1020-03.08-059
Fusagasugá, 30 de Abril 2018

Licenciado:
LUIS ANTONIO CIFUENTES SABOGAL
ALCALDE
Doctora:
JULIETH RAMIREZ FIGUEREDO
Jefe Oficina Desarrollo Institucional
REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION
PARA MECI Y CALIDAD
Centro Administrativo Municipal

Asunto: Seguimiento al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 Alcaldía de Fusagasugá con corte 30 de abril de 2018.

Cordial saludo:

El Artículo 73 de la Ley 1474\(^1\) de 2011, Reglamentado por el Decreto Nacional 2541\(^2\) de 2012, establece la obligatoriedad de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. El Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

---

\(^1\) Congreso de la República de Colombia, Ley 1474, julio 12 de 2011. Por la cual 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. Artículo 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. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la señalada estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

\(^2\) Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Decreto 124, enero 26 de 2016 "Por el cual se sustituye el título 4 del libro 1 parte 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano."

Juntos podemos
La normatividad del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano establece que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces que en el caso de la entidad corresponde a la Oficina de Desarrollo Institucional y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo establecido, realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Alcaldía de Fusagasugá, vigencia 2018 corte al 30 de abril de 2018 con los siguientes resultados:


El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Alcaldía de Fusagasugá con corte 30 de abril de 2018, cumple en un 95 % para el periodo evaluado (01/01/2018 a 30/04/2018, de diez (10) actividades establecidas cumplió nueve (9). Como se muestra en la siguiente matriz No. 1

MATRIZ No.1
ALCaldía DE FUSAGASUGA
CUMPLIMIENTO % DEL PAAC
CORTE 30 ABRIL DE 2018

| OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| ALCALDÍA DE FUSAGASUGA |
| VIGENCIA | 2018 |
| FECHA DE SEGUIMIENTO | ABRIL 30 DE 2018 |
| COMPONENTE | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | ACTIVIDADES CUMPLIDAS | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |

Calle 6 No. 6-24 Centro Administrativo Municipal www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co- controlinterno@fusagasuga-cundinamarca.gov.co
TELEFONOS: BNE 1281–EXTENSION 168 PISO 2
Código postal: 252211
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>4</th>
<th>3</th>
<th>75%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018 SE PROGRAMARON 4 ACTIVIDADES LAS CUÁLES FUERON CUMPLIDAS AL 100%</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

RACIONALIZACION DEL TRAMITE

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>112</th>
<th>0</th>
<th>0</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ACTIVIDADES PROGRAMADAS DESDE FEBRERO DE 2016 A DICIEMBRE 2018</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

RENDICION DE CUENTAS

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>1</th>
<th>1</th>
<th>100%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 ACTIVIDAD PROGRAMADA DESDE FEBRERO DEL 2018 A ABRIL DEL 2018-2 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A AGOSTO DEL 2018- 4 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A DICIEMBRE DEL 2018</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>3</th>
<th>3</th>
<th>100%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A ABRIL DEL 2018-6 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A AGOSTO DEL 2018- 3 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A DICIEMBRE DEL 2018</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>1</th>
<th>1</th>
<th>100%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 ACTIVIDAD PROGRAMADA DESDE FEBRERO DEL 2018 A ABRIL DEL 2018-2 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A AGOSTO DEL 2018- 4 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A DICIEMBRE DEL 2018</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

INICIATIVAS ADICIONALES

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>1</th>
<th>1</th>
<th>100%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 ACTIVIDAD PROGRAMADA DE FEBRERO DEL 2018 A ABRIL DEL 2018 CUMPLIDA- 1 ACTIVIDAD DE FEBRERO DEL 2018 A DICIEMBRE DEL 2018</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN

95%

RESULTADO POR COMPONENTE:

1. COMPONENTE DE GESTION DEL RIESGO: La administración identificó cuatro riesgos de corrupción y estableció ocho controles. Con corte 30 de abril de 2018 ninguno de ellos se ha materializado. La Matriz No. 2 relaciona la cantidad de riesgos identificados por proceso, el número de controles y su materialización que en este caso es "0"
<table>
<thead>
<tr>
<th>Número</th>
<th>Acción</th>
<th>Fecha Revisión</th>
<th>Responsable</th>
<th>Indicador</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>1. Fiscalizar y sancionar por el incumplimiento de la contratación</td>
<td>Enero 2023</td>
<td>Gerente de Operaciones</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>2. Socializar a los ciudadanos y funcionarios sobre los riesgos y medidas preventivas</td>
<td>Marzo 2023</td>
<td>Coordinador de Comunicación</td>
<td>(Número de estrategias realizadas)</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>2. Socializar a las entidades y ciudadanos sobre los riesgos y medidas preventivas</td>
<td>Mayo 2023</td>
<td>Coordinador de Comunicación</td>
<td>(Número de estrategias realizadas)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Integración del Riesgo

<table>
<thead>
<tr>
<th>Proceso</th>
<th>Riesgo inherente</th>
<th>Riesgo residual</th>
<th>ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL</th>
<th>FEC HA</th>
<th>ACCIÓN</th>
<th>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN</th>
<th>INDICADOR</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Falta de personal para el Control de la Contratación a favor de un tercero</td>
<td>5</td>
<td>Manual de contratación aplicado</td>
<td>15</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Gerente de la Oficina de Desarrollo Institucional</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Procesos y procedimientos ineficientes</td>
<td>20</td>
<td>Proceso y procedimiento revisado</td>
<td>20</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Coordinador de Operaciones</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Procesos no esclarecidos</td>
<td>20</td>
<td>Proceso y procedimiento revisado</td>
<td>20</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Coordinador de Operaciones</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### GESTIÓN AMBIENTAL

<table>
<thead>
<tr>
<th>Proceso</th>
<th>Riesgo inherente</th>
<th>Riesgo residual</th>
<th>ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL</th>
<th>FEC HA</th>
<th>ACCIÓN</th>
<th>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN</th>
<th>INDICADOR</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Incumplimiento económico</td>
<td>20</td>
<td>Proceso y procedimiento revisado</td>
<td>20</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Coordinador de Operaciones</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Procesos no esclarecidos</td>
<td>20</td>
<td>Proceso y procedimiento revisado</td>
<td>20</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Coordinador de Operaciones</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### TOOLS DE PROCESOS DE TOOLS DE FUNCIONARIOS

<table>
<thead>
<tr>
<th>Proceso</th>
<th>Riesgo inherente</th>
<th>Riesgo residual</th>
<th>ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL</th>
<th>FEC HA</th>
<th>ACCIÓN</th>
<th>RESPONSABLE DE LA ACCIÓN</th>
<th>INDICADOR</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Falta de personal para el Control de la Contratación a favor de un tercero</td>
<td>5</td>
<td>Manual de contratación aplicado</td>
<td>15</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Gerente de la Oficina de Desarrollo Institucional</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Procesos y procedimientos ineficientes</td>
<td>20</td>
<td>Proceso y procedimiento revisado</td>
<td>20</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Coordinador de Operaciones</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Procesos no esclarecidos</td>
<td>20</td>
<td>Proceso y procedimiento revisado</td>
<td>20</td>
<td>Junio 2023</td>
<td>Coordinador de Operaciones</td>
<td>(Número de personal afectado)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
El Plan antorración referencia la Administración municipal cargo el SUIT 112 trámites, sin embargo, en la página web de la entidad http://fusagasugao.gov.co/suit relacona 105 trámites.

Revisada la página del SUIT.
3. COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

La entidad programo siete (7) actividades para cuatro (4) subcomponentes: Información de calidad y en lenguaje comprensible, Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Para el periodo de 01/01/2018 al 30/04/2018, la entidad programó una (1) actividad del subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible, la cual se cumplió al 100%.


Fuente: www.suit.gov.co
Esta audiencia se llevó a cabo el día 05 de Abril del 2018 en el auditorio de la Institución Educativa Municipal “Teodoro Aya Villaveces” a partir de las 2 P.M con una asistencia de 397 participantes.

Revisado el link de Transparencia se encontró que no se encuentra publicada la totalidad de la Información mínima requerida de que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 reglamentada con el Decreto 103° de 2015, tampoco se encontró el informe de solicitudes de acceso a la información establecido en el parágrafo 2 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

No se encontró la Publicación de Datos Abiertos. Las condiciones técnicas de que trata el literal k) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales.

El índice de Información Clasificada y Reservada relaciona solo unas pocas dependencias y no se ha actualizado en la presente vigencia.

La administración no ha establecido la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad previsto en el artículo 9° de la Ley 1712 de 2014,

No se encontró Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.


No se encontró publicación del mecanismo o procedimiento para participar en la formulación de políticas o en el ejercicio de las facultades de la entidad.

3 Presidencia de la República de Colombia, Decreto 103, enero de 2015 "por el cual se regimienta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dicen otras disposiciones."
4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Establece doce (12) actividades para cinco (5) subcomponentes: Estructura administrativa Direcciónamiento estratégico, Fortalecimiento de los canales de atención, Talento Humano, Normativo y procedimental, Relacionamiento con el cuidado.

Para el periodo de 01/01/2018 al 30/04/2018 se programó tres (3) actividades, una del subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención, dos del subcomponente Relacionamiento con el ciudadano, las cuales se cumplieron las tres actividades al 100%.

No se encontró Publicado el seguimiento a los PQR de la entidad emitido por la secretaría General que establece el artículo 52 de la Ley de transparencia 1712 de 2014, en la que las solicitudes de acceso a información, de conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la misma Ley, deberán registrarse y publicarse en un informe que contenga todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta que discrimine:

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

Frente a este componente se requiere que la administración municipal establezca estrategias que mejore los siguientes aspectos los cuales han sido reiterativos en los informes de seguimiento que esta oficina realiza a los PQR de la entidad:

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES:

Presenta vital importancia toda vez que el 86.8% de los ciudadanos que debe realizar trámites, solicitar información, hacer reclamaciones, renovaciones o actualización de documentos, lo hace a través de las sedes presenciales y el 48 de los ciudadanos obtienen información sobre alguno de dichos procesos acercándose a los puntos de atención.

Por su parte, el 80% de las personas mayores de 59 años considera como mejor opción acercarse a los puntos presenciales de las entidades para realizar sus trámites y servicios y cada 6.3 de cada 100 ciudadanos se encuentra en condición de discapacidad.

La Ley 1346 de julio 31 de 2007, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.
VENTANILLAS DE ATENCIÓN:

- A la fecha de este informe, cada dependencia tramita su PQR
- No se cuenta con sistema de asignación de turnos,
- No cuenta con la ventanilla preferencial
- Las carteleras de información no están ubicadas adecuadamente, no están señalizadas ni cuentan con los parámetros de clasificación de Información que facilita al ciudadano encontrar el trámite requerido.
- No se encontró el Buzón de sugerencias.
- No todos los funcionarios del área se encuentran debidamente identificados.

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PQR

La administración municipal adoptó el reglamento interno para la tramitación de las peticiones con el decreto 317 de agosto 13 de 2012, que permitan garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá. Con Decreto No. 117 de 01 Marzo del 2018 establece los canales de atención oficiales para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Alcaldía de Fusagasugá.

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437ª de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Administración municipal expidió la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍAª la cual se encuentra publicada en la página web de la Alcaldía de Fusagasugá. El propósito de dicho documento, es el de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

DE LAS VENTANILLAS DE ATENCION AL CIUDADANO

*Congreso de Colombia, Ley 1437, enero 18 de 2011 “Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.”

http://www.fusagasugacundinamarca.gov.co/publicaciones.php?id=45449
En el primer piso del Centro Administrativo municipal C.A.M, funciona una (1) ventanilla única de radicación y dos (2) ventanillas de atención donde se realiza la recepción y radicación de documentos del ciudadano las cuales distribuyen a las dependencias de la entidad según correspondan que tramiten y resuelvan las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

En el segundo semestre de 2017 se surtió la modernización mediante el Decreto 283 de 2017, por el cual se fija la estructura organizacional del Municipio de Fusagasugá, en su artículo 1 se crearon varias oficinas y direcciones, las cuales manejan sus propias PQR.

En el informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2017, no se evidencia reporte ni seguimiento a las PQR de estas oficinas y direcciones creadas, se siguen reportando las mismas oficinas y Secretarías del primer semestre.

OBSERVACION OCI RESPECTO AL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO FO-GA-005 DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A PQRS, POR CADA OFICINA:

A partir de los informes de seguimiento realizado por la Secretaría Administrativa se observó lo siguiente:

1. El número de PQRS recibidas mensualmente en cada una de las oficinas que conforman el C.A.M., deben ser reportadas a través del formato FO-GA-005, diligenciando las respectivas casillas, las cuales incluyen tipo de PQRS, asunto, fecha de recepción, fecha de vencimiento de la PQRS, fecha y tiempo de respuesta, dependencia y funcionario responsable, entre otras. (Ver encabezado formato), dicha planilla debe ser enviada a la secretaría administrativa y ésta a su vez deberá reenviarla a la oficina de control interno a través del correo institucional dentro de los cinco (5) primeros días siguientes al mes vencido, sin embargo ésta actividad no se cumple en un 80% de las oficinas, lo cual genera incumplimiento en la labor de seguimiento que realiza la Secretaría Administrativa y a la normatividad existente y vigente tales como: Circular No. 1100-01-02-0110 de fecha 28 de noviembre de 2014, expedida por la secretaría General y oficina de control interno, circular reglamentaria del 17 de noviembre de 2015 emitida por la oficina de control interno y Ley 147412 de 2011. (su reporte es extemporáneo).

10Circular de secretaría General y oficina de control internoNo. 1100-01-02-01 de fecha 28 de noviembre de 2014, “Las Dependencias del C.A.M., que reciban PQRS deberán enviar a la Secretaría General el reporte mensual dentro de los 5 primeros días del mes de siguiente en formato FO-GA-005”.
11 Circular de Oficina de Control Interno “Cumplimiento el reporte mensual de PQRS a la secretaría general, debidamente diligenciado el formato FO-GA-005”.
12 Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de córtes de corrupción y la efectividad de control interno de la gestión pública. Art. 76. La OCI deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”
2. El formato FO-GA-005, no contiene la casilla que permita clasificar el medio de recepción de la PQRS, (chat, página web, correo institucional, telefónico, presencial, Twitter, etc.), lo cual no permite obtener una estadística real y eficaz sobre el medio de recepción más utilizado por el ciudadano.

3. Los procesos que cuentan con varias áreas de trabajo y/o direcciones, no relacionan la totalidad de las PQRS, únicamente se relacionan las que llegan directamente a la Secretaría u oficina.

4. El 99% de las oficinas que conforman el C.A.M., no reportan sugerencias, reclamos, quejas, felicitaciones, a excepción de la secretaría de educación que cuenta con su plataforma del SAC y que genera un informe mensual clasificando cada uno de los radicados obtenidos durante el mes.

5. El 98% de las oficinas que conforman el C.A.M. de Fusagasugá, no reporta las PQRS que son recibidas a través del buzón de sugerencias.

6. No se indica en algunos reportes el tiempo de respuesta, lo cual no permite obtener un análisis eficaz para determinar el cumplimiento en oportunidad.

7. La casilla de fechas de vencimiento no es diligenciada por algunos funcionarios.

ACCIONES DE TRATAMIENTO INMEDIATO
INFRAESTRUCTURA, MEDIO FÍSICO Y VENTANILLA DE ATENCION
La Administración municipal, en aras de mejora a su infraestructura y señalización, habilitó la puerta de acceso del 2º, piso a la Secretaría de hacienda para las personas con movilidad reducida sin embargo, al término de la vigencia 2017, se evidencia que no ha sido una medida con continuidad, por ende, debe establecer acciones urgentes para cumplir lo establecido en el artículo 14 de la Ley 161812 de 2013, los artículos 47 y 48 de la Ley 36114 de 1997, reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005 y Adicionada por la Ley 1287 de 2009.

Se sigue evidenciando que no se han adaptado las ventanillas, puertas de ingreso y acceso físico al ciudadano en y/o en situación de discapacidad, adulto mayor, niños, incumpliendo los estándares que hacen parte del Manual de Accesibilidad para técnicos Municipales Cundinamarca, según Convenio de Cooperación No.053 de 2014 de

---

12Congreso de Colombia, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"

14Congreso de Colombia, Ley 361 del 7 de febrero de 1997, "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dicen otras disposiciones."
Desarrollo Social Departamental que establecen los requisitos necesarios para la atención y accesibilidad al ciudadano, en especial para los usuarios que presenten alguna clase de discapacidad y/o situación especial.

ANÁLISIS DE LOS INFORMES MENSUALES DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA-OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

1. No se evidencia la toma de medidas correctivas que permitan el cumplimiento al reporte mensual de PQRS a través del formato de seguimiento y control FO-GA-005 por cada una de las oficinas que conforman el CAM, dentro de los cinco primeros días siguientes al mes vencido, razón por la cual a la fecha aún contamos con oficinas que no realizan el reporte de PQRS mensual ó en su defecto lo realizan hasta con 20 días de extemporaneidad.

2. El formato Excel diseñado y aprobado por MECI, no cuenta con una casilla que permita la clasificación del canal de atención por medio del cual se recibió la PQRS, por ende, no se puede realizar un análisis porcentual del medio y/o canal más utilizado por el usuario, sugiriéndose la posibilidad de ajuste y/o modificación.

3. La Secretaría administrativa, mensualmente elabora su respectivo informe de seguimiento y control a las PQRS del C.A.M., informe que se remite al Despacho del Alcalde y a la oficina de Control interno, sin embargo y a pesar de que se ha evidenciado mejora, se sigue presentando un alto número de PQR con respuestas extemporáneas ó sin respuestas, como son los casos de la Secretaría de Planeación, movilidad, para lo cual no se evidencian acciones correctivas y/o de mejora ante estas oficinas.

4. Dentro de los informes mensuales presentados por la oficina de Atención al Ciudadano, no se evidenció la verificación a la materialidad en las PQRS revisadas en el segundo semestre de 2017, siendo éste un aspecto muy importante para evaluar, toda vez que se han encontrado peticiones que no se les da respuesta de fondo.

5. La OCI, realiza el seguimiento y análisis a PQRS semestral, basado en los reportes mensuales presentados por la Secretaría Administrativa, es decir que los informes presentados por la Secretaría Administrativa, debe contener toda la información de las PQRS, que permitan la medición, clasificación y análisis de cada uno de los aspectos importantes de las PQRS del C.A.M. (Materialidad, oportunidad, estadísticas sobre números de PQRS recibidas por cada oficina debidamente clasificadas, número de PQRS contestadas, número de PQRS sin contestar, número de PQRS no reportadas, entre otras; clasificación de asuntos, verificación de aplicabilidad de TRD, Gestión documental, Imagen corporativa), etc,

6. Dentro del informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano en el segundo semestre de 2017, se evidencia que no se relaciona el seguimiento de
PQR a la Secretaría de Educación, argumentando que “no se efectuó seguimiento teniendo en cuenta que ellos cuentan con su propio sistema de Servicio y Atención al Ciudadano SAC, y la Secretaría General, efectúa seguimiento con relación a las P.Q.R’s radicadas a través de la V.U.C.”. Sin embargo la Oficina de Control Interno sugiere realizar el respectivo seguimiento, teniendo en cuenta que ésta oficina ha evidenciado algunas irregularidades en el manejo del SAC (como tiempos, notificaciones, oportunidad y materialidad).

DE LA INFORMACION PARA EL ANALISIS Y MEJORA A LA ATENCION:

La administración Municipal de Fusagasugá, debe generar acciones inmediatas a corregir los siguientes aspectos:

1. Es necesario establecer un mecanismo que permita y establezca la clasificación del PQR y medición desde el momento de su radicación, lo cual aportará de manera positiva al análisis y consolidación de la información de manera eficaz y efectiva.

2. Es necesario tener en cuenta los canales de información y comunicación del CAM, debido a que dentro de los reportes mensuales de PQRS, a través del formato FO-GA-005 no se evidencian las PQRS recibidas por los medios diferentes a escritos.

3. El personal que labora en el C.A.M., debe ser capacitado en el manejo de la información, frente a su clasificación, organización y conservación, con el fin de evitar contratiempos en la entrega de cargos y en el momento de realizar los reportes de PQRS, teniendo en cuenta que se carece de buena clasificación de la PQRS, evidenciando que no realizamos un reporte adecuado, real y verdadero.

4. La administración debe establecer el registro de base de datos de los ciudadanos con la aplicación de habeas data16.

5. Se debe fortalecer la notificación al ciudadano, haciendo buen uso de los medios ofrecidos por el C.A.M., como el correo electrónico, telefónico, pagina web, chat, personal, aviso, etc.

6. Las estadísticas mensuales tienen un margen de error toda vez que no se analizan situaciones como los traslados efectuados entre dependencias que se registran doble vez.

7. No todas las dependencias realizan los reportes de PQR en los primeros cinco días del mes siguiente al reportado y no todas diligencian completamente el formato lo que atrasa la labor de la secretaría general para su consolidación y la revisión de la OCI.

16Congreso de Colombia, ley estatutaria 1581 de octubre 17 de 2012, reglamentada parcialmente por el decreto nacional 1377 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
8. No se encontró Publicado en la página web de la entidad el seguimiento a los PQR de la entidad de la vigencia 2017 emitido por la secretaría General que establece el artículo 52 del Decreto 1031\(^{16}\) de 2015, el cual reglamenta la Ley de transparencia 1712 de 2014 y establece que las solicitudes de acceso a información, de conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la misma Ley, deberán registrarse y publicarse en un informe que contenga todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta que discrimine:

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

9. El Índice de Información Clasificada y Reservada relaciona solo unas pocas dependencias y no se ha actualizado en la presente vigencia.

10. No se encontró Accesibilidad a medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA:

La administración deberá adelantar acciones tendientes a caracterizar al ciudadano y grupos de interés. Caracterizar\(^{17}\) es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuario. Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados, diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional, Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.

Para apoyar el cumplimiento de algunas de las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015) la Presidencia de la República ha diseñado cuatro herramientas\(^{18}\).

\(^{16}\)Presidencia de la República de Colombia, Decreto 1031, enero de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."

\(^{17}\)http://es.presidencia.gov.co/AcentoCiudadano/DocumentosCiudadania/bule-caracterizacion-ciudadanos-usuarios-interesados-SecTransparencia-DAPRE.pdf


Calle 6 No. 6-24 Centro Administrativo Municipal
www.fusagasugapersiguenegocios.gov.co
www.fusagasugapermisoselectronicos.gov.co
TELEFONOS 886.8181 – EXTENSION 199 PISO 2
Gabinete postal 2222151

juntos podemos
1. Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados: tiene como objetivo entregar orientaciones para el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

2. Guía de instrumentos de gestión de información pública: tiene como objetivo presentar una serie de lineamientos prácticos para el desarrollo de los instrumentos de gestión de información pública exigidos por la Ley 1712 de 2014.

3. Guía para responder a solicitudes de información pública, que tiene como objetivo orientar las respuestas a solicitudes de información pública que reciban los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014.


5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Establece siete actividades para cinco subcomponentes: Lineamientos de transparencia activa, Lineamientos de transparencia pasiva, Elaboración de los instrumentos de gestión de la información, Criterio diferencial de accesibilidad, Monitoreo del Acceso a la información pública.

Para el periodo de 01/01/2018 al 30/04/2018 se programó una actividad, una del subcomponente lineamiento de transparencia Activa, la cual se cumplió al 100%

El link de trámites de la entidad relaciona 106 trámites, la última actualización que presenta este link en la página web de la entidad es el 15 de octubre de 2015. En el Plan anticorrupción referencia que la Administración municipal cargo el SUIT 112 trámites. Situación que debe ser revisada por la Secretaría de Planeación y Oficina de las TICS.

Revisado el link de Transparencia se encontró que no se encuentra publicada la totalidad de la Información mínima requerida de que trata los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 reglamentada con el Decreto 10319 de 2015, tampoco se encontró el informe de solicitudes de acceso a la información establecido en el parágrafo 2 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

19Presidencia de la República de Colombia, Decreto 103, enero de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
No se encontró la Publicación de Datos Abiertos. Las condiciones técnicas de que trata el literal k) del artículo 11 de la Ley 1712 de

El Índice de Información Clasificada y Reservada relaciona solo unas pocas dependencias y no se ha actualizado en la presente vigencia,

La administración no ha establecido la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad previsto en el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014,

No se encontró Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.


No se encontró publicación del mecanismo o procedimiento para participar en la formulación de políticas o en el ejercicio de las facultades de la entidad.

6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

Establece dos actividades para un subcomponente: Satisfacción al usuario.

Para el período de 01/01/2018 al 30/04/2018 se programó una actividad, una del subcomponente Satisfacción al usuario, la cual se cumplió al 100%.

CONCLUSIONES DEL INFORME:

Para el periodo evaluado (30 de abril del 2018) presenta un cumplimiento del 95%. De diez actividades establecidas cumplió nueve (9). Ver matriz No. 1

Es importante aclarar que el componente Racionalización de Tramites programa ciento doce actividades (112) con fecha de ejecución del 1/02/2018 al 1/12/2018. En cuanto al primer periodo de evaluación se presentó un avance del 95%, siendo el componente de Gestión del riesgo de corrupción -mapa de riesgos de corrupción el único que presenta conformidad respecto a las actividades programadas con corte 30 de abril de 2018 (cumplió tres de cuatro actividades).

Se requiere que de manera inmediata la administración municipal genere las acciones correctivas que conlleven al cumplimiento de las actividades establecidas para cada componente específicamente en los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información y racionalización de trámites toda vez que las actividades proyectadas no corregen de fondo la accesibilidad del ciudadano ni mejora la prestación del servicio a la comunidad.

En la Racionalización de trámites la entidad debe corregir la inconsistencia de la información reportada al SUIT con la relacionada en la entidad. Se encontró que no todos los trámites de la Secretaría de Movilidad se encuentran registrados en la página del SUIT como es el caso del Plan de Manejo de Tránsito denominado P.M.T.

**MATRIZ No. 3**

**ALCALDÍA DE FUSAGASUGA**

**CUMPLIMIENTO ACUMULADO PLAN ANTICORRUPCION VIGENCIA 2018**

<table>
<thead>
<tr>
<th>OFICINA DE CONTROL INTERNO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</td>
</tr>
<tr>
<td>ALCALDÍA DE FUSAGASUGA</td>
</tr>
<tr>
<td>VIGENCIA 2018</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>FECHA DE SEGUIMIENTO</th>
<th>Abril 30/2018</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>COMPONENTE</th>
<th>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</th>
<th>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</th>
<th>% DE AVANCE</th>
<th>OBSERVACIONES</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCION</td>
<td>13</td>
<td>3</td>
<td>23%</td>
<td>PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE 2018 (01/01/2018 A 30/04/2018) SE PROGRAMARON 4 ACTIVIDADES LAS CUÁLES FUERON CUMPLIDAS AL 100%</td>
</tr>
<tr>
<td>RACIONALIZACION DEL TRAMITE</td>
<td>112</td>
<td>60</td>
<td>0</td>
<td>ACTIVIDADES PROGRAMADAS DESDE 01/02/2018 A 1/12/2018</td>
</tr>
<tr>
<td>RENDICIÓN DE CUENTAS</td>
<td>7</td>
<td>1</td>
<td>14%</td>
<td>1 ACTIVIDAD PROGRAMADA DESDE FEBRERO DEL 2018 A ABRIL DEL 2018- 2 ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO AL 2018- 4 ACTIVIDADES PROGRAMADAS</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Col 6 No. 5-26  Centro Administrativo Municipal  www.fusagasugacundinamarca.gov.co/ccontrolinterno@fusagasugacundinamarca.gov.co  TELÉFONOS 888.8181 EXTENSION 109  FIGSO - 2  Código postal 25201
<table>
<thead>
<tr>
<th>Componente</th>
<th>Actividades programadas</th>
<th>Actividades cumplidas</th>
<th>% de avance</th>
<th>Observaciones</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>75%</td>
<td>PARA EL PRIMER TRIMESTRE SE PROGRAMARON 4 ACTIVIDADES DE LAS CUALES SE CUMPLIERON 3</td>
</tr>
<tr>
<td>ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACION DE TRAMITAS</td>
<td>112</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE FEBRERO DEL 2018 A DICIEMBRE DEL 2018</td>
</tr>
<tr>
<td>RENDICION DE CUENTAS</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>100%</td>
<td>1 ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA ESTE PERIODO Y SE CUMPLIO AL 100%</td>
</tr>
<tr>
<td>SERVICIO AL CIUDADANO</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>100%</td>
<td>3 ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA ESTE PERIODO QUE SE CUMPLIERON AL 100%</td>
</tr>
<tr>
<td>TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>100%</td>
<td>1 ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA ESTE PERIODO Y SE CUMPLIO AL 100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA EN EL COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

GENERALES:

- Centralización de la atención de PQR. En el caso que cada dependencia continúe su trámite, validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- Adaptación de la Infraestructura en el área de servicio al cliente.
- Señalización, identificación y establecimiento del área de servicio al cliente.
- Jornadas de divulgación, sensibilización y socialización a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.
- Adecuada señalización e identificación de la información interna (para funcionarios) y externa para ciudadanos sin contaminación visual.
- Organización de espacios, shut de basuras y otros elementos, Campañas de Orden y aseo de áreas, oficinas, pasillos.
- Adecuada señalización en las áreas de transito de los ciudadanos.
- Medir todos los canales de atención al ciudadano.
- Establecer muestra significativa para la encuesta de percepción en la atención.

SUGERENCIAS ESPECÍFICAS

EN ACCESIBILIDAD:

La Norma Técnica Colombia NTC6047 de accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio ciudadano, establece las especificaciones para la construcción y adecuación de espacios físicos de las entidades de la administración pública.

Las normas ISO 3864-1 e ISO 3864-2 han definido para cada tipo de señal, según su significado, una forma geométrica, un color de seguridad y un color de contraste, con el fin de asegurar su comprensión en Lugares de Trabajo y Áreas Públicas.

**PUERTAS**

**VENTANILLAS DE ATENCION**

Laaba adecuada como superficie de escritura para las personas que están de pie, entre 900 mm y 1.100 mm (ver la Figura 34).

**SISTEMAS DE ASIGNACION DE TURNOS**

Establecer la forma más expedita para la administración y oficinas fuera de ellas el mecanismo de registro y control de ingreso, asignación de turnos y aplicación de los registros visibles al público.

**SEÑALIZACION Y ALARMAS DE AVISO DE EMERGENCIA**

La guía de Protocolos del servicio al ciudadano, puede orientar sobre los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios,
información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

ACTUALIZACION DE FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE LA ATENCION:

Diseñar y aplicar una estrategia comunicativa, interna y externa, que contribuya al conocimiento público de la actualización del procedimiento para el trámite del derecho de petición, y de los mecanismos y canales por medio de los cuales las personas pueden hacer uso de este derecho constitucional y legal.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Derecho de Petición</th>
<th>Ley 1437 de 2011</th>
<th>Decreto 01 de 1984</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Establece expresamente que no se requiere invocar el derecho de petición. (Inc. 2°, art. 13) para entender que todas las solicitudes que no se enmarquen dentro de un trámite administrativo especial deben ser entendidas y tramitadas como derecho de petición (a la fecha esto era un imperativo jurisprudencial)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Se dispone expresamente la gratuidad del derecho de petición y que es viable presentarse sin representación a través de abogado.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Medios</td>
<td>Escrito o verbal. (art. 5)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>El derecho de petición puede ser escrito, verbal, por correo electrónico o por cualquier medio idóneo para transferencia de datos, (arts. 15 y 54 inc. 2°) (aspectos que a la fecha y para algunos medios diferentes al escrito o verbal sólo tenían desarrollo jurisprudencial).</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Términos</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Salvo norma especial, las peticiones en general- 15 días ¹ (no cambia)</td>
<td>15 días.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Petición de Documentos: 10 días hábiles. Vencido el término se deben entregar en los 3 días siguientes. (numeral 1, artículo 14) (no varía)</td>
<td>10 días hábiles. Vencido el término se deben entregar en los 3 días siguientes. (art. 22)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Consultas. 30 días² (no varía).</td>
<td>30 días.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Peticiones entre autoridades: De información 10 días. (art. 30)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Consagra lo dispuesto en el</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

¹| 2
Juntos somos Fusagasugá
<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Inciso final del artículo 16 del Decreto 2168 de 1995, modificado por el artículo 14 de la Ley 982 de 2005.</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Por excepción, si no es posible resolver la petición dentro del término, se debe informar de inmediato o antes del vencimiento del plazo, expresando las razones y el plazo razonable, que no puede exceder del doble del original. (parágrafo, art. 14)</strong> (Se establece límite o término máximo de respuesta)</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. (art. 6)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Traslado de peticiones</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Prevé un término de 10 días³. Los términos para la autoridad competente empezarán a correr a partir del día siguiente a la recepción. (art. 21).</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>10 días. Los términos para resolver se amplían en 10 días. (art. 33).</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Solicitud de copias y certificaciones en expedientes</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Aplican los mismos términos del artículo 14. (10 días⁴) (Inc. final, art. 36).</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>3 días. (art. 29, inc. 3°)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Falta Disciplinaria por no atender la petición o no resolver dentro del término</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>La considera falta gravisima. (art. 31)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Causal de mala conducta. (art. 7)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Reglamentación Interna</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ordena reglamentar el trámite interno de peticiones. (art. 22)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>No exige revisión o aprobación por parte de otros organismos o entidades, y se sustenta en que contribuya al buen funcionamiento de la entidad.</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Determinaba que autoridades debían reglamentar la tramitación interna de las peticiones, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios. Dichos reglamentos se deberían someter a la revisión de la Procuraduría General de la Nación, la cual podrá pedir el envío de los reglamentos e imponer sanciones por el incumplimiento de los plazos que señale el decreto reglamentario. (Art. 32.)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Peticiones análogas por más de 10 ciudadanos</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Se podrá dar una única respuesta y publicarla en un Diario de amplia circulación, en la página web y dar copia a quien la solicite. (Inc. 2°, art.22)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Atención Prioritaria de peticiones</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Peticiones incompletas</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Contenido de la petición</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Se entenderá que desiste de la petición, si no da respuesta el peticionario en el término de dos meses. (arts. 11, 12 y 13).</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Peticiones completas</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Peticiones irrispetuosas, oscuras o reiterativas.</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Documentos reservados</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Operaban lineamientos jurisprudenciales</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Revisar y Replantear los cargos asignados dentro la Secretaría de General, donde existen 5 cargos de planta (1 Técnico Operativo y 4 Auxiliares Administrativos). 2 contratos OPS y los funcionarios fuera de la sede de la administración, La AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD de los funcionarios quienes podrán dar respuesta (Proyección y firma) de los PQR de la Administración. El funcionario responsable de la firma de los PQR deberá tener dentro de sus funciones dicha responsabilidad y ser acorde a lo establecido en el Decreto 317 de agosto 13 de 2012 por medio del cual se adopta el Reglamento interno para la tramitación de las peticiones que permitan garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá.

La herramienta perfil del servidor²⁶, le permitirá tener una visión sobre los servidores públicos que se encuentran en las oficinas de atención al ciudadano, en cuanto a la suficiencia e idoneidad de los mismos. A partir de la misma se puede identificar:

1. Número de servidores idóneos por punto de atención
2. Necesidades de sensibilización y/o capacitación para ser implementadas
3. Fortalecimiento en competencias funcionales y comportamentales
4. Necesidades de reubicación de Personal
5. Parámetros de reclutamiento o selección de Personal
6. Valoración general de equipos de trabajo de acuerdo con los niveles de atención identificados.

EN ACTIVIDADES DE AUTOCONTROL Y SEGUIMIENTO:

La autoevaluación de las entidades en servicio al ciudadano²⁷, es un insumo fundamental para elaborar el diagnóstico del tema en mención. La autoevaluación que hará cada entidad recogerá una multiplicidad de variables a tener en cuenta para la emisión de una valoración diagnóstica basada en el análisis de la realidad de temas como la cultura del servicio, los canales de atención para los ciudadanos, los perfiles y competencias de los servidores, la difusión y promoción de los servicios, la articulación interinstitucional para superar y evolucionar en temas de servicio, entre otros.

Revisión de los indicadores de servicio al cliente y seguimiento a los mismos.

Establecer el Manual de servicio al Ciudadano como instrumento gerencial el cual desde su concepción y su estructura integre elementos como:

- Objetivos del servicio.
- Atributos del servicio de calidad superior.
- Prestación del servicio de alta calidad al ciudadano.

²⁷Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, encuesta de cultura política. Bogotá, Noviembre de 2011
• La presentación personal.
• La organización y pulcritud de los puestos de trabajo.
• Guía para la atención de personas con discapacidades, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo.
• Guía para la prestación del servicio telefónico.
• Guía para tratar a los ciudadanos difíciles.
• Organización interna del servicio y sus funciones.
• Procedimiento de atención.
• Trámites que se atienden.
• Ubicación de los puntos de servicio.
• Tarifas de los servicios.
• Horarios de atención.
• Deberes y derechos de los ciudadanos.
• Procedimiento de quejas y reclamos.
• Mecanismos de participación de los ciudadanos.

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) facilita la coordinación y la articulación entre las entidades públicas con orientaciones que sirven de insumo para la formulación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con servicio al ciudadano.

La Grafica No. 1, muestra el modelo de Gestión Publica efectiva del servicio al ciudadano planteado por el CONPES 3587 de 2013. Estos instrumentos, facilitan la gestión de dichos temas al interior de cada Entidad y brindan una guía flexible adecuada a las necesidades y características. Dentro de esta estrategia, el PNSC ha enfocado sus esfuerzos en la creación de herramientas relacionadas con:

- Guía para la formulación de proyectos de inversión en servicio al ciudadano.
- Auto diagnóstico de entidades públicas en servicio al ciudadano.
- Metodología para la caracterización de ciudadanos.
- Mapas funcionales en servicio al ciudadano (actualización)
- Protocolos de servicio para los diferentes canales de atención:
- Norma técnica de accesibilidad y señalización al medio físico:

La tabla No. 1 detalla las herramientas desarrolladas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP).
Gráfica 1. Modelo de Gestión Pública Efectiva al Servicio del Ciudadano

RESULTADOS:
- Efectividad
- Colaboración
- Información / servicios compartidos


Tabla 1. Herramientas desarrolladas

<table>
<thead>
<tr>
<th>Herramienta</th>
<th>Objetivo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Norma técnica para la accesibilidad al medio físico</td>
<td>Establecer criterios y requisitos de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano.</td>
</tr>
<tr>
<td>Protocolos de servicio al ciudadano</td>
<td>Definir elementos comunes a todos los canales, tales como: atributos del servicio; actitud; atención a personas alteradas; lenguaje (comunicación verbal y no verbal); tratamientos cuando la respuesta a las solicitudes es &quot;no&quot;; y, atención de reclamos.</td>
</tr>
<tr>
<td>Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés</td>
<td>Identificar las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano objetivo de la entidad</td>
</tr>
<tr>
<td>Ficha de Priorización de Servicios de las entidades de la Administración Pública</td>
<td>Identificar entre los servicios que presentan mayor grado de insatisfacción aquellos que son más demandados, que se prestan ampliamente en el territorio nacional, que están dirigidos a poblaciones vulnerables y que están asociados a un derecho fundamental</td>
</tr>
<tr>
<td>Lineamientos comunes para la formulación de proyectos de inversión en materia de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Apoyar la consolidación de proyectos en materia de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
## Herramientas de Ayuda para la Mejora:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fecha</th>
<th>Temática</th>
<th>Documento</th>
<th>Descripción</th>
<th>Descargar</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Diciembre 2012</td>
<td>Servicio Incluyente</td>
<td>Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente</td>
<td>Pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las Entidades, con el fin de mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Noviembre 16 de 2012</td>
<td>Foro Prácticas Innovadoras al Servicio al Ciudadano</td>
<td>Presentaciones</td>
<td>Podrá tener acceso a las presentaciones realizadas en el FORO</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Junio de 2011 (Actualizada)</td>
<td>AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO</td>
<td>HERRAMIENTA AUTO-DIAGNÓSTICO</td>
<td>Si desea definir el estado actual de su entidad frente al servicio al ciudadano, califique su fortaleza en una escala del uno al cuatro, con SI o NO según la pregunta o el requerimiento específico de información que se le realice correspondiendo a las siguientes áreas: Área 1: Estrategia, Estructura y Servidor Público; Área 2: Canales de Atención; Área 3: Conocimiento del Ciudadano Cliente y Área 4: Articulación Institucional. Sus calificaciones le darán una idea de las áreas en las que debe concentrarse.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29/12/2010</td>
<td>CIUDADANO</td>
<td>HERRAMIENTA COMO CONOCER AL CIUDADANO</td>
<td>Un estudio para conocer más al ciudadano, sus necesidades, intereses, grado de satisfacción ante los trámites y servicios que ofrecen las entidades públicas.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>FECHA</td>
<td>TEMÁTICA</td>
<td>DOCUMENTO</td>
<td>DESCRIPCIÓN</td>
<td>DESCARGAR</td>
</tr>
<tr>
<td>---------------</td>
<td>-----------------</td>
<td>---------------------------------</td>
<td>------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
<td>-----------</td>
</tr>
<tr>
<td>Junio de 2011</td>
<td>SERVIDOR PÚBLICO</td>
<td>HERRAMIENTA PERFIL DEL SERVIDOR</td>
<td>Esta herramienta permite tener una visión sobre los servidores públicos que se encuentran en las oficinas de atención al ciudadano, en cuanto a su suficiencia e idoneidad de los mismos. A partir de la misma se puede identificar: 1. Número de servidores idóneos por punto de atención; 2. Necesidades de sensibilización y/o capacitación para ser implementadas; 3. Fortalecimiento en competencias funcionales y comportamentales; 4. Necesidades de reubicación de Personal; 5. Perímetros de reclutamiento o selección de Personal; y, 6. Valoración general de equipos de trabajo de acuerdo con los niveles de atención identificados.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Junio de 2011</td>
<td>SEÑALIZACIÓN</td>
<td>MANUAL SEÑALIZACIÓN ADMON PÚBLICA</td>
<td>Herramienta complementaria dirigida a la Administración Pública para señalar los espacios destinados a la atención y servicio al Ciudadano. Contiene compilación de normas legales y técnicas. Se constituye en un insumo importante que permite fortalecer el canal presencial en las entidades públicas.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Junio de 2011</td>
<td></td>
<td>GUÍA DE DIAGRAMACIÓN DE SEÑALES</td>
<td>Si desea conocer el detalle las especificaciones de cada una de las referencias de las señales, esta guía será de gran ayuda.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Junio de 2011</td>
<td></td>
<td>PICTOGRAMAS ARTES Y PLANTILLA GUÍA</td>
<td>Si desea conocer el detalle las especificaciones de cada uno de los pictogramas a usar, la presente guía será de gran ayuda.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29/12/2010</td>
<td></td>
<td>FORMATO RECOLECCION INFORMACIÓN PARA SEÑALIZACIÓN</td>
<td>Para el diligenciamiento de este formato se recomienda a las personas responsables o coordinadores de los Puntos de Atención o Servicio al Ciudadano tener en cuenta el concepto de las áreas de infraestructura o recursos físicos y comunicaciones de la entidad.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29/12/2010</td>
<td></td>
<td>MANUAL DE ESPACIOS FÍSICOS: EVALUACIÓN Y DISEÑO DE PUNTOS DE ATENCIÓN</td>
<td>Herramienta dirigida a la Administración Pública para evaluar, planear y diseñar espacios para sus puntos de atención. Contiene compilación de normas legales y técnicas. Se constituye en un insumo importante para decisiones en el corte y mediano plazo, que permita fortalecer en las entidades públicas el canal presencial de atención al ciudadano.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29/12/2010</td>
<td></td>
<td>PROTOCOLOS PARA RECONOCER, EVALUAR Y DISEÑAR ESPACIOS FÍSICOS EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN</td>
<td>Su aplicación permitirá adecuar y mejorar, a partir de conceptos y elementos arquitectónicos, las áreas destinadas a la atención al ciudadano para el canal presencial, en especial a la atención a adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29/12/2010</td>
<td></td>
<td>ANEXO. FICHA DE RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN ESPACIOS FÍSICOS</td>
<td>Reconocimiento y evaluación de los espacios físicos de un punto de atención y servicio al ciudadano.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
PARA LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA CERO PAPEL
Directiva Presidencial No. 4 de 2012.

"De conformidad con las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014, es propósito del Gobierno Nacional tener una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz. Dentro de las estrategias principales para la implementación de esta política, se encuentra la denominada "Cero Papel" que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Esta estrategia, además de los impactos en favor del ambiente, tiene por objeto incrementar la eficiencia administrativa. Con el fin de avanzar en la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel" (Directiva Presidencial 04 2012)

La Secretaría de Agricultura Ambiente y Tierras, llevó a cabo el día 10 de Abril capacitación en el tema de Sistema Nacional de áreas protegidas Estructura de Parques Naturales y el día 17 de abril en el tema de Planificación y Gestión de Recursos Naturales y Gestión del Riesgo, en donde socializaron con los participantes la importancia de apoyar la campaña de cero papel. Al igual que recalcaron que de la entidad debería identificar y aplicar las buenas prácticas para reducir el consumo del papel y al igual que promover el uso de otras herramientas.

Atentamente,

OLGA PATRICIA CASTILLO RANGET
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

GESTION DOCUMENTAL
Original Destinatario
1º. Copia: Archivo Sistematizado
Nombre del archivo: Seguimiento a Plan anticorrupción 2016
Serie: Informes
Subserie: De seguimiento al Plan anticorrupción