



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Control de cambios		
Versión	Fecha	Razón de la actualización.
01	31-ene-22	Se define las estrategias y se publica en página web de acuerdo a la normatividad vigente.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

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 grafica 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 al mapa de riesgos de corrupción institucional actualizada.	Dirección de Planeación Estratégica.	Junio de 2022 Diciembre de 2022
	4.2. 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 auditoria.	Dirección de Planeación Estratégica.	Diciembre de 2022
	5.2. Publicación de seguimiento a Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada	Oficina de Control interno	Mayo de 2022 Septiembre de 2022 Enero de 2023



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co - Página web:
www.cajica.gov.co

Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMPONENTE 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Datos Trámite a racionalizar			Acciones de racionalización a desarrollar				Plan de ejecución			
Tipo	Numero /Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo	Acciones racionalizar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Tecnológico	26483/Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	En proceso	El ciudadano debe entregar los documentos en la ventanilla única ubicada en el primer piso de la alcaldía municipal Secretaria 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.	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	Se puede realizar la solicitud desde cualquier lugar con acceso a un computador e internet, reduciendo los tiempos y gastos del ciudadano.	Tecnológico	Formularios Diligenciados en Línea	10/2/2022	31/3/2022	Secretaria de Planeación/ Dirección TIC 's- Ctei
Tecnológico	26424/Inscripción de propiedad horizontal	En proceso	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: contacternos-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.	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.	Se puede realizar la solicitud desde cualquier lugar con acceso a un computador e internet, reduciendo los tiempos y gastos del ciudadano.	Tecnológico	Formularios Diligenciados en Línea	10/2/2022	15/12/2022	Secretaria de Planeación/ Dirección TIC 's- Ctei
Tecnológico	49309/Asistencia técnica rural	En proceso	El ciudadano solicita de manera presencia en la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural, asistencia tecnica rural, la cual tarda 1 mes.	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 Secretaria. El formulario permitirá filtrar la información del solicitante y así mismo el ciudadano podrá conocer que servicios presta este trámite.	Se puede realizar la solicitud desde cualquier lugar con acceso a un computador e internet, reduciendo los tiempos y gastos del ciudadano.	Tecnológico	Formularios Diligenciados en Línea	10/2/2022	15/12/2022	Secretaria de Planeación/ Dirección TIC 's- Ctei



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co - Página web: www.cajica.gov.co

Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	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, carteleros, afiches, volantes) y convocatorias por perifoneo.	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Permanentemente
Subcomponente 2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	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
Subcomponente 3. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	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



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co - Página web:
www.cajica.gov.co

Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	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
Subcomponente 2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	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
	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
Subcomponente 3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	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
	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
Subcomponente 4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.2. Solicitar y actualizar el portafolio a cada Secretaría y su respectiva divulgación del Portafolio de Servicios, como mecanismo de conservación de memoria institucional de la información de los servicios.	Portafolio de Servicios de la Alcaldía de Cajicá.	Dirección Integral de Atención al Usuario	Según necesidades
	4.3. 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
	4.4. Actualizar la caracterización de usuarios de la Alcaldía para desarrollo de cada una de las actividades institucionales.	Información de la caracterización de los usuarios	Dirección Integral de Atención al Usuario	Anual
	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
Subcomponente 5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	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



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co - Página web:
www.cajica.gov.co

Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMPONENTE 5: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

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 Clel	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 Clel	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 Clel	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 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	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 Clel	31/1/2022
	3.2.	Actualizar los instrumentos archivísticos que componen la Ley de Archivo	Instrumentos archivísticos actualizados.	Archivo Municipal	Permanentemente
Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	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 Clel	Permanentemente
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	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 Clel	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 Clel	Cuatrimestralmente



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
 Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077
 Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co - Página web: www.cajica.gov.co

Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Fomentar apropiación y prácticas de integridad y prevención del conflicto de interés.	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 e 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 y estrategias para la lucha de la corrupción	Plan Institucional de Capacitaciones.	Dirección de Talento Humano	31/01/2022
	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



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
 Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077
 Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co - Página web: www.cajica.gov.co

Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-701118