jefe de Control Interno (seguimiento con el respectivo informe)	Marzo de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	De conformidad al resultado del comportamiento en la calificación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2016, identificar nuevas acciones de control o de lo posible identificar nuevos riesgos teniendo en cuenta la metodología suministrada por el DAFP.	Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017	Secretarios de gobierno y jefes de oficina	Abril de 2017
	2.2.	Programar y realizar acompañamiento a los responsables de los procesos, reforzando los conocimientos en la aplicación de la metodología de administración de riesgos de corrupción.	Actas de trabajo	Responsables de procesos en acompañamiento de la secretaría de Planeación y Oficina de Control Interno	Continuo sobre la vigencia 2017.
3. Consulta y divulgación	3.1.	Realizar reuniones para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actas de trabajo.	Secretario de Planeación e Infraestructura	Continuo sobre la vigencia 2017.
4. Monitoreo y Revisión	4.1.	necesarias cuando se presenten solicitudes por escrito sobre modificaciones al mapa de riesgos de corrupción.	Actas de trabajo	Responsable del proceso de administración del riesgo.	Continuo sobre la vigencia 2017.





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

5. Seguimiento	5.1.	Programar e implementar auditorías al mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017	Informe auditoría	Jefe de Control Interno	cuatrimestralmente durante la vigencia 2017
----------------	------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------	-------------------------	---------------------------------------------

## SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### GESTIÓN ANTITRÁMITES

La Alcaldía Municipal de la Vega opera con base en un modelo de gestión por procesos y en este contexto, revisa, evalúa y actualiza periódicamente los procesos institucionales, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la administración y operación de los mismos, así como una mayor oportunidad y calidad de sus bienes y servicios misionales. Toda la información institucional se encuentra disponible para la ciudadanía en la Página web de la Alcaldía.

La política de racionalización de trámites en la Alcaldía Municipal de la Vega, busca facilitar el acceso a los servicios que se brindan simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar a los usuarios a los servicios que prestan en la Administración Municipal, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

### ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

**Identificación de trámites:** La Alcaldía Municipal de la Vega establecerá el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y los registrará en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

**Priorización de trámites:** La Alcaldía Municipal de la Vega, analizará las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites se identificarán los aspectos que son de mayor impacto para los usuarios, con el fin de mejorar la gestión de la Administración Municipal y acercan el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión, dentro de las cuales se encuentran:





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

### **Factores externos**

Programación y realización de encuestas a la ciudadanía como mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.

Programación y realización de Auditorías externas con el fin de identificar acciones de mejoramiento, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la Alcaldía.

Hacer seguimiento a las acciones para dar espuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía, de igual manera la Alcaldía Municipal de la Vega deberá tomar en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la Administración Municipal.

### **Factores Internos**

- La Alcaldía Municipal de la Vega debe identificar la pertinencia en la existencia de los trámites producto de la gestión y el cumplimiento del marco normativo, para lo cual es necesario identificar si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.
- La Alcaldía Municipal de la Vega en cumplimiento de los requisitos de la gestión, deberá verificar y mantener actualizada la Normatividad.
- Se debe programar y ejecutar las Auditorías internas, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.
- Validar la complejidad de los trámites con el fin de asociar a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
- La Alcaldía Municipal de la Vega tomará acciones para identificar los tiempos de la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar a imagen institucional y la calidad del servicio.

**Racionalizar los trámites:** La Alcaldía Municipal de la Vega implementará acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generará esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.







Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

**Normativas:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, teniendo en cuenta:

□ La eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos, con el fin de suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:

- Eliminación por norma:
    - Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
  - Traslado de competencia a otra entidad:
    - Cuando ya no corresponde la función a la Alcaldía Municipal y se traslada a otra entidad, igualmente por disposición legal.
  - Fusión de trámites:
    - Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- ✓ Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
  - ✓ Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
  - ✓ Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

**Administrativas:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Para la Alcaldía Municipal de la Vega se identificaron y gestionaron las siguientes:

- ✓ Dar a conocer a los usuarios los puntos de atención.
- ✓ Reducción de pasos para de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.
- ✓ Estandarización de trámites o formularios: Establecimiento de trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- ✓ Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

**Tecnológicas:** La Alcaldía Municipal de la Vega debe generar acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la Alcaldía Municipal mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones). Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:







Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.

## RACIONALIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En cumplimiento del principio del mejoramiento continuo, la Alcaldía Municipal de la Vega continuará con el proceso de revisión y actualización del Mapa de Procesos Institucional, así como de las caracterizaciones y del manual de proceso y procedimientos, permitiendo fortalecer y consolidar la gestión hacia lo preventivo con un enfoque integral del quehacer de la Alcaldía Municipal.

De igual manera se adelantaran acciones para la actualización de la plataforma del Sistema Integrado de Gestión (NTC ISO 9001, NTC GP1000 y MECI 2014), siendo esta una de las herramientas para el direccionamiento estratégico de la Alcaldía Municipal de la Vega. Es de aclarar que dentro de esta actualización, se debe verificar y validar lo registrado en el normograma y en la plataforma estratégica de indicadores.

Dichas actividades se enmarcan dentro del plan previsto por la Alcaldía Municipal de la Vega para garantizar la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión

## ACCIONES PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN

- Dentro de cada uno de los procesos misionales que desarrolla la Alcaldía Municipal de la Vega, se deben identificar las fuentes internas y externas que suministran información, los datos y características provenientes de las mismas, aspectos que deben ser relacionados, socializados y controlados mediante instrumentos de autocontrol y/o puntos de control que determinen y auto controlen los responsables de los procesos.
- Toda la información que se utilice como insumo para la consolidación de servicios misionales expresados en informes, diagnósticos, estudios, instrumentos o documentos de evaluación, debe incluir las fuentes de información y contar, en el área de gestión, con los soportes que permitan verificar la veracidad y confiabilidad de los datos manejados y analizados.
- La Alta Dirección, a través del proceso de Mejoramiento Continuo y en coordinación con la





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

gestión de los procesos y procedimientos propios del Sistema Integrado de Gestión y con los Sistemas de Información, generará herramientas y metodologías que garanticen o contribuyan a asegurar el uso compartido, la eficiencia y efectividad de la información que recaba la Administración Municipal en sus procesos.

- Igualmente se garantiza la centralización de la información para que haya una fuente única de información tanto en medio virtual como físico, en el centro de documentación de la Alcaldía Municipal. Para tal efecto, a medida que se va alimentando el Centro de Documentación se generarán reportes actualizados, los cuales se publicarán a través de los medios de comunicación organizacional con que cuenta la Alcaldía Municipal de la Vega.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites, la Alcaldía Municipal de la Vega administrará la siguiente matriz, la cual ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

### TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la Alcaldía Municipal

#### Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

**El elemento información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las Administración Municipal. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Esta información debe ser en **lenguaje comprensible** al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

## ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTA

En la Alcaldía Municipal de la Vega, la estrategia de Rendición de Cuentas incluye la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

### ACCIONES:

**Elaboración de un balance de debilidades y fortalezas** internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.

- Diseñar la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y de las acciones para lograr dicho fin; la estrategia es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

- Con base en el diagnóstico realizado, la Alcaldía Municipal de la Vega, debe definir los elementos de la rendición de cuentas que se van a mejorar y cómo se pretende lograrlo.

## ESTARÉGIA

1. *Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento*
2. *Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro*
3. *Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y*
4. *Selección de acciones para generar incentivos*

**Implementación de las acciones programadas** Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, tales como:

- ✓ *Capacitación a servidores públicos y ciudadanos*
- ✓ *Generación de mecanismos de convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación, dejando las respectivas evidencias de dicha gestión.*
- ✓ *Implementación de encuestas de percepción frente a la información reportada por la Alcaldía Municipal de la Vega.*
- ✓ *Socialización y visibilización de la información*
- ✓ *Seguimiento a metas de rendición de cuentas*

**Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas** de la cual se debe incluir la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la Alcaldía Municipal de la Vega para mejorarla.

Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la Alcaldía Municipal de la Vega debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento. A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la Administración Municipal, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

## COMPROMISOS:

<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA</b> <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>
<b>Componente III: Rendición de Cuentas</b>





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Implementar acciones para que los servidores públicos de la Alcaldía de la Vega registren los datos y contenidos sobre la gestión de la administración, teniendo en cuenta los resultados de la gestión y el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal los planes de acción, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos, lo cuales deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.	Registro de datos y contenidos sobre la gestión de la Alcaldía	Secretario de Planeación e Infraestructura	Primer trimestre de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

<p>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>2.1.</p>	<p>Continuar con las actividades por medio de las cuales la Administración Municipal viene generando los espacios para el diálogo con los usuarios para sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la gestión de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones frente al cumplimiento de su objeto misional.</p>	<p>Informe de Estrategias de identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios</p>	<p>Integrantes de la alta dirección</p>	<p>Durante la vigencia 2017</p>
<p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>3.1.</p>	<p>Dar a conocer a los funcionarios de la Administración Municipal El Manual Único de Rendición de Cuentas, incluye los lineamientos metodológicos con las orientaciones básicas para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas, permite a las entidades explorar diferentes opciones que pueden ajustarse de acuerdo con sus requerimientos y características, atendiendo el marco general de la política nacional fijada en el Conpes 3654 de abril de 2010 y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.</p>	<p>Socialización</p>	<p>Funcionarios de la administración municipal</p>	<p>Abril de 2017</p>





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

		acompañamiento y el reconocimiento de experiencias).			
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciando la efectividad de las acciones.	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Según programación de auditorías de gestión vigencia 2017

#### CUARTO COMPONENTE

#### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de la Vega, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de la Administración Municipal entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- *Total articulación al interior de la Administración Municipal;*
- *Compromiso expreso de la Alta Dirección;*
- *Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.*







Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la Alcaldía Municipal de la Vega con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- *Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.*
- *También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Administración Municipal de la Vega Cundinamarca, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.*

De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar.

Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación. Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

**COMPROMISOS:**

ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento o estratégico  necesito	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.	Acciones	Integrantes de la alta dirección liderados por el Secretario de Planeación e Infraestructura	Primer trimestre de 2017
	1.2.	Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones respondientes	Informe con las acciones de fortalecimiento	Integrantes de la alta dirección liderados por Secretario de Planeación e Infraestructura.	Primer y segundo semestre de 2017
	1.3.	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Integrantes de la alta dirección	Primer trimestre de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

	1.4.	Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe	Jefe de Control Interno	Mayo, septiembre y diciembre de 2017
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Generar e implementar acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Informe de autodiagnóstico	Secretario de Planeación e Infraestructura y Responsable del proceso de Atención al Ciudadano	Primer trimestre de 2017
	2.2.	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	Secretario de Planeación e Infraestructura  Profesional de sistemas y responsable de atención al ciudadano	Junio de 2017
	2.3.	Implementar y/o fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Protocolo	Secretario de Planeación e Infraestructura y Responsable del proceso de Atención al Ciudadano	Abril de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Protocolo	Responsable del proceso de Atención al Ciudadano	Primer trimestre de 2017
	2.5.	Validar la efectividad de los resultados de los indicadores con los cuales medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y	Informe del indicador	Secretario de Planeación e Infraestructura, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces y Responsable del proceso de	Trimestralmente sobre la vigencia 2017
		cantidad de ciudadanos atendidos.		Atención al Ciudadano	
	2.6.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos implementados	Responsable del proceso de Atención al Ciudadano	Primer semestre de 2017
	2.7.	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la alta dirección para la toma de decisiones.	Informe de auditoría	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Cuatrimestralmente en la vigencia 2017
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Programa de capacitaciones	Profesional	Vigencia 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

	3.2.	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Informe de evaluación de desempeño	Gestión del TH	Vigencia 2017
	3.3.	Programar en el Plan Institucional de Capacitación.	PIC 2017		Vigencia 2017
4. Normativo y procedimental	4.1.	Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento	Responsable de atención al ciudadano	Junio y diciembre de 2016
	4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Informe		Trimestralmente durante la vigencia 2017
	4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.	Procesos actualizados	Responsable de atención al ciudadano y Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Junio y diciembre de 2017
	4.4.	Construir e implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política	Integrantes de la alta dirección	Abril de 2017
	4.5.	Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al ciudadano PQRD	Normograma	Responsable del proceso	Junio y diciembre de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

	4.8.	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Formatos	Responsable del proceso	Primer trimestre de 2017
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados	Base de datos	Responsable del proceso	Primer trimestre de 2017
		Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los	Informe sobre la percepción del usuario	Responsable del proceso	Junio y diciembre de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

## QUINTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

#### El derecho de acceso a la información pública

El presente 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.

La garantía del derecho implica:

*La obligación de divulgar proactivamente la información pública.*

*Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.*

*La obligación de producir o capturar la información pública.*

Obligación de generar una cultura de transparencia

*Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.*

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

#### COMPROMISOS

:

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VEGA  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**







Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

<b>Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Auditar y presentar informe al cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica conforme ley 1712 de 2014.	Informe	Jefe de Control Interno	Primer trimestre de 2017
	1.2.	Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos de la Alcaldía Municipal de la Vega.	Informe	Jefe de Control Interno	Marzo de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

	1.3.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Responsable de contratación	Vigencia 2017
	1.5.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Publicación	Secretario de Planeación e Infraestructura	Primer trimestre de 2017
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas del principio de gratuidad.	Informe	Jefe de Control Interno	Marzo de 2017
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Hacer seguimiento a la implementación de las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Informe	Jefe de Control Interno	Abril de 2017
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Hacer seguimiento a la implementación de las acciones GEL las cuales fueron rendidas en el informe de cierre del PAAC 2016, las cuales permiten el fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Informe de los Medios electrónicos adecuados	Secretario de Planeación e Infraestructura	Mayo de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

	4.2.	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Lineamientos	Integrantes de la alta dirección dirigidos por el Secretario de Planeación e Infraestructura.	Primer semestre de 2017
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener:  <ul style="list-style-type: none"> <li>. El número de solicitudes recibidas.</li> <li>. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>. El tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> </ul> <p>El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</p>	Mecanismo	Secretario de Planeación e Infraestructura.	Mayo de 2017





Alcaldía Municipal  
LA VEGA - Cundinamarca  
NIT. 800073475-1

## COMPONENTE VI. INICIATIVAS ADICIONALES

La Alcaldía Municipal de la Vega debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se acoge a la invitación de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Por tal motivo y en cumplimiento al primer módulo, componente y elemento del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la Administración Municipal, fortalecerá la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de sus servidores públicos.

El Jefe de Control Interno deberá presentar informes sobre el seguimiento al cumplimiento de lo anteriormente descrito, a la alta dirección con el fin de tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

Luis Edilberto Chaves  
Alvarado

ALCALDE MUNICIPAL

Fredy Javier Vargas Perilla

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Natay Soto Amaya

JEFE DE CONTROL INTERNO





**Alcaldía Municipal**  
**LA VEGA - Cundinamarca**  
NIT. 800073475-1

