Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN 3
CONTEXTO DE LA ENTIDAD 3
MISIÓN ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ: 4
VISIÓN ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ: 4
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ: 4
AMBIENTE, DESARROLLO SOSTENIBLE, CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO: 4
COMPETITIVIDAD REGIONAL, EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE: 4
GOBIERNO ÍNTEGRO, PARTICIPATIVO Y TRANSPARENTE: 4
DESARROLLO SOCIAL, CONVIVENCIA Y CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ: 4
ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y MOVILIDAD: 5
OBJETIVOS PAAC: 5
GENERAL: 5
ESPECIFICOS: 5
MISIÓN PAAC: 5
VISIÓN PAAC: 6
MAPA DE PROCESOS: 6
1. Procesos Estratégicos: 6
1.1. Direccionamiento Estratégico: 6
1.2. Gestión TIC: 6
1.3. Comunicación Pública: 6
2. Procesos Misionales: 6
2.1. Gobierno y Convivencia: 6
2.2. Desarrollo Social: 6
2.3. Gestión Ambiental: 6
2.4. Desarrollo Rural: 7
2.5. Gestión del Riesgo de Desastres: 7
2.6. Evaluación y Control Ambiental: 7
2.7. Gestión Educativa: 7
2.8. Gestión de Transporte y Movilidad: 7
2.9. Planificación y Ordenamiento del Territorio: 7
2.10. Obras e Infraestructura Física Publica: 7
2.11. Gestión del Sistema de Salud: 7
2.12. Desarrollo Económico y Turístico: 7
2.13. Gestión Cultural, Artística y del Patrimonio Cultural: 7
3. Procesos de Apoyo: 7

3.1. Gestión Administrativa y de Atención al Ciudadano: 7
3.2. Gestión de Hacienda Publica: 7
3.3. Gestión de Recursos Físicos: 8
3.4. Gestión Documental: 8
3.5. Gestión del Talento Humano: 8
3.6. Gestión Jurídica y Contractual: 8
4. Procesos de Evaluación: 8
4.1. Control y Seguimiento de la Gestión: 8
4.2. Control Disciplinario: 8
CONCEPTOS: 8
MARCO NORMATIVO 10
COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 11
Componente 1. Gestión de Riesgos de Corrupción. 11
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos: 12
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción: 13
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación: 13
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión: 13
Subcomponente 5. Seguimiento: 14
Componente 2. Racionalización de Trámites. 14
Componente 3. Rendición de Cuentas. 17
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. 24
Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico: 25
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención: 25
Subcomponente 3. Talento Humano: 26
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental: 26
Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano: 26
Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información: 27
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa: 27
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva: 27
Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: 28
Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad: 28
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública: 28
Componente 6. Iniciativas Adicionales: 29
BIBLIOGRAFÍA 31
ANEXOS: 32

INTRODUCCIÓN

De conformidad a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), por medio del que se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, se establece la obligación a todas las entidades estatales de formular y publicar su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), de manera anual, por medio del que se establece la implementación de estrategias dirigidas a combatir la corrupción a través de los mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Desde esta perspectiva, el PAAC de la Alcaldía de Fusagasugá se consolida como una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, por medio del que se definen actividades orientadas a la formulación y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción, la concreción de medidas para su mitigación, establecer medidas antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Así, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se consolida como un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, adscrita a la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), donde su metodología comprende cinco componentes autónomos e independientes, cada uno con su respectivo sustento normativo, y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales, donde los diferentes planes estratégicos se encuentran en el Anexo No. 1, los cuales son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales.

CONTEXTO DE LA ENTIDAD

La Alcaldía de Fusagasugá es una entidad del orden territorial que garantiza los derechos sociales, ambientales, económicos, tecnológicos y culturales a sus habitantes en el marco de sus competencias constitucionales, con un modelo de gobierno abierto, innovador, participativo, diverso y digital, con el fin de promover la dignidad humana, trabajar por la sostenibilidad y mejorar la calidad de vida sus ciudadanos.

MISIÓN ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ:

La Alcaldía de Fusagasugá es una entidad del orden territorial que garantiza los derechos sociales, ambientales, económicos, tecnológicos y culturales a sus habitantes en el marco de sus competencias constitucionales, con un modelo de gobierno abierto, innovador, participativo, diverso y digital, con el fin de promover la dignidad humana, trabajar por la sostenibilidad y mejorar la calidad de vida sus ciudadanos.

VISIÓN ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ:

En el año 2032, la Alcaldía de Fusagasugá será reconocida como una entidad líder a nivel Departamental, por su gestión transparente y eficiente, con altos niveles de cobertura y calidad educativa en su población, como un municipio armónicamente planificado, generador de oportunidades y con liderazgo ciudadano, basado en la cultura, el respeto, la participación y sentido de pertenencia, siendo resilientes y contribuyendo a la construcción de ciudad-región, en el marco de los valores de integridad institucional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ:

AMBIENTE, DESARROLLO SOSTENIBLE, CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DEL RIESGO:

Proteger y conservar el ambiente natural, los ecosistemas, las fuentes hídricas y generar acciones de mitigación frente a los efectos del cambio climático y la gestión del riesgo, fijando y fortaleciendo lineamientos que garanticen el desarrollo de las políticas a nivel municipal con la participación activa de la comunidad, la academia y las iniciativas públicas y privadas.

COMPETITIVIDAD REGIONAL, EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE:

Incrementar la competitividad de los productores de bienes y servicios del municipio, fomentando y apoyando los proyectos de emprendimiento e implementando las acciones que permitan dinamizar el mercado local y regional que aporten al crecimiento y desarrollo a nivel agropecuario, agroindustrial y turístico.

GOBIERNO ÍNTEGRO, PARTICIPATIVO Y TRANSPARENTE:

Garantizar una administración pública del municipio íntegra, transparente y participativa que permita el permanente control social de los Fusagasugueños sobre el actuar, la gestión y los resultados de la Entidad. Diseñar estrategias que permitan la implementación de medidas efectivas en materia de convivencia y seguridad ciudadana en el municipio, así como fortalecer acciones que promuevan la prevención de la violencia, y la conservación y mantenimiento del orden público.

DESARROLLO SOCIAL, CONVIVENCIA Y CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ:

Diseñar e implementar estrategias que permitan mejorar la calidad y ampliar la cobertura en los servicios y programas que aporten al crecimiento, desarrollo y cumplimiento de los derechos de los habitantes del municipio de Fusagasugá, en los ámbitos de la Salud, Educación, Deporte, Recreación y Cultura, garantizando la inclusión de los diferentes grupos poblacionales y etéreos, así como la atención de población vulnerable, de acuerdo con sus necesidades y características particulares.

ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y MOVILIDAD:

Fortalecer el territorio y sus ejes estructurales para garantizar la movilidad, la infraestructura, la prestación de servicios públicos 'de- calidad y asegurar el uso racional y sostenible del territorio.

OBJETIVOS PAAC:

GENERAL:

Gestionar la estrategia y actividades para la promoción y fortalecimiento de la transparencia y la lucha contra la corrupción en el año 2023, ejecutando los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, formulados con la participación de la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad, lo que compromete una ejecución socialmente responsable, ética y respetuosa de los derechos de la ciudadanía.

ESPECIFICOS:

➢ Mejorar las actividades de control de los riesgos de corrupción detectados, así como identificar los riesgos de corrupción en los procesos que se encuentran pendientes.

➢ Definir, desarrollar y hacer seguimiento al cumplimiento del cronograma de gestión para lograr la racionalización de los trámites que los usuarios tramitan ante la entidad, así como estimar su impacto de acuerdo a la percepción de los grupos de valor.

➢ Implementar acciones que permitan a los ciudadanos el acceso a la información y a participar de manera activa en la evaluación y retroalimentación de la gestión de la entidad de manera clara y accesible de acuerdo a sus recursos y condiciones para mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano.

➢ Formular, ejecutar y realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades orientadas a fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de la Alcaldía de Fusagasugá.

➢ Definir actividades orientadas a fortalecer la implementación y cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de la Alcaldía de Fusagasugá.

➢ Planear acciones orientadas a la interiorización, aplicación y generación de compromisos de los colaboradores (funcionarios y contratistas) de la entidad, con los protocolos éticos y de gestión socialmente responsable, mediante la adopción de prácticas organizacionales de buen gobierno y respeto a los intereses de las partes involucradas.

MISIÓN PAAC:

La Alcaldía de Fusagasugá es una entidad del orden territorial que garantiza los derechos sociales, ambientales, económicos y tecnológicos a sus habitantes en el marco de sus competencias constitucionales, con un modelo de gobierno abierto, integro, participativo, innovador y diverso, con el fin de promover la dignidad humana, la adecuada administración de los recursos públicos y la prestación de servicios de calidad con un talento humano comprometido con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

VISIÓN PAAC:

En el año 2032, la Alcaldía de Fusagasugá será reconocida como una entidad líder a nivel Departamental, por su gestión transparente y eficiente, con altos niveles de cobertura y calidad educativa en su población, como un municipio armónicamente planificado, generador de oportunidades y con liderazgo ciudadano, basado en la cultura, el respeto, la participación y sentido de pertenencia, siendo resilientes y contribuyendo a la construcción de ciudad-región, en el marco de los valores de integridad institucional.

MAPA DE PROCESOS:

De acuerdo al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el mapa de procesos es la representación gráfica de la forma en cómo opera la organización para conocer y para satisfacer las necesidades de sus grupos de valor.

Los procesos se encuentran divididos en cuatro (4) grupos, a saber:

1. Procesos Estratégicos: Corresponden a las dependencias encargadas del establecimiento de políticas y estrategias, la fijación de objetivos, medios de comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por parte del Despacho del Alcalde.

De esta manera encontramos en La Alcaldía de Fusagasugá los siguientes subprocesos:

1.1. Direccionamiento Estratégico:

Constituido por el Despacho del Alcalde (líder), la Oficina de Desarrollo Institucional, la Oficina de Proyectos, la Dirección de Planificación del Desarrollo y Finanzas Públicas de la Secretaria de Planeación Municipal.

1.2. Gestión TIC:

Conformada por la Jefatura de las TIC.

1.3. Comunicación Pública:

A cargo de la Jefatura Asesora de las Comunicaciones.

2. Procesos Misionales:

Correspondiente a las dependencias que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser, donde se encuentran:

2.1. Gobierno y Convivencia:

A cargo de la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana (líder), la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana y la Dirección de Participación Ciudadana y Asuntos Locales.

2.2. Desarrollo Social:

Constituida por la Secretaría de Familia e Integración Social (líder), la Dirección de Familia, Mujer, Genero y Diversidad y la Oficina de Solidaridad.

2.3. Gestión Ambiental:

Conformada por la Secretaría de Agricultura, Ambiente y Tierras (líder) y la Dirección de Ambiente Riesgos y Tierras.

2.4. Desarrollo Rural:

A cargo de la Secretaría de Agricultura, Ambiente y Tierras (líder) y la Dirección de Ambiente Riesgos y Tierras.

2.5. Gestión del Riesgo de Desastres:

Constituida por la Secretaría de Agricultura, Ambiente y Tierras (líder) y la Dirección de Ambiente Riesgos y Tierras.

2.6. Evaluación y Control Ambiental:

Conformada por la Secretaría de Agricultura, Ambiente y Tierras (líder) y la Dirección de Ambiente Riesgos y Tierras.

2.7. Gestión Educativa:

A Cargo de la Secretaría de Educación (líder) y la Dirección del Servicio Educativo.

2.8. Gestión de Transporte y Movilidad:

Constituida por la Secretaría de Movilidad

2.9. Planificación y Ordenamiento del Territorio:

Conformada por la Secretaría de Planeación (líder) y la Dirección de Información y Planificación Territorial

2.10. Obras e Infraestructura Física Publica:

Constituida por la Secretaría de Planeación (líder) y la Dirección de Valorización.

2.11. Gestión del Sistema de Salud:

A cargo de la Secretaría de Salud.

2.12. Desarrollo Económico y Turístico:

Conformada por la Secretaría de Desarrollo Económico (líder) y la Oficina de Turismo.

2.13. Gestión Cultural, Artística y del Patrimonio Cultural:

A cargo de la Secretaría de Cultura.

3. Procesos de Apoyo:

Constituida por las dependencias que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, a saber:

3.1. Gestión Administrativa y de Atención al Ciudadano:

A cargo de la Secretaría Administrativa.

3.2. Gestión de Hacienda Publica:

Constituida por la Secretaría de Hacienda (líder), la Dirección de Tesorería, la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Presupuesto.

3.3. Gestión de Recursos Físicos:

Conformada por Dirección de Recursos Físicos.

3.4. Gestión Documental:

A cargo de la Secretaría Administrativa.

3.5. Gestión del Talento Humano:

Constituida por la Dirección de Gestión Humana.

3.6. Gestión Jurídica y Contractual:

Conformada por la Secretaría Jurídica (líder), la Dirección de Defensa Judicial y Asuntos Jurídicos y la Dirección de Contratación.

4. Procesos de Evaluación: Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad, conformada por:

4.1. Control y Seguimiento de la Gestión:

A cargo de la Oficina de Control Interno.

4.2. Control Disciplinario:

Constituida por la Oficina de Control Interno y Disciplinario.

CONCEPTOS:

Causas en los Riesgos de Corrupción: Conjunto sistemático de situaciones que por sus características pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad[1].

Conflicto de Intereses: Conducta en que incurre un servidor público, contraria a la función pública, en la que, movido por un interés particular prevalente o ausente del interés general, sin declararse impedido, toma una decisión o realiza alguna gestión propia de sus funciones o cargo, en provecho suyo, de un familiar o un tercero y en perjuicio de la función pública. Por ello, la norma exige que, ante la pugna entre los intereses propios de la función y los particulares del funcionario, éste deba declararse impedido, pues es la manera honesta de reconocer la existencia de esa motivación y el deseo de cumplir con las funciones del cargo de manera transparente e imparcial[2].

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se

[1] Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Instrumento Contra la Corrupción. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contra-la-corrupcion/28585938

[2]Consejo de Estado. Radicación 11001-03-25-000-2005-00068-00 C.P. César Palomino Cortés. Tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/identificacion-declaracion-conflicto-intereses/concepto-juridico.

indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades[3].

Encuestas a la Ciudadanía: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios o ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los diferentes trámites o servicios[4].

Información Pública: Consiste em todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen, dando cumplimiento con los criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad[5].

Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos[6].

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo[7].

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución[8].

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones[9].

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud[10].

Riesgo de Corrupción: 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. De esta manera, en

[3]Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 37.
[4]Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 23.
[5]Ley 1712 de 2014. Artículo 6º.
[6]Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 15.
[7]Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 18.
[8] Ley 1755 de 2015. Artículo 13.
[9] Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010.
[10] Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010.

atención al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial[11].

Riesgo: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias[12].

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *"es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."*[13]

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad[14].

Tiempos de ejecución: Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo[15].

de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio[16].

MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

[11]Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Instrumento Contra la Corrupción. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contra-la-corrupcion/28585938

[12] Guía para la Administración del Riesgo Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). 2011.

[13] Ley 1712 de 2014. Artículo 12.

[14]Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 37.

[15]Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 23

[16] Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 20.

	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Art. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Art. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1	Regulación del derecho de petición.

Tabla 1. Tomado y justado de: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2). Año 2015.

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1. Gestión de Riesgos de Corrupción.

Comprende las actividades orientadas a la identificación, análisis, evaluación y mitigación de la ocurrencia de los posibles riesgos de corrupción en los diferentes procesos de gestión de la administración municipal, los que se consolidan en el instrumento "Mapa de Riesgos de Corrupción".

El mapa de riesgos de corrupción se formula atendiendo los lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), derivados de la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Así, se define el siguiente plan estratégico para cada uno de los elementos o subcomponentes que comprenden el Componente de Gestión de Riesgos de Corrupción:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente		**Meta / Producto**	**Responsable**	**Fecha inicio**	**Fecha finalización**
Política de Administración de Riesgos	Poner a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno la Política de Administración de Riesgos para la vigencia 2023	Propuesta de Política de Administración de Riesgos	Oficina de Desarrollo Institucional	6/01/2023	31/01/2023
	Divulgar la Política de Administración de Riesgos a los colaboradores de la Alcaldía de Fusagasugá	Una divulgación de la política de administración de riesgos.	Oficina de Desarrollo Institucional	1/05/2023	25/05/2023
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar los procesos que no cuentan con mapas de riesgos de corrupción y los que requieren mejoras, de acuerdo a lo establecido en los informes de monitoreo realizados por la Oficina de Desarrollo Institucional y los informes de Evaluación de la Oficina de Control Interno	Informe de Seguimiento a Mapas de Riesgos	Oficina de Desarrollo Institucional	13/01/2023	30/11/2023
	Realizar las asistencias técnicas de los procesos que no tienen mapa de riesgos de corrupción y para los que requieren mejoras en la descripción o en los controles de acuerdo a la metodología adoptada	Matrices de riesgos de corrupción creadas o actualizadas por cada proceso Actas de asistencias técnicas	Oficina de Desarrollo Institucional y Lideres de proceso Quien realiza las "asistencias tecnicas es la ODI y no los líderes de los procesos"	13/01/2023	30/06/2023
	Solicitar la Aprobación de mapas de riesgos de corrupción en comité institucional de gestión y desempeño	Actas de reunión	Oficina de Desarrollo Institucional	13/02/2023	30/06/2023
Consulta y Divulgación	Solicitar a las diferentes dependencias cargue del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2023, en drive habilitado	Matrices de Mapas de Riesgos de corrupción alojados en drive	Oficina de Desarrollo Institucional	13/01/2023	25/01/2023
	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción para apropiación y conocimientos de los grupos de interés	Mapa de Riesgo de corrupción publicado en la pagina web de la Alcaldía de Fusagasugá.	Oficina de Desarrollo Institucional	18/01/2023	31/01/2023
	Publicar la Política de Administración de Riesgos	Política de Administración de Riesgos públicada en pagina web de la Alcaldía de Fusagasugá	Oficina de Desarrollo Institucional	13/01/2023	31/01/2023
Monitoreo y Revisión	Realizar seguimiento a la primera linea de defensa a los controles definidos en la matriz de riesgos de corrupción	Informes de seguimiento y evidencias de comtroles de los riesgos de corrupción	Oficina de Desarrollo Institucional Lideres de procesos	13/04/2023	30/11/2023
	Realizar monitoreo a los Riesgos de Corrupción Realizar informe del monitoreo y seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción	3 informes monitoreo y seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción	Oficina de Desarrollo Institucional	13/04/2023	30/11/2023

Plan Estratégico Componente Gestión de Riesgos de Corrupción. Disponible en Anexo No. 1.

Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos:

La Política de Administración de Riesgos fue formulada a partir de los criterios establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC31000:2011) y aprobada en la vigencia 2022, de manera conjunta con la Oficina de Control Interno, con el fin de implementar acciones referentes a los riesgos de corrupción identificados y el correspondiente control de los mismos.

De esta manera, se remitió el documento de la política a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y a los colaboradores de la administración municipal, a través de la página institucional, para revisión, validación y, en caso de ser requerido, modificar su contenido para su posterior socialización en el marco de la primera sesión ordinaria del comité, a realizar en el mes de enero, para su aprobación.

De esta manera, en reunión del comité en mención, del día 30 de enero de 2023, se realizan modificaciones a su contenido, dándose por aprobado la versión No. 7 del documento, el que se procederá a su respectiva divulgación con los colaboradores de la administración municipal para su conocimiento e implementación mediante la actualización o construcción de los diferentes mapas de riesgos.

Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción:

Una vez aprobada la Política de Administración de Riesgos, se realiza revisión a los diferentes mapas de riesgos de corrupción, adoptados en la vigencia de 2022, para ajustar aquellos que se consideren necesarios, a partir de los resultados de los informes de monitoreo implementados; así mismo, se procederá a la elaboración de los instrumentos de los procesos que se encuentren pendientes para la concertación de acciones de control.

Para lo anterior, desde la Oficina de Desarrollo Institucional se realizarán jornadas se asistencia técnica para garantizar que todos los procesos institucionales cuenten con acciones de control a los posibles riesgos de corrupción detectados.

Es pertinente precisar que la construcción de los mapas de riesgos es responsabilidad de cada uno de los lideres de proceso y la consolidación del mapa de riesgos institucional estará a cargo de la Oficina de Desarrollo Institucional.

De esta manera, se relaciona el Mapa de Riesgos de la vigencia 2023 en el documento Anexo 2.

Subcomponente 3. Consulta y Divulgación:

Con el propósito de garantizar la participación de los diferentes grupos de valor, ya sean internos o externos de la Alcaldía de Fusagasugá, en el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se realizará publicación del instrumento a través de la página institucional, en el componente de “Transparencia y Acceso a la Información”, con el fin de permitir la realización observaciones o modificaciones, las que son objeto de revisión y aplicación, según sea el caso, promoviendo de esta manera la participación de las partes interesadas.

Una vez el Mapa de Riesgos de Corrupción y la Política de Administración de Riesgos sean objeto de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se procederá a su cargue y divulgación formal mediante la página institucional para conocimiento, apropiación y ejecución de las acciones establecidas.

De esta manera, y a partir de la NTC-ISO31000, el proceso de consulta y divulgación permite el establecimiento correcto del contexto estratégico mediante el conocimiento de las necesidades y los puntos de vista de las partes involucradas, lo que permite la adecuada identificación de los riesgos mediante los aportes y consideraciones de las diferentes áreas promoviendo la administración del riesgo como una actividad inherente al proceso de planeación estratégica[17].

Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión:

Una vez formulado, aprobado y divulgado el mapa de riesgos, se procede a fase de monitoreo con el fin de revisar la ejecución de las acciones y el cumplimiento de los resultados de prevención y control esperados, así como la valoración de los mismos. En el caso de que se identifiquen nuevos riesgos o se requiera modificar o actualizar las

[17] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO31000. Pág. 33

actividades para un efectivo manejo de los riesgos de corrupción, se realizan los ajustes correspondientes y se procederá a publicación en la página institucional.

La fase de implementación y monitoreo se efectuarán de manera periódica y estarán a cargo de los lideres de los diferentes procesos y sus respectivos equipos de trabajo, con el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo Institucional.

El monitoreo se efectuará 3 veces al año (de manera cuatrimestral), en las siguientes fechas:

- **Primer Monitoreo:** Con corte al 30 de abril, donde el diligenciamiento del instrumento e informe correspondiente será diligenciado y publicado en los primeros diez (10) días hábiles del mes de mayo.

- **Segundo Monitoreo:** Con corte al 31 de agosto, donde el diligenciamiento del instrumento e informe correspondiente será diligenciado y publicado en los primeros diez (10) hábiles del mes de septiembre.

- **Tercer Monitoreo:** Con corte al 29 de diciembre, donde el diligenciamiento del instrumento e informe correspondiente será diligenciado y publicado en los primeros diez (10) primeros días del mes de enero.

En el ejercicio de esta fase se busca garantizar eficacia y eficiencia en el manejo de los controles, mejorar la valoración de los riesgos e identificar nuevos riesgos a partir de los cambios presentado en el contexto interno y externo.

Subcomponente 5. Seguimiento:

La Oficina de Control Interno tiene la función de verificar y evaluar la elaboración, divulgación, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido, en los procesos de auditoría interna deberá incluir los asuntos concernientes al análisis de riesgos de corrupción, sus causas y asegurar que los controles sean efectivos.

A partir de lo anterior, la Oficina de Control Interno deberá elaborar, comunicar y presentar el respectivo informe de seguimiento y evaluación de los resultados detectados, además de realizar propuestas de mejoramiento a las situaciones encontradas.

Componente 2. Racionalización de Trámites.

Consiste en la definición de estrategias orientadas a facilitar el acceso a los diferentes tramites y servicios que ofrece la administración municipal, por parte de la ciudadanía. De esta manera, la administración municipal viene ejecutando actividades con fin de dar cumplimiento a los diferentes referentes normativos, además de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los procesos administrativos mediante la innovación tecnológica.

Así, se dará continuidad a la ejecución de actividades para la reducción de costos, tiempos, documentos, procesos y procedimientos en la ejecución de los diferentes tramites, así como evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas potencializando el uso de los medios tecnológicos y de comunicación virtual. Así mismo, mediante este componente se busca reducir los posibles riesgos de corrupción que puedan suscitarse en la gestión de los diferentes tramites y servicios.

A partir de lo anterior, y de conformidad a los lineamientos para la formulación de la Estrategia Antitrámites, emanada por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se procedió a la implementación de los procesos de racionalización, a saber:

➢ Identificación de los trámites, procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.

➢ Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.

➢ Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.

Para el cumplimiento de estos componentes, en el mes de diciembre la Oficina de Desarrollo Institucional elaboró e implemento una encuesta, denominada "Caracterización y priorización de Trámites", que se ejecutó mediante un formulario en Microsoft Forms, con el fin de identificar tramites, servicios u otros procedimientos administrativos que se consideraran deberían ser mejorados para su optimización, en términos agilizar y simplificar, y de esta manera establecer una priorización de los trámites a racionalizar. Este procedimiento contemplo a usuarios internos y externos de la administración, facilitando un escenario de participación para su identificación.

A partir de esta caracterización, en el mes de enero se elabora informe con los resultados del proceso, donde se definen los siguientes procesos a priorizar:

DEPENDENCIA	TRÁMITE	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
Gobierno	Certificado de residencia	22	5%
Movilidad	Licencia de conducción	19	4%
Movilidad	Renovación de la licencia de conducción	18	4%
Salud	Concepto sanitario	16	4%
Hacienda	Certificado de paz y salvo	14	3%
Movilidad	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	13	3%

Así, el día 16 de enero de 2023, la Oficina de Desarrollo Institucional convoca a encuentro estratégico con el fin de realizar socialización de los resultados de la encuesta, analizar las propuestas de acuerdo a los resultados obtenidos y proceder a la concertación de acciones de los tramites seleccionados para su priorización en la presente vigencia.

A partir de la socialización se determina que los trámites correspondientes a la Secretaría de Movilidad ya fueron objeto de acciones de racionalización en la estrategia implementada durante la vigencia 2022, a la que se dará continuidad en el año 2023.

Por su parte, el proceso de Concepto Sanitario, correspondiente a la Secretaría de Salud, se precisa que a partir de solicitud realizada al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), como entidad competente, se determina que, de conformidad a la Ley

1755 de 2015 "Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", todas las solicitudes de carácter particular o general, allegadas a las entidades, deben ser tratadas y atendidas en los términos que la citada ley determina para las PQRSD, razón por la que el Concepto Sanitario no se cataloga como un trámite.

De conformidad con lo anterior, estas visitas de inspección, vigilancia y control se deben aplicar a todos los establecimientos sin distinción, independientemente de si existe radicación de solicitud o no, ya que se contempla como una obligación del municipio adelantar el procedimiento a todos y cada uno de los establecimientos de comercio del municipio sin importar su tipología.

Por su parte, se realiza revisión del trámite de expedición de Certificados de Paz y Salvo, correspondiente a la Secretaría de Hacienda, definiéndose como acción de mejora habilitar en la web de la alcaldía la opción para realizar solicitud, pago y expedición del certificado totalmente en línea.

Así mismo, con el fin de brindar facilidades de pago a deudores de obligaciones tributarias, ya que los ciudadanos deben acercarse a tramitar resolución e impresión de facturas de cuotas del acuerdo de pago, para lo que se propone disponer de modo de pago de manera virtual.

Por último, se brindan acciones de mejora para la solicitud y expedición de la estampilla procultura, ya que en la actualidad el interesado debe acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Hacienda, realizar la solicitud del documento y generación del recibo, posteriormente desplazarse a un corresponsal bancario a realizar el pago y por último regresar a la dependencia por la estampilla. De conformidad con lo anterior, se dispondrá en el sitio web de la entidad la solicitud y pago de la estampilla.

Con estas acciones se busca agilizar en los diferentes procesos, evitar desplazamientos y disminuir la conglomeración de personas en las instalaciones de la dependencia mediante la inclusión de herramientas y procesos digitales.

Ahora bien, se revisa el trámite de certificación de residencia, a cargo de la Secretaría de Gobierno, del que se determina que se han analizado diferentes mecanismos para su racionalización, considerando que los ciudadanos deben acercarse a la dependencia y acreditar los diferentes documentos y soportes correspondientes, y posteriormente se brinda respuesta y se emiten los certificados a través de correo electrónico. Sin embargo, esta situación ha presentado dificultades o contratiempos, ya que no todas las personas cuentan con cuenta de correo electrónico.

A partir de lo expuesto, se determina que para la vigencia 2023 este trámite no será incluido en el proceso de racionalización.

De esta manera, a continuación, se presente el Plan de Racionalización de Tramites para el 2023:

Plan Racionalización de Tramites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Plantilla Único - HijoPlantilla Único - Hijo	22859	Certificado de paz y salvo	Inscrito	El ciudadano se acerca a la Secretaría de Hacienda a realizar la solicitud del certificado, debe realizar pago en corresponsal bancario y regresar por el certificado.	Disponer en el sitio web de la entidad, la solicitud, pago y expedición del certificado totalmente en línea	Agilidad en el proceso de obtención del certificado. Disminución en costos de desplazamiento	Tecnológica	Trámite realizado totalmente en línea	18/01/2023	30/11/2023	Secretaría de Hacienda
Plantilla Único - HijoPlantilla Único - Hijo	3252	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Inscrito	El ciudadano se acerca a la Secretaría de Hacienda a tramitar resolución e impresión de facturas de cuotas del acuerdo de pago, o para pago total de cobro coactivo o para pagos por vigencias del impuesto predial.	Pagos en línea de cuotas pactadas dentro del acuerdo de pago, de cobro coactivo o de pagos por vigencias del impuesto predial.	Evitar al ciudadano el desplazamiento para el pago obligaciones tributarias.	Tecnológica	Pago en línea	18/01/2023	30/11/2023	Secretaría de Hacienda
		Compra de estampilla procultura en línea		El ciudadano se acerca a la Secretaría de Hacienda a realizar la solicitud del certificado, debe realizar pago en corresponsal bancario y regresar por la estampilla procultura.	Disponer en el sitio web de la entidad, el pago de la estampilla.	Evitar al ciudadano el desplazamiento hasta las instalaciones de la Alcaldía a realizar la compra de la estampilla procultura.	Tecnológica	Pago en línea	18/01/2023	30/11/2023	Secretaría de Hacienda

Plan Estratégico Componente Racionalización de Tramites. Disponible en Anexo No. 1.

Componente 3. Rendición de Cuentas.

En atención la Ley 1757 de 2015, la rendición se concibe como un proceso por medio del que las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial, así como los servidores públicos, tienen la obligación de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. De esta manera, también se entiende como un proceso de control social para evaluar la gestión de los mandatarios y como mecanismo transparencia de la gestión para alcanzar los principios de Buen Gobierno.

A partir de lo anterior, la Rendición de Cuentas debe estar orientada a mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, con el fin de evaluar y retroalimentar la gestión pública mediante espacios de diálogo e interlocución sobre los asuntos públicos.

De esta manera, de acuerdo con la Ley 1757 de 2015, las rendiciones Públicas de Cuentas deben contar con los siguientes elementos:

Información: Se refiere al proceso de informar sobre las decisiones y acciones adoptadas para el cumplimiento de metas y resultados en cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal y la inversión de los recursos, permitiendo su argumentación mediante la disponibilidad,

presentación y difusión de datos, estadísticas o documentos que evidencien los avances en la garantía de derechos de su población.

Dialogo: Hace mención a la sustentación, explicación y justificación frente a las inquietudes suscitadas por parte de la ciudadanía mediante los diferentes escenarios de encuentro (presenciales o virtuales).

Incentivo: Correspondiente a las acciones que buscan la apropiación de la cultura de rendición de cuentas, tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos, para fortalecer el proceso.

A partir de lo anterior, se procede a la construcción de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2023, a partir del siguiente plan para este componente:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 3: Rendición de Cuentas								
ETAPA	CATEGORÍA	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	Responsable	META / PRODUCTO	Cronograma Implementación (Trimestre)			
					Enero-Marzo	Abril - Junio	Julio-Septiembre	Octubre - Diciembre
Aprestamiento institucional para promover la rendición de cuentas	Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas	Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en fuentes externas. (FURAG_INT_EDI) Se debe definir claramente si se refiere a la audiencia publica de rendición de cuentas o al proceso de rendición de cuentas	Dirección de Participación y Asuntos Locales	Realizar un consolidado dentro de la matriz DOFA con corte al ultimo día del trimestre establecido, teniendo en cuenta los avances registrados en los diferentes mecanismos de participación ciudadana	x		x	x
		Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la Secretaría de planeación y/o Control Interno.	Dirección de Participación y Asuntos Locales	Matriz DOFA	X		X	x
		Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afectan el desarrollo de la rendición de cuentas Se debe definir claramente si se refiere a la audiencia publica de rendición de cuentas o al proceso de rendición de cuentas	Equipo lider de rendición de cuentas (designar dependencia responsable)	Informes de caracterización de los usuarios y grupos de interes con los que cuenta cada una de las dependencias (Formato Unico emitido por DPDYFP) DPDYFP Informe de analisis de caracterización - Observatorio socioeconomico Informe general de caracterización de la población Fusagasugueña - Sisben La meta/producto establecidos son los insumos para la identificación de las condiciones, más no se materializa un documento unificado para la toma de decisiones para el desarrollo de la rendición de cuentas			X	X
		Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible así como de los canales de publicación y difusión existentes. Clasificando la información a partir de los siguientes criterios • la gestión realizada, • los resultados de la gestión y • el avance en la garantía de derechos. No es claro que se va a realizar con esta actividad	Equipo lider de rendicion de cuentas (designar dependencia responsable)	Seguimiento a los informes de rendiciones de cuentas de vigencias anteriores. Actas de reuniones del equipo lider e informe segun los criterios establecidos. La meta/producto establecidos son los insumos identificar las necesidades, más no se materializa un documento unificado para la toma de decisiones para el desarrollo de la actividad			X	X

	Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas	Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas No es clara la actividad que se va a realizar; esta actividad es para la audiencia publica de rendición de cuentas o para el proceso de rendición de cuentas?	Equipo Lider de rendicion de cuentas (designar dependencia responsable)	LOGRAR LA PARTICIPACIÓN E INTERVENCIÓN DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS La meta/producto establecidos no es medible	X		X	
		Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos y del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada. No es clara la actividad que se va a realizar, por otro lado se enfoca a la audiencia publica de rendición de cuentas o a la rendición de cuentas	Equipo Lider de rendicion de cuentas (designar dependencia responsable)	Identificar entidades que tengan proyectos compartidos con la administracion municipal para establecer una comunicacion efectiva que permita la cooperacion en la ejecucion de los mismos y la participacion en la rendicion de cuentas. La meta/producto definida es más una actividad/objetivo que un producto medible			x	x
		Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas	Dirección de Planificación del Desarrollo y Finanzas Pública	Realizar cuatro (4) capacitaciones anuales con el equipo líder y las dependencias misionales del municipio de Fusagasugá	x	x	x	x
	Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 1. Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas	Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia con los derechos que se están garantizando a través de la gestión institucional.	Desarrollo institucional	GENERAR LOS INFORMES DE SEGUIMIENTO A LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO CON ENFOQUE A DERECHOS ¿Estos informes van a generar un impacto o se van a socializar con el gabinete para la toma de decisiones?		X		X
		Identificar los espacios y mecanismos de las actividades permanentes institucionales que pueden utilizarse como ejercicios de diálogo para la rendición de cuentas tales como: mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.	Equipo Líder de rendición de cuentas - Participación y asuntos locales	Consolidar un listado de los diferentes mecanismos y espacios que brindan las misionales, de acuerdo a sus grupos de valor	x		X	X
		Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo de rendición de cuentas sobre los temas de gestión general que implementará la entidad durante la vigencia	Participación y asuntos locales	Consolidar información de cada una de las misionales sobre su impacto en los grupos de valor que le permitieron tener espacios de participación ciudadana	X	X	X	X
		Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia No se tiene definido claramente los roles de cada una de las dependencias designadas para ejecutar la actividad	Comunicaciones, Participación y asuntos locales y Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas	Consolidado de programas, proyectos y servicios enfocados al cumplimientos de metas de cada misional		X	X	X
		Definir los espacios exitosos de rendición de cuentas de la vigencia anterior que adelantará la entidad.	Equipo Lider de rendicion de cuentas (designar dependencia responsable)	Seguimiento a los informes de rendiciones de cuentas de vigencias anteriores. Actas de reuniones del equipo lider e informe segun lo requerido. La meta/producto establecidos no es medible		x	x	x
		Clasificar los grupos de valor que convocará a los espacios de diálogo para la rendición de cuentas a partir de los temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia, de acuerdo a la priorización realizada previamente.	Equipo Líder de rendición de cuentas - Participación y asuntos locales	Organizar y coordinar con los grupos de interés de acuerdo a sus necesidades y a las metas de cada misional		X	X	X
		Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.	Equipo Líder de rendición de cuentas - Participación y asuntos locales	Verificación de grupos de valor en cada una de la actividades de gestión.	X	X	X	X
		Formular el reto, los objetivos, metas e indicadores de la estrategia de rendición de cuentas.	Equipo Líder de rendición de cuentas	Matriz diligenciada	x	x		

con la FUERZA de la gente FUSAGASUGÁ

Dirección: Calle. 6 N° 6 - 24, Alcaldía Fusagasugá - Cundinamarca
www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co
atencionalciudadano@fusagasuga-cundinamarca.gov.co
Teléfonos: 886 81 81 – Fax: 886 81 86
Línea gratuita: 01 8000 12 7070
Código Postal: 252211

Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 2. Definir la estrategia para implementar el ejercicio de rendición de cuentas	Definir las actividades necesarias para el desarrollo de cada una de las etapas de la estrategia de las rendición de cuentas, para dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo y responsabilidad en la rendición de cuentas.	Equipo Líder de rendición de cuentas	Establecer compromisos y responsables de cada una de las actividades a realizar y hacer seguimiento continuo		x	x	x
		Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para llevar a cabo los ejercicios de rendición de cuentas.	Equipo Líder de rendición de cuentas	Actas de reunión de comités de rendición de cuentas, donde se indique el presupuesto apropiado y/o el que se requiera para fortalecer las actividades del proceso de rendición de cuentas.	x	x		
		Acordar con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los periodos y metodologías para realizar los espacios de diálogo sobre temas específicos.	Participación y asuntos locales y comunicaciones	Realizar espacios de dialogo con los diferentes grupos de interés para evaluar los avances en los temas específicos y documentarlo.	X	X	X	X
		Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, diferenciando si son espacios de diálogo sobre la gestión general de la entidad o sobre los temas priorizados de acuerdo a la clasificación realizada previamente.	Equipo Líder de rendición de cuentas	Cronograma	x	x		
		Definir el proceso de actualización de los canales de publicación y divulgación a través de los cuales la entidad dispondrá la información necesaria para el ejercicio de rendición de cuentas.	Comunicaciones	Canales de publicación y difusión actualizados	X		X	
		Establecer los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para temas específicos y para los temas generales.	Comunicaciones y Dirección de Planificación del Desarrollo y Finanzas Publicas	Actas de reunión de comités de rendición de cuentas, en que se indiquen los canales que se implementarán para la Rendición de cuentas	X		X	
		Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de rendición de cuentas	Equipo Líder de rendición de cuentas	Actas de reuniones del Equipo Líder de Rendición de Cuentas en donde se establezcan compromisos y responsables de cada una de las actividades	x	x	x	x
		Definir el componente de comunicaciones para la estrategia de rendición de cuentas.	Comunicaciones	Componente definido y socializado en comité de rendición de cuentas	X		X	
		Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.	Equipo Líder de rendición de cuentas Desarrollo Institucional	Aprobar por comité de calidad, el formato interno de reporte de rendición de cuentas, presentado por equipo líder	X	X		
		Validar con los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.	Participación y asuntos locales y comunicaciones	Mesas de trabajo, reuniones, publicidad en los diferentes medios de comunicación (pagina web, Facebook..) el documento de la estrategia establecido durante la vigencia para la rendición de cuentas	X		X	
		Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.	Equipo líder de rendición de cuentas	Matriz con cronograma de las reuniones y listados de asistencias con cada responsable o misional con sus grupos de interés o valor		x	x	
	Generación y análisis de la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro	Preparar la información de carácter presupuestal de las actividades identificadas con anterioridad, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.	Secretaria de Hacienda Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas	Realizar informes semestrales de ejecución presupuestal de los rubros invertidos en la rendición de cuentas		x		x
		Preparar la información con base en los temas de interés priorizados por la ciudadana y grupos de valor en la consulta realizada.	Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas	Informe de Análisis de las reuniones con los grupos de valor			x	x
		Preparar la información sobre el cumplimiento de metas (plan de acción, POAI) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.	Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas Desarrollo Institucional con formato de calidad de la información	Aprobar formato de calidad de la información, presentado por la secretaría de planeación.	X	X		
		Preparar la información sobre la gestión ((Informes de Gestión, Metas e Indicadores de Gestión, Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad) de los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma.	Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas Desarrollo Institucional con formato de calidad de la información e informes	Elaborar y consolidar los informes que evalúan la gestión de la alcaldía y que por competencia están a cargo de la oficina de desarrollo institucional	X	X	X	X
		Preparar la información sobre contratación (Procesos Contractuales y Gestión contractual) asociada a los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma y a los diversos grupos poblacionales beneficiados.	Dirección de Contratació	Documento en OneDrive con información mensual de los procesos de contratación y contratos electrónicos	X	X	X	X
		Preparar la información sobre la garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz, materializada en los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes y servicios.	Participación y asuntos locales Secretaria de Familia e Integración Social Oficina de Solidaridad					

		Preparar la información sobre Impactos de la Gestión (Cambios en el sector o en la población beneficiaria) a través de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la calidad de la misma.	Participación y asuntos locales Secretaria de Familia e Integración Social Oficina de Solidaridad	Elaborar cada misional un informe de los posibles cambios que puedan surgir en el sector o la población beneficiaria de acuerdo a la metas o gestión que se realiza.		X		X
		Preparar la información sobre acciones de mejoramiento de la entidad (Planes de mejora) asociados a la gestión realizada, verificando la calidad de la misma.	Equipo líder de rendición de cuentas	Recopilar y analizar los planes de mejora resultados de las diferentes evaluaciones		x	x	
		Preparar la información sobre la gestión realizada frente a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por la entidad.	Secretaria Administrativa	Informes trimestrales de PQRSD	x	x	x	x
		Identificar la información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés de manera colaborativa.	Participación y asuntos locales Desarrollo Institucional	1- Consolidación información de manera mensual y generar un informe trimestral para ser socializado por las misionales en sus grupos de interés para medir el impacto dentro de los mismos y realizar los ajustes correspondientes de acuerdo a las sugerencias recopiladas. 2- Realizar desde la Oficina de Desarrollo Institucional una encuesta que permita identificar la información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés	X	X	X	X
Preparación para la rendición de cuentas	Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación	Actualizar la página web de la entidad con la información preparada por la entidad.	Oficina de Comunicaciones	Página web actualizada	X		X	
		Actualizar los canales de comunicación diferentes a la página web, con la información preparada por la entidad, atendiendo a lo estipulado en el cronograma elaborado anteriormente.	Oficina de Comunicaciones	Información publicada en canales estipulados	X		X	
		Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.	Oficina de Comunicaciones	Publicación en página web, redes sociales y entrevistas en emisoras locales	X		X	
		Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.	Participación y asuntos locales Oficina de Comunicaciones	Establecer con las misionales de manera mensual la estrategia utilizada por cada una de ellas para los diferentes mecanismos de participación y al finalizar el 1 y 3 trimestre del año ya esté consolidada la información,	x	x	x	x
	Preparar los espacios de diálogo	Identificar si en los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia anterior, involucró a todos los grupos de valor priorizando ciudadanos y organizaciones sociales con base en la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Equipo líder rendición de cuentas	Analizar histórico de informes de gestión y de rendición de cuentas publicadas y socializadas	x	x		
		Diagnosticar si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó la entidad para ejecutar las actividades de rendición de cuentas, responde a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Equipo líder rendición de cuentas	Analizar histórico de informes de gestión y de rendición de cuentas publicadas y socializadas	x	x		
		Definir y organizar los espacios de diálogo de acuerdo a los grupos de interés y temas priorizados.	Equipo líder rendición de cuentas	Actas de reuniones del Equipo Líder de Rendición de Cuentas en donde se establezcan compromisos y responsables de cada una de las actividades		x	x	x
		Definir la metodología que empleará la entidad en los espacios de diálogo definidos previamente, para ejecutar la estrategia de rendición de cuentas, teniendo en cuenta aspectos diferenciadores tales como grupos de valor convocados, temática a tratar, temporalidad del ejercicio, entre otros.	Equipo líder rendición de cuentas	Actas de reuniones del Equipo Líder de Rendición de Cuentas en donde se establezcan compromisos y responsables de cada una de las actividades		x	x	x
	Convocar a los ciudadanos y grupos de interés para participar en los espacios de diálogo para la rendición de cuentas	Socializar con los ciudadanos y grupos de interés identificados la estrategia de rendición de cuentas	Comunicaciones Participación y asuntos locales	Publicación en página web y socialización en emisora de interés público	X		X	
		Convocar a través de medios tradicionales (Radio, televisión, prensa, carteleras, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.	Comunicaciones Participación y asuntos locales	Publicación en página web, redes sociales y entrevistas en emisoras locales		x		x
		Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.	Participación y asuntos locales	Mesas de trabajo liderado por cada misional con sus grupos de interés, capacitándolo en el proceso de Rendición de Cuentas y dándoles a conocer el documento consolidado	X	X	X	X
		Convocar a través de medios electrónicos (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo a los espacios de rendición de cuentas definidos.	Comunicaciones Participación y asuntos locales	CONSOLIDAR UNA BASE DE DATOS DE CADA UNO DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LAS DIFERENTES MISIONALES PARA HACER UNA INVITACION MASIVA A TRAVES DE LOS DIFERNTES MEDIOS DE COMUNICACION UTILIZADOS POR LA ENTIDAD, IDENTIFICANDO LOS TEMAS DE INTERES ALLI RELACIONADOS	X		X	

Ejecución de la estrategia de rendición de cuentas	Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas	Efectuar la publicidad sobre la metodología de participación en los espacios de rendición de cuentas definidos	Comunicaciones	Publicación en página web, redes sociales y entrevistas en emisoras locales		x		x
		Asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas definidos.	Comunicaciones y Dirección de Planificación del Desarrollo y Finanzas Publicas	Publicación del informe de gestión en página web de la entidad	x		x	
		Implementar los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para la rendición de cuentas sobre temas específicos y para los temas generales.	Comunicaciones	Implementación de canales definidos en reuniones de equipo líder de Rendición de cuentas	x		x	
		Diseñar la metodología de diálogo para cada evento de rendición de cuentas que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.	Equipo líder rendición de cuentas	Metodología diseñada de acuerdo a las necesidades de comunicación de los grupos de interés		x	x	x
		Realizar los eventos de diálogo para la rendición de cuentas sobre temas específicos y generales definidos, garantizando la intervención de la ciudadanía y grupos de valor convocados con su evaluación de la gestión y resultados.	Equipo líder rendición de cuentas Participación y asuntos locales	PROGRAMAR Y CONVOCAR REUNIONES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERES DEACUERDO A LAS METAS DE CADA MISIONAL.	X	X	X	X
		Analizar las evaluaciones, recomendaciones u objeciones recibidas en el espacio de diálogo para la rendición de cuentas,	Equipo líder rendición de cuentas Participación y asuntos locales	ANEXAR AL INFORME DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS EL ANALISIS OBTENIDO DE LAS RECOMENDACIONES DADA POR LAS CIUDADANIA CONSOLIDANDOLOAL FINALIZAR EL 2 Y 4 TRIMESTRE		X		X
		Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.	Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas Desarrollo Institucional	Formato diligenciado	x	x	x	x
Seguimiento y Evaluación de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas	Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía	Analizar los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para: 1. Identificar el número de espacios de diálogo en los que se rindió cuentas 2. Grupos de valor involucrados 3. Fases del ciclo sobre los que se rindió cuentas. 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas.	Equipo líder rendición de cuentas	Análisis de informe de rendición de cuentas anteriores		x	x	
		Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.	Desarrollo Institucional	Acompañar técnicamente la construcción del plan de mejora que atienda las no conformidades registradas antes, durante y después de la rendición de cuentas			X	X
		Publicar los resultados de la rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.	Dirección de participación y asuntos locales Comunicaciones	Evidencias de publicación de informes de gestión y rendición de cuentas en los diferentes medios de la Alcaldía		x	x	
		Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.	Equipo líder rendición de cuentas Participación y asuntos locales	Realizar informe de sugerencias obtenidas de los diferentes grupos de interés a través de encuestas.		X		X
		Realiza respuestas escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.	Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas Comunicaciones	Respuestas publicadas en página web oficial de la entidad, según envío de las mismas por parte de las misionales		X		X
		Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	Equipo líder rendición de cuentas	Recopilar y hacer seguimiento a los planes de mejora dados por los entes de control			x	x
		Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidas en los ejercicios de rendición de cuentas.	Equipo líder rendición de cuentas	Recopilar y hacer seguimiento a los planes de mejora dados por los entes de control			x	x
		Analizar las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	Equipo líder rendición de cuentas	Recopilar y hacer seguimiento a los planes de mejora dados por los grupos de interés en los diálogos comunales			x	x
		Evaluar y verificar por parte de la oficina de control interno que se garanticen los mecanismos de participación ciudadana en la rendición de cuentas. La oficina de Control Interno solicita ajustar la actividad asi: Revisar la oportunidad de las actividades establecidas para el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas	Control Interno	Informe de seguimiento cuatrimestral del PAAC 2023				
		Garantizar la aplicación de mecanismos internos de sanción y atender los requerimientos del control externo como resultados de los ejercicios de rendición de cuentas. La oficina de Control Interno solicita ajustar la actividad asi: Verificar la publicación del informe de la audiencia publica de rendición de cuentas en la pagina web de la entidad	Control Interno	Informe de seguimiento cuatrimestral del PAAC 2023				
		Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.	Dirección de Planificación del Desarrollo y finanzas Publicas Comunicaciones	Actas de reunión de retroalimentación del equipo líder de rendición de cuentas		X		X
		Evaluar y verificar los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, valorando el cumplimiento de las metas definidas frente al reto y objetivos de la estrategia.	Equipo líder rendición de cuentas	Verificación y análisis de los resultados de la implementación de las metas y productos consignados por los responsables e integrantes del equipo líder en la matriz y de autodiagnóstico y la pestaña de la estrategia de implementación en sintonía con el reto y los objetivos				x

Plan Estratégico Componente Rendición de Cuentas. Disponible en Anexo No. 1.

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Por medio de este componente, se busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, en atención a la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), y de conformidad a los lineamientos emanados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano[18].

En el contexto municipal, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la concertación de acciones y su seguimiento se encuentra a cargo de la secretaria Administrativa de la Alcaldía de Fusagasugá.

De esta manera, para garantizar la materialización de este componente, se definen acciones orientadas a mejorar la calidad y el acceso a los diferentes trámites y servicios de la administración municipal atendiendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como la adecuada atención y respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de conformidad al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Por otro lado, se busca fortalecer la participación ciudadana mediante su intervención e incidencia en la identificación de problemas, necesidades y propuestas de alternativas de solución en las fases de formulación de planes, programas y políticas.

Así, se define el siguiente plan de gestión para cada uno de los elementos o subcomponentes que comprenden el Componente de Atención al Ciudadano:

[18] Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015. Pág. 32.

Componente 4: Mecanismos para la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**	**Meta / Producto**	**Responsable**	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Fin**
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Revisar el Autodiagnóstico y ajustar el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los resultados del FURAG	Un (1) documento de Autodiagnóstico y Plan de Acción Actualizados	Secretaria Administrativa	2/01/2023	30/06//2023
Fortalecimiento de los Canales de Atención	Actualización y adopcion de la carta de trato digno al ciudadano	Un (1) documento de carta de trato digno actualizado y acto administrativo	Secretaria Administrativa	2/01/2023	31/05/2023
	Ejecuctar planes de mejora relacionados a los aspectos determinados como críticos frente a las peticiones, quejas y reclamos	Informe de avances en planes de mejoras de los aspectos determinados como críticos frente a las peticiones, quejas y reclamos	Secretaria Administrativa	2/01/2023	30/11/2023
Talento Humano	Formular el Plan de Capacitaciones y el Plan de Bienestar que incluya aspectos relevantes de la atención al ciudadano	Plan de Capacitaciones	Dirección de Gestión Humana	2/01/2023	30/03/2023
	Ejecutar el Plan de Capacitaciones y de Bienestar, en específico las actividades que impactan la atención al ciudadano	Listados de asistencia, certificados, registros o informes	Dirección de Gestión Humana	2/04/2023	30/11/2023
	Realizar e implementar proceso de rediseño institucional con el fin de realizar reestructuración administrativa y la ampliación de sus colaboradores de carrera administrativa	Manual de procesos u manuales de funciones actualizados	Dirección de Gestión Humana	5/02/2023	30/11/2023
Normativo y Procedimental	Actualizar la carta de trato digno al ciudadano	Un (1) documento de carta de trato digno actualizado	Secretaria Administrativa	2/01/2023	31/05/2023
	Publicar y divulgar la carta de trato digno al ciudadano en la pagina web oficial, donde se especifican los medios disponibles de atención	Publicaciones en pagina web	Secretaria Administrativa	1/06/2023	30/11/2023
		Cuñas radiales	Oficina Asesora de Comunicaciones		
		Carteles o Pancartas informativas	Oficina Asesora de Comunicaciones		
	Elaborar informe de medicion estadistica a las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias raficadas en la ventanilla unica de correspondencia de la alcaldia de Fusagasuga	cuatro (4) Informes de seguimiento documentado y presentado al Despacho. Publicar en la pagina web los infromes generados	Secretaria Administrativa	2/04/2023	30/11/2023
Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar medición de la encuesta de satisfacción al ciudadano con respecto a la calidad y oportunidad de los tramites y/o servicios	cuatro (4) Informes de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano	Secretaria Administrativa	2/04/2023	

Plan Estratégico Componente Mecanismos para la Atención al Ciudadano. Disponible en Anexo No. 1.

Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico:

La Secretaria Administrativa, como líder de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, concerta y define actividades orientadas a la asignación de recursos para optimizar los procesos y mejorar la atención a la ciudadanía; así mismo, establece los diferentes mecanismos de comunicación e interacción con la comunidad para garantizar su incidencia en los procesos de toma de decisiones y propuesta de acciones de mejora.

Subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención:

Por medio del que se determinan actividades para garantizar la existencia y mejoramiento de los diferentes medios y escenarios (presenciales, telefónicos y virtuales) para la atención y respuesta de los diferentes trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias interpuestas por la ciudadanía, además de garantizar su accesibilidad, gestión y optimización de los tiempos de respuesta y atención.

De esta manera, para la vigencia 2023 se elaborará diagnostico para la identificación de espacios que requieran mejoras locativas, reubicaciones y adecuaciones para que la ciudadanía pueda acceder con facilidad y realizar sus trámites de manera incluyente, en atención a la NTC 6047.

Así mismo, se procederá a la implementación de sistemas de información que faciliten la gestión y atención de los requerimientos de los ciudadanos con el fin de ampliar la cobertura y tiempos de atención.

Por último, en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano se definieron indicadores de medición de desempeño de los canales de atención, tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, de los que se formularan planes de mejoramiento con miras a optimizar los procesos.

Subcomponente 3. Talento Humano:

Considerando que los servidores públicos son quienes interactúan y proporcionan la atención a la ciudadanía para el acceso a los diferentes trámites y servicios de su interés, se considera indispensable el fortalecimiento del talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión para incidir, directamente, en la mejora del servicio al ciudadano.

Desde esta perspectiva, se procederá a elaborar e implementar el Plan Anual de Capacitaciones y el Plan de Bienestar, los que comprendan aspectos frente a la optimización en la atención al ciudadano con el propósito de fortalecer sus competencias mediante procesos de capacitación y cualificación

Por último, la administración municipal viene adelantando un proceso de rediseño institucional con el fin de realizar reestructuración administrativa y la ampliación de sus colaboradores de carrera administrativa, con el fin de aumentar el equipo de trabajo y mejorar la atención al ciudadano.

Subcomponente 4. Normativo y Procedimental:

Mediante este componente se definen las actividades correspondientes al cumplimiento de los diferentes referentes normativos en términos de procesos, procedimientos y documentación orientados a garantizar el acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y otros trámites.

De esta manera se procederá a realizar identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos; así mismo, se realizará un informe comparativo de las vigencias 2022 y 2023 correspondiente al comportamiento en los tramites y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) para la identificación de aspectos por mejorar en la prestación de los diferentes servicios.

Así mismo, se realizará actualización de documento “Carta de Trato Digno al Ciudadano”, el que será publicado en la página institucional y en los diferentes canales de atención, para dará a conocer a la ciudadanía la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano:

Por medio del que se busca consultar a la ciudadanía frente a su percepción e intereses de la gestión y el servicio recibido por parte de la Alcaldía de Fusagasugá, así como indagar frente a sus características y necesidades en el cumplimiento de la razón y obligación de la administración municipal de “servir a los ciudadanos”.

De esta manera, se llevarán a cabo procesos de caracterización de los usuarios y grupos de interés de cada dependencia para identificar percepción frente a la pertinencia de la oferta institucional, servicios, canales de información y de comunicación implementados por la

entidad. Los resultados serán socializados con los diferentes lideres de procesos para identificación de deficiencias y aplicación de planes de mejoramiento.

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información:

Teniendo a consideración la Ley 1712 de 2014, o Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública, y los Lineamientos del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el Mejoramiento del Acceso y la Calidad de la Información Pública”, por medio de los que se reconoce el derecho fundamental a que toda persona, sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual, pueda acceder a la información pública, salvo las excepciones y restricciones contempladas en la Ley 1712 de 2014 y en la Constitución Política nacional.

Así mismo, se debe reiterar que la información permite facilitar y mejorar la toma de decisiones, a partir de datos estadísticos para realizar una interpretación situacional, así como facilitar la formulación de planes, programas, proyectos y políticas para atender las necesidades de la ciudadanía.

En atención con lo anterior, la garantía de este derecho implica la obligación de la administración municipal de producir, capturar y divulgar la información pública, así como brindar respuesta, bajo el principio de buena fe, de manera oportuna y accesible las solicitudes de información por parte de la ciudadanía.

Así, se definen las siguientes estrategias, correspondiente a los subcomponentes para garantizar la Transparencia y el Acceso a la Información Pública:

Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa:

Hace referencia a la disponibilidad de información a través de los diferentes medios y canales de la administración, tanto físicos y virtuales, considerando la obligación de la administración municipal de realizar publicación en la página web institucional, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de aquella información establecida en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

A partir de lo anterior, se debe garantizar el acceso a información correspondiente a:

- Estructura de la administración municipal.
- Procedimientos, Servicios y Funcionamiento.
- Datos Abiertos.
- Contratación Pública.
- Estrategia de Gobierno en Línea.

Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva:

Corresponde a obligación de la entidad de brindar respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley y atendiendo las orientaciones definidas en el Decreto 1081 de 2015 correspondientes a:

➢ Aplicación del principio de gratuidad o de no cobro por el acceso o reproducción de la información; sin embargo, en los casos que procedan a generación de cobros se debe emitir, mediante acto administrativo, los costos por reproducir la información de acuerdo al tipo de formato requerido.

➢ Revisión de los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, contemplando el tipo de respuesta requerida o de preferencia del solicitante (escrita, medio electrónico o documento físico), así como su generación de manera oportuna, de conformidad a los términos de respuesta al derecho de petición estipulados en la Ley 1755 de 2015; y garantizar que la respuesta sea objetiva, veraz, completa, motivada, actualizada y disponible en formatos accesibles.

➢ La respuesta debe notificar sobre los recursos administrativos y judiciales con los que cuenta el solicitante en caso de estar conforme con la respuesta emitida.

Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:

Frente a este componente, se debe proceder a la elaboración o actualización de los instrumentos de Registro o Inventario de Activos de Información, el Esquema de Publicación de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Cabe mencionar que estos instrumentos deben apoyar el proceso de gestión de información de la administración municipal, motivo por el que deben estar articulados con los instrumentos del Programa de Gestión Documental; de igual manera, deben alojarse en la página web institucional en el enlace de Transparencia y Acceso a Información Pública".

Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad:

En atención al articulo 8° de la Ley 1712 de 2014, se debe facilitar el acceso a información pública a las diferentes poblaciones, de acuerdo con sus condiciones particulares, por lo que se implementaran acciones orientadas a la divulgación de la información en formatos alternos y comprensibles, con relación a la forma, tamaño o modo, así como la adecuación de medios electrónicos. Lo anterior para garantizar el acceso a los diferentes grupos étnicos y para las personas en situación de discapacidad.

Así mismo, se adelantarán acciones para facilitar el acceso a los diferentes espacios físicos de la administración municipal para población con discapacidad.

Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública:

Para el proceso de monitoreo se pondrá a disposición un instrumento para el seguimiento al acceso a información pública, por medio del que se tendrá una relación de los siguientes elementos:

➢ Número de solicitudes recibidas.

➢ Número de solicitudes redireccionadas, por competencia, a otra institución.

➢ Tiempos de respuesta a cada solicitud.

➢ Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, con su debida justificación.

De esta manera, se estableció la siguiente estrategia para este componente:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 4: Mecanismos para la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**	**Meta / Producto**	**Responsable**	**Fecha de Inicio**	**Fecha de Fin**
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Revisar y ajustar el Autodiagnóstico y el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los resultados del FURAG	Un (1) documento de Autodiagnóstico y Plan de Acción Actualizados	Secretaria Administrativa Atención al ciudadano	2/01/2023	2/03/2023
	Identificar los pagos que realizan los ciudadanos en las entidades Bancarias y que solamente se pueden realizar de manera presencial	Informe de trámites en los que se requiere pagos únicamente en entidades Bancarias	Secretaria Administrativa / Secretaria de Hacienda / Oficina de desarrollo institucional	2/01/2023	30/04/2023
	Realizar medición de la encuesta de satisfacción al ciudadano con respecto a las instalaciones mejoradas, los nuevos medios de pago y oportunidad de los tramites y/o servicios	Informes de los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano	Secretaria Administrativa / Secretaria de Planeación/ Secretaria de Hacienda / Jefatura de desarrollo Institucional	2/07/2023	30/11/2023
Fortalecimiento de los Canales de Atención	Identificar los espacios que requieren de mejoras, reubicaciones y adecuaciones para que la ciudadania pueda acceder con facilidad de manera incluyente indicando niveles de afluencia	Informe de necesidades de adecuaciones	Secretaria Administrativa Dirección de Recursos Físicos	2/01/2023	30/04/2023
	Ejecuctar planes de mejora relacionados a los aspectos determinados como críticos frente a las peticiones, quejas y reclamos	Informe de avances en planes de mejoras de los aspectos determinados como críticos frente a las peticiones, quejas y reclamos	Secretaria Administrativa Atención al ciudadano	2/01/2023	30/11/2023
	Realizar adecuaciones o reubicaciones para la mejora de la atención de los usuarios ciudadanos de manera incluyente	Informes de ejecución de adecuaciones	Secretaria Administrativa Dirección de Recursos Físicos	2/01/2023	30/11/2023
Talento Humano	Formular el Plan de Capacitaciones y el Plan de Bienestar que incluya aspectos relevantes de la atención al ciudadano	Plan de Capacitaciones	Dirección de Gestión Humana	2/01/2023	30/01/2023
	Ejecutar el Plan de Capacitaciones y de Bienestar, en específico las actividades que impactan la atención al ciudadano	Listados de asistencia, certificados, registros o informes	Dirección de Gestión Humana	2/04/2023	30/11/2023
	Realizar e implementar proceso de rediseño institucional con el fin de realizar reestructuración administrativa y la ampliación de sus colaboradores de carrera administrativa	Manual de procesos u manuales de funciones actualizados	Secretaria Administrativa Atención al ciudadano	5/02/2023	30/11/2023
Normativo y Procedimental	Actualizar la carta de trato digno al ciudadano	Un (1) documento de carta de trato digno actualizado	Secretaria Administrativa Atención al ciudadano con contribución de cada Dependencia	2/01/2023	31/05/2023
	Publicar y divulgar la carta de trato digno al ciudadano en la pagina web oficial, donde se especifican los medios disponibles de atención	Publicaciones en pagina web Cuñas radiales Carteles o Pancartas informativas	Secretaria Administrativa Oficina Asesora de Comunicaciones	2/03/2023	30/11/2023
	Realizar diagostico y analisis comparativo de mejoras en las peticiones quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos año 2022 versus año 2023	Informe de análisis comparativo PQRSD 2022-2023	Secretaria Administrativa	2/07/2023	30/11/2023
Relacionamiento con el Ciudadano	Aplicar instrumentos y metodologías de caracterización de usuarios en cada una de las dependencias	Informe consolidado de resultados de caracterización de usuarios por dependencia	Secretaria Administrativa Atención al ciudadano /Secretaria de Planeación	2/03/2023	30/06/2023

Plan Estratégico Componente Transparencia y Acceso a la Información. Disponible en Anexo No. 1.

Componente 6. Iniciativas Adicionales:

Con el propósito de fortalecer e incentivar la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción, la Alcaldía Municipal de Fusagasugá viene incorporando actividades para fomentar la integridad, la participación ciudadana, garantizar la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

De esta manera, se busca la apropiación e implementación Código de Integridad por parte de los servidores y colaboradores de la entidad, con el propósito de resaltar los valores del

servicio público, correspondientes a la Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia[19].

Así mismo, para el control de situaciones que puedan catalogarse como un conflicto de intereses y que puedan afectar la confianza de la ciudadanía sobre la institucionalidad, se garantizará que todos los servidores y colaboradores realicen, apruebe y apliquen el curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento con el mandato establecido en el artículo 1 de la Ley 2016 de 2020, y de esta manera evitar incurrir en actividades que atenten contra la transparencia y la moralidad que puedan constituirse en actos de corrupción o faltas disciplinarias.

A partir de lo expuesto anteriormente, se precisa el siguiente plan de trabajo:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente		**Meta / Producto**	**Responsable**	**Fecha Inicio**	**Fecha Final**
Código de Integridad y Conflicto de Interés	Generar y aplicar una campaña pedagógica para la sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad al año	Una campaña pedagógica de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad al año	Dirección de Gestión Humana	1/02/2023	30/11/2023
	Diseñar y ejecutar el plan de gestión de la integridad	Informe trimestral de la evaluación del plan Este informe se socializara en algún comité para toma de decisiones o cual es el valor agregado al informe?	Dirección de Gestión Humana	1/02/2023	30/11/2023
	Verificar que funcionarios y contratistas hayan realizado curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción facilitado por el DAFP	Base de datos de funcionarios y contratistas que acrediten el curso con certificación disponible y archivada	Dirección de Gestión Humana (Para los funcionarios) Dirección de contratación (Para los contratistas)	1/02/2023	30/11/2023
	Aplicar para la vigencia 2023 el formato de manifestación de conflicto de intereses a la vinculación de un servidor público cuando aplique (Todos los directivos, funcionarios que desarrollan actividades de contratación y convenios)	Solicitudes del diligenciamiento de manifestación de conflicto de intereses de manera oficial y Reporte consolidado de los funcionarios (Directivos y otros que desarrollan actividades de contratación) que disponen de la manifestación de conflicto de intereses reportando semestralmente los índices de cumplimiento por dependencia para remitirlo al Alcalde	Dirección de Gestión Humana (gestiona) y Oficina de Control Interno (verifica su cumplimiento) Se solicita eliminar como responsable a la Oficina de Control Interno	3/01/2023	30/11/2023
	Sensibilizar de manera pedagógica la Ley 2013 de 2019 publicación proactiva de Declaración de Bienes y Renta	Informe de asistencia a la sensibilización de la Ley 2013 de 2019 publicación proactiva de Declaración de Bienes y Renta, estableciendo índices de participación por dependencia para remitirlo al Alcalde	Dirección de Gestión Humana y Oficina de Control Interno	1/03/2023	31/08/2023
Lucha contra la corrupción	Sensibilizar de manera pedagógica el Decreto 338 de 2019 Red Anticorrupción RITA	Sensibilizar en: casos, consecuencias y mecanismos de control frente a la corrupción en la Alcaldía de Fusagasugá (Listado de asistencia, registros fotográficos, material utilizado)	Secretaría Administrativa	1/03/2023	30/06/2023

Plan Estratégico Componente Iniciativas Adicionales. Disponible en Anexo No. 1.

[19] Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/iniciativas-adicionales-integridad.

BIBLIOGRAFÍA

➢ Consejo de Estado. Radicación 11001-03-25-000-2005-00068-00 C.P. César Palomino Cortés. Tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/identificacion-declaracion-conflicto-intereses/concepto-juridico.

➢ Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.

➢ Decreto 943 de 2014. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)

➢ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2. 2015.

➢ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Instrumento Contra la Corrupción. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contra-la-corrupcion/28585938

➢ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/iniciativas-adicionales-integridad.

➢ Guía para la Administración del Riesgo Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). 2011.

➢ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO31000.

➢ Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”.

➢ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

➢ Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.

➢ Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al derecho a la Participación Ciudadana.

➢ Ley 962 DE 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

ANEXOS:

1. Plan Estratégico Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2023.

2. Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2023.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
1	Enero 31 de 2023	Creación del Documento