



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022

La Alcaldía Municipal de Cajicá, comprometida con los principios consignados en la Constitución y la Ley, y bajo el pilar de Buen Gobierno, y en continuo trabajo para impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción; dispone a la comunidad las actividades definidas en cada uno de los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a consulta, buscando recibir los aportes, observaciones y/o sugerencias, frente a las acciones que esta Entidad debe adelantar para fomentar la transparencia y la lucha contra la corrupción.

### Componente I. Gestión de riesgos de corrupción

Este componente contiene un conjunto de actividades que permiten a la Alcaldía, identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en cada uno de sus procesos; los líderes de proceso junto con su equipo de trabajo permanentemente realizan monitoreo y evaluación de los riesgos de corrupción y a los factores externos o internos pueden afectar positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos.

Para el año 2022, se han propuesto las siguientes actividades:

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1.  Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisar, ajustar y divulgar la Política de Gestión de Riesgos Institucionales de acuerdo a los cambios normativos.	Divulgación de Política de Gestión de Riesgos Institucionales.	Dirección de Planeación Estratégica.	Junio de 2022
	1.2	Conocer la percepción y apropiación de la Política de Gestión de Riesgos Institucionales en los servidores de la Alcaldía de Cajicá.	Apropiación de Política de Gestión de Riesgos Institucionales	Dirección de Planeación Estratégica.	Julio de 2022
Subcomponente 2.  Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualizar y publicar el mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo a los cambios normativos y posibles riesgos emergentes identificados en cada proceso.	Mapa de riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación Estratégica.	Enero de 2022
Subcomponente 3.  Consulta y divulgación	3.1.	Divulgar Mapa de Riesgos de Corrupción a las partes interesadas de la Alcaldía.	Pieza gráfica de divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección de Planeación Estratégica.	Enero de 2022 Junio de 2022 Diciembre de 2022
	3.2.	Realizar consulta a las partes interesadas sobre la estrategia de Gestión de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Cajicá	Resultados de la encuesta realizada a las partes interesadas de la Alcaldía.	Dirección de Planeación Estratégica.	Diciembre de 2022
Subcomponente 4.  Monitoreo o revisión	4.1.	Realizar el monitoreo de los riesgos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales.	Monitoreo del mapa de riesgos de corrupción institucional actualizada.	Dirección de Planeación Estratégica.	Junio de 2022 Diciembre de 2022
	4.3.	Publicar el monitoreo de los riesgos de corrupción de acuerdo a los avances de cada proceso.	Publicación de mapa de riesgos con su monitoreo el mapa de riesgos.	Dirección de Planeación Estratégica.	Junio de 2022 Diciembre de 2022
Subcomponente 5.  Seguimiento	5.1.	Ejecutar el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos con enfoque de riesgos.	Plan anual de auditoría.	Dirección de Planeación Estratégica.	Diciembre de 2022
	5.2.	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Publicar seguimiento del Plan.	Oficina de Control interno	Mayo de 2022 Septiembre de 2022 Enero de 2023



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## Componente II. Racionalización de trámites

Por medio de este componente la Alcaldía Municipal de Cajicá, pretende mejorar la relación con la Ciudadanía, facilitando el acceso a los trámites y servicios, a través de la disminución de costos y requisitos para llevar a cabo el trámite, haciendo uso de las herramientas tecnológicas para optimizar el tiempo de respuesta a las solicitudes de trámite que realizan los ciudadanos.

En la vigencia 2022, se propone la racionalización de los siguientes trámites:

Numero/Nombre del trámite	26483/Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
<b>Situación actual</b>	El ciudadano debe entregar los documentos en la ventanilla única ubicada en el primer piso de la alcaldía municipal Secretaría de Hacienda de manera presencial para diligenciar el formato de solicitud de facilidades de pago del Predial, el ciudadano debe esperar más o menos un mes para darle respuesta sobre las facilidades de pagos. Al mes el ciudadano puede acercarse nuevamente a la Alcaldía.
<b>Mejora por implementar</b>	Sistematización del trámite: la solicitud se debe realizar directamente en el portal de trámites de la Alcaldía Municipal, con su usuario y contraseña Predial, debe ingresar al botón de consulta e impresión de la factura del acuerdo pago, desde ahí arroja un formulario que permitirá acuerdo de pago relacionado con el código de catastral y debe seleccionar del acuerdo de acuerdo para que le genere la factura, y posteriormente deberá dar click para que genere la factura de acuerdo de pago, al seleccionar la cuota el usuario debe estar seguro que la cuota seleccionada sea la que más se ajuste a su presupuesto, después de esto se despliega un formulario de validación de usuario, con preguntas que deben ser contestadas por el usuario para poder visualizar la factura y después debe imprimir la factura de acuerdo de pago

Numero/Nombre del trámite	26424/Inscripción de propiedad horizontal
<b>Situación actual</b>	El ciudadano debe radicar una serie de documentación específica de manera presencial en la ventanilla de la Alcaldía Municipal de Cajicá o a través del correo de la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía: contactenos-pqrs@cajica.gov.co, con el cual inicia el proceso del trámite. Debe solicitar la expedición del recibo de pago para realizar una consignación de dinero en los bancos descritos en el formato, con base en la cual se expide el certificado de propiedad horizontal. A los 15 días hábiles después, el ciudadano puede acercarse nuevamente a la Secretaría Jurídica de Alcaldía para reclamarlo o se le envía desde el correo: secjuridica@cajica.gov.co.
<b>Mejora por implementar</b>	Sistematización del trámite: La solicitud se debe realizar directamente en el portal de trámites de la Alcaldía Municipal, desde este portal permite adjuntar la documentación y se genera el recibo de pago. Una vez el ciudadano realice la consignación, se activa la solicitud del trámite; esta solicitud llega a la bandeja de correo electrónico de la persona encargada de revisar, la cual confirma la solicitud y da vía libre para que el ciudadano pueda culminar el trámite con éxito.

Numero/Nombre del trámite	49309/Asistencia técnica rural
<b>Situación actual</b>	El ciudadano solicita de manera presencia en la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural, asistencia técnica rural, la cual tarda 1 mes.
<b>Mejora por implementar</b>	Formularios diligenciados en línea: Ampliar los canales de difusión (formulario en línea) el cual permita que el ciudadano no se tenga que desplazar hasta la Secretaría. El formulario permitirá filtrar la información del solicitante y así mismo el ciudadano podrá conocer que servicios presta este trámite.

## Componente III. Rendición de cuentas

El proceso de Rendición de Cuentas en la Alcaldía Municipal de Cajicá, se ha definido como un proceso permanente, que permite el diálogo abierto con la ciudadanía, y no se limita a eventos puntuales, si a la creación de escenarios bajo un modelo de gobierno abierto a la ciudadanía, que mejore la confianza de los ciudadanos en el Estado y fomente la vigilancia de los recursos públicos.

Se ha propuesto las siguientes actividades para la vigencia 2022.



Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1.</b> <b>Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.</b>	1.1	Desarrollar boletines de prensa continuos con los avances de gestión.	Boletines de prensa con información de la relevante o informativa sobre gestión institucional de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Permanentemente
	1.2.	Diseñar estrategias de comunicación didácticas para dar a conocer los informes de avances a la gestión, por los diferentes canales de comunicación.	Publicación de resultados y gestión institucional de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Permanentemente
	1.3.	Generar estrategias de comunicación y divulgación, a través de medios no digitales con el fin de impactar a la comunidad que no cuenta con acceso a internet o redes sociales.	Medios de comunicación impresos (periódicos, carteleras, afiches, volantes) y convocatorias por perifoneo.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Permanentemente
<b>Subcomponente 2.</b> <b>Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</b>	2.1.	Generar espacios de participación y dialogo en doble vía con los ciudadanos del Municipio.	Diseño de espacio de participación y dialogo para promover la participación ciudadana.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Permanentemente
	2.2.	Definir estrategia definiendo recursos, responsables y tiempo de ejecución para realizar la Rendición de Cuentas.	Estrategia para realizar la Rendición de cuentas para la vigencia 2022.	Dirección de Planeación Estratégica	Diciembre de 2022
	2.3.	Divulgar por los diversos canales de comunicación píldoras relacionadas con participación en la audiencia pública para rendición de cuentas.	Diseño de mecanismos para motivar la participación de la comunidad.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Diciembre de 2022
	2.4.	Desarrollar la audiencia pública y elaborar el informe de resultado de rendición de cuentas.	Audiencia pública e informe de Rendición de Cuentas.	Dirección de Planeación Estratégica	Diciembre de 2022
<b>Subcomponente 3.</b> <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	3.1.	Aplicar la encuesta de evaluación y retroalimentación de audiencia pública.	Percepción de la comunidad sobre la audiencia de rendición de cuentas.	Dirección de Planeación Estratégica	Diciembre de 2022
	3.2.	Desarrollar actividades de auditoria al ejercicio de rendición de cuenta.	Auditoria y retroalimentación de la audiencia de rendición de cuentas.	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2022
	3.3.	Elaborar el plan de mejoramiento de acuerdo a la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno.	Implementación de acciones de mejora de la estrategia de rendición de cuentas.	Dirección de Planeación Estratégica	Diciembre de 2022

#### Componente IV. Mecanismos para la atención al ciudadano

La Alcaldía Municipal de Cajicá, en este componente contempla las actividades para garantizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que se ofrecen en la Entidades, y de esta manera mejorar la relación con el ciudadano y fortalecer los canales de comunicación.

Para el año 2020, se propone formular las siguientes actividades:





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1.</b> <b>Planeación estratégica del servicio al ciudadano</b>	1.1. Elaborar acta de reunión con la Alta Dirección en la cual se presenta las necesidades asociadas para fortalecer los canales de comunicación y establecer acciones con el fin de mejorar la prestación de servicio.		Definición de estrategias y toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Una semestral
	1.2. Generar Informe de gestión de peticiones publicado en página web.		Seguimiento a los resultados de la gestión a las Peticiones de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Uno semestral
	1.3. Actualizar documentos institucionales relacionados con la caracterización de usuarios		Caracterización de usuarios de la Alcaldía para desarrollo de cada una de las actividades institucionales.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades
	1.4. Divulgar Política de Trato Digno al Ciudadano y demás información documentada del proceso de Atención al Ciudadano		Lineamientos y documentos claros relacionados al proceso de Gestión de Atención al Ciudadano.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades
<b>Subcomponente 2.</b> <b>Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano</b>	2.1. Elaborar de Plan Institucional de Capacitación con temas referentes a atención al ciudadano, para sensibilizar y generar cultura de excelencia en el servicio en cada uno de los funcionarios.		Plan Institucional de Capacitación	Dirección Integral de Atención al Usuario	Anual
	2.2. Talento Humano de la Alcaldía entrenado de servicio al ciudadano.		Acompañamientos y entrenamientos en el puesto de trabajo a los servidores públicos que tienen funciones de atención y servicio al ciudadano.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades
	2.3. Dar a conocer a los funcionarios y contratistas la percepción y calificación de los usuarios atendidos en cada una de las secretarías e incentivar para mejorar la prestación de servicio.		Retroalimentación sobre la percepción y calificación del servicio.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Mensualmente
<b>Subcomponente 3.</b> <b>Gestión de relacionamiento con los ciudadanos</b>	3.1. Fortalecer el canal de atención virtual de la Alcaldía, incorporando lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.		Estrategias de fortalecimiento de canal virtual de atención.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades
	3.2. Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos y generar informe sobre la atención prestada		Satisfacción de los ciudadanos por la prestación del servicio de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Mensualmente
	3.3. Realizar llamadas de seguimiento a los usuarios de acuerdo a la percepción del servicio.		Acercamiento al ciudadano de acuerdo a su percepción.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Mensualmente
<b>Subcomponente 4.</b> <b>Conocimiento al servicio al ciudadano</b>	4.1. Realizar mejoras a las instalaciones físicas de las ventanillas de atención.		Implementación de ventanillas de atención del usuario de las diferentes sedes de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades
	4.2. Solicitar la actualización del portafolio a cada Secretaría y su respectiva divulgación del Portafolio de Servicios, como mecanismo de conservación de		Portafolio de Servicios de la Alcaldía de Cajicá.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades





Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	4.3. memoria institucional de la información de los servicios.				
	Realizar seguimiento a los canales de información y atención al ciudadano y tomar acciones de mejora.		Informe sobre el funcionamiento de los canales de atención.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Uno semestral
Subcomponente 5.  Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1.	Diseñar e implementar método de ciudadano incógnito en el canal telefónico	Informe de resultados del método de ciudadano incógnito.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Trimestralmente
	5.2	Definir e implementar de acciones de mejora de acuerdo a las observaciones y recomendaciones del informe de auditoría.	Plan de mejoramiento de los informes de PQRDS	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades
	5.3.	Definir e implementar acciones de mejora de acuerdo a la medición de satisfacción de los ciudadanos.	Plan de mejoramiento de los informes de PQRDS	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades

## Componente V. Transparencia y acceso a la información pública

El principal objetivo de este componente es dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública y demás lineamientos para garantizar el derecho a la divulgación de la información, buena fe, veracidad, celeridad, uso responsable y calidad de la información.

Se han planteado las siguientes actividades para la vigencia 2022.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1.  Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizado el sitio de "Transparencia y acceso a la información pública" en la Página Web de la Alcaldía de Cajicá, con la información mínima requerida por la ley 1712	Enlace "Transparencia y acceso a la información pública" actualizado	Dirección de TIC y Ctei	1/12/2022
	1.2.	Publicar en la página web de la Alcaldía los planes institucionales estratégicos en los términos establecidos por el Decreto 612 de 2018.	Publicación de planes institucionales estratégicos	Todas las dependencias	1/1/2022
	1.3.	Actualizar información, publicar y socializar nuevos datos abiertos que generen valor a la gestión y el desempeño institucional.	Link de publicación de información actualizada.	Dirección de TIC y Ctei	Cuando aplique
	1.4	Desarrollar Comité Institucional de Gestión y Desempeño y presentar la información del Sistema de Gestión de Calidad.	Revisión por dirección del Sistema de Gestión de Calidad.	Dirección de Planeación Estratégica	Junio de 2022
	1.5.	Sensibilizar sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana.	Informe de jornadas de capacitación.	Dirección de TIC y Ctei	Una sensibilización cuatrimestralmente
Subcomponente 2.  Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Atender y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante la vigencia 2021.	Seguimientos a la Gestión de PQRDS	Dirección Integral de Atención al Usuario	Mensual
	2.2	Realizar promoción del canal de atención virtual de la Alcaldía de Cajicá, Portafolio de Servicios, Chat y Líneas Telefónicas.	Informe de estadísticas de interacciones de los canales de atención al ciudadano.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Mensual



Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Subcomponente 3.</b> <b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1.	Actualizar, socializar y publicar el inventario de activos de información, junto al esquema de publicación y el índice de información clasificada y reservada.	Inventario de Activos Actualizado y publicado en página web	Dirección de TIC y Ctei	31/1/2022	
	3.2.	Actualizar los instrumentos archivísticos que componen la Ley de Archivo	Instrumentos archivísticos actualizados.	Archivo Municipal	Permanentemente	
<b>Subcomponente 4.</b> <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.1.	Mejorar la accesibilidad a la página web de la Alcaldía		Actualizar la página WEB cumpliendo con la normatividad vigente Ley 172 de 2014 y sus regulaciones actualizadas	Dirección de TIC y Ctei	Permanentemente
<b>Subcomponente 5.</b> <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Implementar el plan de mejoramiento del Índice de Información y Acceso a la Información, ITA		Actualización del Reporte Matriz ITA del 2022 de acuerdo con la actualización y lineamientos que establezca el MinTic.	Dirección de TIC y Ctei	31/8/2022
	5.2.	Reporte visitas realizadas en la página web de la Alcaldía Municipal de Cajicá		Informe de visitas realizada a la página web	Dirección de TIC y Ctei	Cuatrimestralmente

## Componente VI. Integridad

La Alcaldía Municipal de Cajicá, ha incluido en este Plan, acciones para el fortalecimiento de los valores de ética, transparencia e integridad atributos indispensables para el cumplimiento de la misión institucional.

A continuación, se relacionan las actividades propuestas para la vigencia 2022:

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1.</b> <b>Fomentar apropiación y prácticas de integridad y prevención del conflicto de interés.</b>	1.1.	Implementar Plan de Acción resultado del autodiagnóstico de Gestión de Código de Integridad definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad y Conflicto de interés.	Dirección de Talento Humano	30/06/2022
	1.2.	Definir instrumentos de medición y/o seguimiento de apropiación de los valores definidos en el código de Integridad.	Estrategias para la apropiación del Código de Integridad de la Alcaldía.	Dirección de Talento Humano	30/08/2022
	1.3.	Divulgar e implementar la Declaración de Transparencia, Integridad y Conflicto de Interés definida por la Alcaldía Municipal de Cajicá.	Aplicación de la Declaración de Transparencia, Integridad y Conflicto de Interés en los servidores de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	Dirección de Talento Humano	30/03/2022
	1.4.	Elaboración de Plan de Capacitación Institucional con temas relacionados con la cultura de principios de función pública, código disciplinario, código de Integridad, conflicto de interés.	Plan Institucional de Capacitaciones.	Dirección de Talento Humano	31/01/2022



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	interés y estrategias para la lucha de la corrupción			
1.5.	Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Promoción y el seguimiento a la certificación del Curso Virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.	Dirección de Talento Humano	30/05/2022
1.6.	Elaborar y divulgar la información documentada relacionada conflicto de interés.	Definición de lineamientos y mecanismos internos para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011	Dirección de Talento Humano	30/08/2022
1.7.	Verificar el reporte de la información de declaración de bienes y rentas y conflictos de interés, de acuerdo a formato establecido y publicado en la página web del DAFP.	Monitorear los posibles casos de conflicto de interés, para definir acciones para su prevención.	Dirección de Talento Humano	30/11/2022
1.8.	Realizar seguimiento a las capacitaciones Incluidas en el Plan de Capacitación Institucional con temas relacionados con la cultura de principios de función pública, código disciplinario, código de Integridad, conflicto de interés y estrategias para la lucha de la corrupción	Plan Institucional de Capacitaciones.	Dirección de Talento Humano	De acuerdo a lo establecido en el Plan Institucional de Capacitación