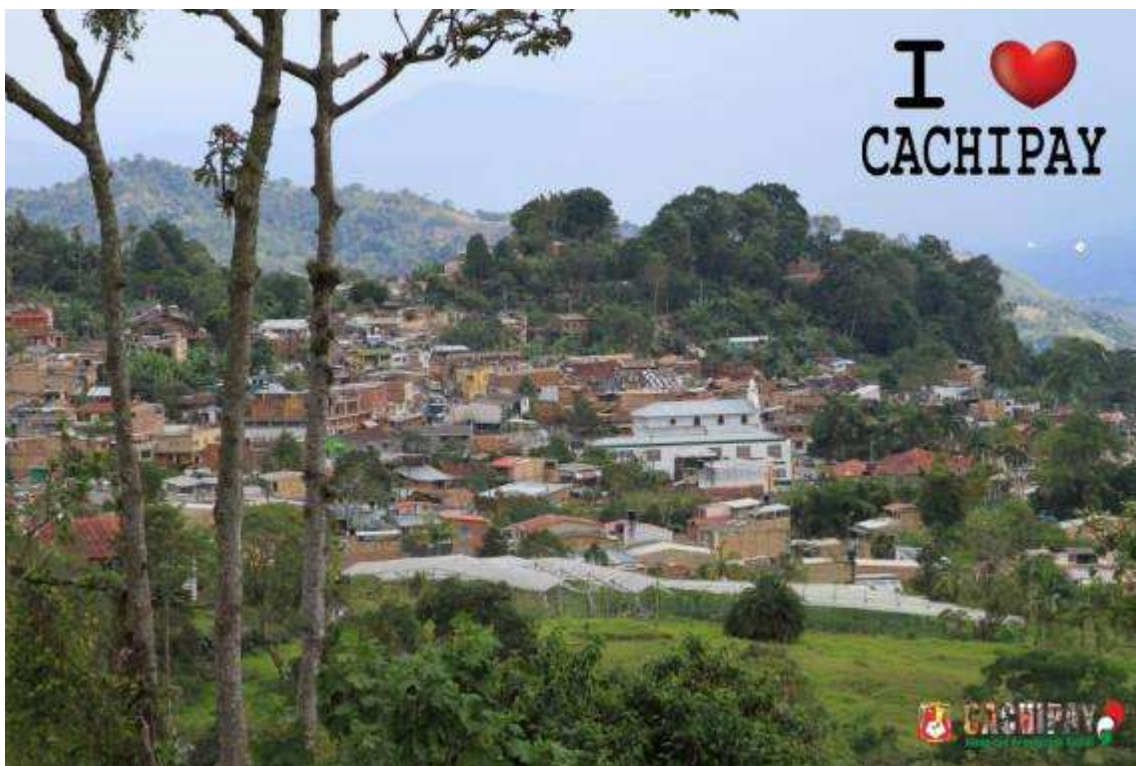




Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Cachipay, Cundinamarca



2013



República de Colombia

CACHIPAY

Depto de Cundinamarca



**BICENTENARIO
DE LA INDEPENDENCIA DE
CUNDINAMARCA**

CON ANTONIO NARIÑO, EL TRIUNFO DE LAS IDEAS



ALCALDIA MUNICIPAL

GOBIERNO MUNICIPAL

MIGUEL ÁNGEL BARBOSA RICO

Alcalde

DAVID SÁNCHEZ TORRES

Secretario General y de Gobierno

JAIRO PARDO CONTRERAS

Secretario de Hacienda

JIMMY ANDRÉS MUÑOZ HERRERA

Secretario de Infraestructura

LUIS ALBERTO MOSQUERA PÉREZ

Secretario de Cultura, Deporte y Recreación

RAÚL EDUARDO HERNÁNDEZ TORRES

Secretario de Turismo y Desarrollo Empresarial

LADY VIVIANA CHAVARRO

Secretaría de Desarrollo Social

DIANA ESPERANZA ROJAS MONROY

Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural

HARWER FLÓREZ BOHADA

Técnico Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios

ZULLY CONSTANZA ROA MOLINA

Comisaria de Familia

ENRIQUE ROMERO RAMÍREZ

Inspector de Policía

ÁLVARO SMITH DELGADO GUINARD

Asesor de Despacho Área de Tecnologías y Comunicaciones

CÉSAR PINZÓN LÓPEZ

Asesor de Despacho Área de Planeación



PRESENTACIÓN

La Administración Municipal de Cachipay, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, adelanta la construcción de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con base en la Guía Metodológica suministrada por las autoridades competentes, contemplando que ésta se constituye en una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión municipal, integrada por cuatro componentes autónomos e independientes.

El primer componente se enfoca en identificar los potenciales riesgos de corrupción a que está expuesta la Administración y las medidas a tomar buscando evitarlos, lo anterior conscientes de que la corrupción, abarca todas las esferas sociales, políticas y económicas de la sociedad, tanto en sus ámbitos públicos como privados, pues se sustenta en un proceso paulatino pero constante de desmoronamiento de los valores y principios sobre los cuales se erige una sociedad democrática. En sus diferentes contextos, la corrupción perjudica a las instituciones democráticas, desacelera el desarrollo económico y se asocia con los procesos de inestabilidad política. La corrupción destruye las bases de las instituciones democráticas socavando el imperio de la ley y las posibilidades reales de desarrollo.

El segundo componente orienta la Administración hacia la construcción de estrategias que le permitan avanzar en la optimización, eliminación, modernización o automatización de los trámites y servicios que brinda al ciudadano. Lo anterior contribuye a generar un estado moderno y dinámico, al servicio de la ciudadanía.

De igual manera, el municipio de Cachipay, también orienta su gestión en torno a una participación efectiva de las comunidades en los asuntos públicos, a través de los procesos de rendición de cuentas, para lo cual se identificaron los intereses, escenarios y canales más apropiados para llegar a cada comunidad del municipio.

Por último, pero no menos importante, el componente de Atención al Ciudadano, invita a plantear estrategias que faciliten la participación ciudadana garantizando continuas mejoras en el funcionamiento de la Administración, toda vez que se genera un dialogo entre administración y ciudadanía mediante la orientación y asesoría a la comunidad sobre los recursos disponibles para el control de la Gestión Municipal, así como, mediante la atención personalizada tanto en el recibo de información, quejas, sugerencias y reclamos que deriven en una respuesta ágil, oportuna y efectiva a sus requerimientos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de Cachipay Cundinamarca, busca generar mecanismos asertivos en la lucha contra la corrupción, al tiempo que promueve la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la eficiencia, la integridad, igualdad y transparencia en el quehacer institucional. Es un instrumento estratégico para la prevención de actos de corrupción, asegurar la efectividad del control de la gestión institucional y mejorar las condiciones de atención a la ciudadanía.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de Cachipay, fue construido en conjunto con las diferentes Secretarías y dependencias que conforman la Administración Municipal de Cachipay en cabeza del Señor Alcalde Municipal, bajo la coordinación de las oficinas asesoras de: prensa y tecnologías, sistemas y planeación. Éste plan, será revisado periódicamente para verificar sus avances y ajustado anualmente en busca de generar un proceso de mejora continua al interior de la administración que redunde directamente en beneficio de nuestros habitantes.



1. MISIÓN Y VISIÓN ALCALDÍA DE CACHIPAY

1.1. MISIÓN

Concentrar todos los esfuerzos para que entre todos los cachipayunos propiciemos el desarrollo integral de la población y elevemos su calidad de vida, mediante el uso efectivo de los recursos, a prestación de los servicios públicos y la promoción para la participación ciudadana, garantizando la protección de los derechos otorgados por la carta política a todos los Colombianos, haciendo un seguimiento especial a quienes han sido identificados como población Vulnerable.

1.2. VISIÓN

Cachipay en el año 2016 será un municipio competitivo, posicionado en los primeros lugares de Colombia, Cundinamarca y la Región del Tequendama, saludable, agradable, organizado, participativo, justo, amable, con la mejor calidad de vida, con oportunidades sociales, económicas y convivencia pacífica. Sera un polo de desarrollo turístico y agro industrial, en paz con la naturaleza; con una comunidad con alto sentido de pertenencia y compromiso determinado principalmente, por el afianzamiento de los sectores deportivos, culturales, recreativos, turísticos y agropecuarios, creando condiciones de gobernabilidad para una Administración Municipal eficiente, transparente y contando con una sociedad Cachipayuna, participativa y corresponsable.

De igual manera comprometidos con el manejo de prevención y disminución del riesgo dentro de las estrategias del cambio climático en todas las instancias, donde los desplazados, discapacitados, junto con los niños y niñas y demás población vulnerable del municipio de Cachipay gozaran de un núcleo familiar bajo un mismo techo con servicios de educación y salud, con principios de amor, respeto, calidad en un entorno adecuado propiciando un desarrollo integral donde se le respeten sus derechos, con una activa participación en la identificación y solución de sus problemas. Esta visión la lograremos con funcionarios comprometidos con el buen trato a los ciudadanos con sentido de pertenencia, eficiencia y eficacia.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el municipio de Cachipay, de acuerdo con las directrices definidas en el Decreto 2641 de 2012 por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de mitigación
- Establecer los lineamientos para aprobar iniciativas de racionalización de trámites para la institución
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano
- Publicidad de las acciones en materia de lucha Anticorrupción
- Promover la cultura de legalidad en la Alcaldía de Cachipay Cundinamarca, a través de la debida actuación de todos los servidores públicos de la misma.
- Generar alertas tempranas sobre irregularidades administrativas promoviendo el cumplimiento normativo y el desarrollo de buenas prácticas.
- Impulsar diversas formas de vigilancia y control en la Entidad.

3. ALCANCE

Las medidas, acciones y contenidos del Plan anticorrupción aplican para todos los procesos de la Alcaldía Municipal de Cachipay Cundinamarca, deberán ser seguidas por todos los Servidores públicos, de cada una de las dependencias.



4. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"



5. COMPONENTES DEL PLAN

Abordamos en este punto, las estrategias surgidas fruto del ejercicio de aplicación de instrumentos metodológicos brindados para la construcción de la estrategia, con el concurso del gabinete municipal.

5.1. Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos

Este primer componente, mapa de riesgos, fue construido en los términos de los procesos y procedimientos establecidos por historia, y en su elaboración se evidencio una debilidad importante al no contar con un Manual de Procesos y Procedimientos actualizado. Una vez revisados al interior de cada dependencia, los procesos que en ella se adelantan, se identificaron los principales riesgos de corrupción que pueden en un momento dado afectar la administración municipal y los recursos públicos. Fruto de este ejercicio, se presenta **adjunto** el Mapa de Riesgos de Corrupción, en el cual se puede observar en detalle los riesgos de corrupción identificados en cada dependencia, sus posibles causas y las acciones que se plantea adelantar con miras a evitarlos.

Los riesgos allí encontrados, se pueden clasificar en grandes grupos, como son: los generados por tráfico de influencias, los generados por una débil aplicación de mecanismos de control, la amenaza de riesgos informáticos o documentales y, los generados por una débil aplicación de los procesos y procedimientos de las dependencias. Que permiten plantear las siguientes estrategias:

- a) Frente a los riesgos generados por un posible tráfico de influencias, amiguismo o clientelismo, se consideran como estrategias principales difundir activamente el Código de Ética de la entidad así como, difundir en la comunidad los tiempos, pasos y requisitos que son requeridos para desarrollar cada trámite, servicio o proceso.
- b) Con respecto a los riesgos que pueden ocasionarse por una débil aplicación de mecanismos de control, se requiere la implementación de planillas, libros y otros elementos o herramientas técnicas, que permitan ejercer un activo control sobre los recursos públicos, definiendo en cada caso, responsables directos por ellos.
- c) La amenaza por riesgos informáticos o de control documental requieren tomar medidas encaminadas a proteger las bases de datos, con claves de seguridad y backups, limitando el acceso a las mismas, únicamente a personal responsable por ellas y de ser posible, evitar el uso compartido de recursos y espacios al interior de la administración. Así mismo, para el caso del archivo físico, el riesgo de corrupción se puede evitar, verificando el cumplimiento de las Tablas de Retención Documental, y con la destinación de espacios seguros y apropiados para su conservación.
- d) En el caso de los riesgos generados por una débil aplicación de los procesos y procedimientos, las estrategias apuntan primero a revisar y actualizar los mismos, con miras a modernizarlos, automatizarlos, optimizarlos o de ser necesario eliminarlos, para luego difundirlos y realizar sobre ellos una labor de seguimiento permanente a su correcta implementación. Este ejercicio debe realizarse con cada funcionario que integra la ejecución de los mismos y en coordinación con el equipo MECI.



5.2. Medidas anti tramites.

Se presenta a continuación un listado con los trámites y servicios que desarrolla las dependencias, usando como guía, el inventario de los principales trámites y servicios que son adelantados por el ente territorial.

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
SISBEN		
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO		
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
10	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	NO
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado	NO
IMPUESTOS		



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
12	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
13	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI
15	Cancelación del registro de industria y comercio	SI
16	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI
17	Impuesto predial unificado	SI
18	Exención del impuesto predial unificado	SI
19	Impuesto de delineación	SI
20	Impuesto a la publicidad exterior visual	SI
21	Impuesto de espectáculos públicos	SI
22	Registro de importadores, productores y distribuidores de productos gravados con impuestos al consumo	NO
23	Impuesto al consumo de productos de origen nacional	NO
24	Declaración del impuesto al consumo de productos extranjeros	NO
25	Señalización de los productos gravados con el impuesto al consumo	NO
26	Impuesto de Registro	NO
27	Devolución de impuesto de registro	NO
28	Impuesto sobre vehículos automotores	NO
29	Devolución o compensación de impuesto sobre vehículos automotores	NO
30	Condonación del impuesto de vehículos	NO
31	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	NO
32	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	NO
33	Impuestos sobre premios de loterías	NO
34	Exención del impuesto de espectáculos públicos	NO
35	Impuesto de rifas	NO
36	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	NO
37	Impuesto a Juegos permitidos	NO
38	Impuesto de degüello de ganado menor	NO
39	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes	NO



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
40	Sobretasa a la gasolina motor	NO
41	Contribución por valorización	NO
42	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	SI
43	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	NO
EDUCACIÓN		
44	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	NO
45	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	NO
46	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	NO
47	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	NO
48	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos	NO
49	Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales	NO
50	Seguro por muerte para docentes oficiales	NO
51	Pensión de jubilación para docentes oficiales	NO
52	Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales	NO
53	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	NO
54	Pensión de invalidez para docentes oficiales	NO
55	Pensión post-mortem para docentes oficiales	NO
56	Sustitución pensional para docentes oficiales	NO
57	Reliquidación pensional para docentes oficiales	NO
58	Cesantías parciales para docentes oficiales	NO
59	Cesantías definitivas para docentes oficiales	NO
60	Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales	NO
61	Ascenso en el escalafón docente	NO
62	Auxilio funerario para docentes oficiales	NO



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
63	Ampliación del servicio educativo	NO
64	Cambio de municipio de un establecimiento privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano	NO
65	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo oficial o privado	NO
66	Cambio de propietario de instituciones educativas promovidas por particulares	NO
67	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	NO
68	Registro de firmas de rectores, directores y secretarías de establecimientos educativos	NO
69	Cambio de sede de un establecimiento educativo privado	NO
70	Actualización de la licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal	NO
71	Clasificación en el régimen a un establecimiento educativo privado	NO
72	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	NO
73	Autorización de calendario académico especial	NO
74	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	NO
75	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	NO
VIVIENDA		
76	Matrícula de arrendadores	NO
77	Asignación de nomenclatura	SI
78	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	SI
CATASTRO		
79	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)	NO
80	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)	NO



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
81	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)	NO
82	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)	NO
83	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)	NO
84	Rectificación de áreas y linderos	NO
85	Auto estimación del avalúo catastral (Autoevalúo)	NO
86	Certificado catastral	NO
SALUD		
87	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
88	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
89	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
90	Apertura de los centros de estética y similares	NO
91	Certificado sanitario	NO
92	Licencia de funcionamiento de equipos de rayos X	NO
93	Carné de protección radiológica	NO
94	Licencia de funcionamiento para las Unidades de Radioterapia	NO
95	Licencia de funcionamiento para equipo de emisores de radiaciones ionizantes	NO
96	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	NO
97	Licencia sanitaria de funcionamiento para empresas aplicadores de plaguicidas	NO
98	Carné aplicador de plaguicidas	NO
99	Refrendación del carné de aplicadores de plaguicidas	NO
100	Licencia de funcionamiento para aceleradores lineales	NO
101	Licencia de funcionamiento para áreas de medicina nuclear, laboratorio de inmunoanálisis e investigación con fines médicos	NO



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
102	Inscripción para el ejercicio de las profesiones de la salud	NO
103	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	NO
104	Cancelación para el manejo de medicamentos de control especial	NO
105	Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud	NO
106	Renovación de la inscripción de prestadores de servicios de salud	NO
107	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	NO
108	Habilitación o renovación de plazas para el servicio social obligatorio	NO
109	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas del servicio social obligatorio	NO
110	Habilitación de servicios farmacéuticos a instituciones prestadoras de servicios de salud	NO
111	Credencial de expendedor de drogas	NO
112	Apertura de establecimientos farmacéuticos	NO
113	Autorización sanitaria favorable de la calidad del agua para consumo humano	NO
114	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	NO
115	Carné de manipulador de alimentos	NO
116	Autorización sanitaria en transporte de residuos especiales	NO
117	Concepto sanitario para establecimientos farmacéuticos que ya se encuentran inscritos	NO
LICENCIAS		
118	Licencia de inhumación	SI
119	Licencia de exhumación	NO
120	Licencia para la cremación de cadáveres	NO
121	Licencia de urbanización	SI
122	Licencia de parcelación	SI
123	Licencia de subdivisión	SI
124	Licencia de construcción	SI



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
125	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	SI
DEPORTES		
126	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores	SI
127	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos	SI
PROPIEDAD HORIZONTAL		
128	Inscripción de la propiedad horizontal	SI
129	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	SI
130	Registro de extinción de la propiedad horizontal	SI
PERMISOS Y AUTORIZACIONES		
131	Registro de la publicidad exterior visual	SI
132	Permiso para espectáculos públicos	SI
133	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	SI
134	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas	SI
135	Permisos de ocupación vial	SI
136	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	SI
137	Permiso para la ocupación del espacio público	SI
138	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados	NO
139	Determinantes para la formulación de planes parciales	NO
140	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	SI
141	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	SI
142	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado	SI
143	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	SI
144	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	NO
145	Formulación del proyecto de plan de implantación	NO
146	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	NO
147	Formulación del proyecto de plan de regularización	NO
148	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada	NO
149	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	SI



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
150	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo	SI
151	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	SI
152	Permiso para la operación de rifas	SI
153	Prórroga de rifas menores	NO
154	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	SI
155	Registro de perros potencialmente peligrosos	NO
156	Registro de marcas de ganado	SI
157	Auxilio funerario	SI
158	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	NO
159	Tornaguía de reenvíos	NO
160	Tornaguía de Tránsito	NO
161	Tornaguías de movilización	NO
162	Legalización de tornaguías	NO
163	Anulación de tornaguía	NO
164	Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva	SI
CERTIFICACIONES		
165	Certificado de estratificación	SI
166	Certificado permiso de ocupación	NO
167	Certificado de residencia	SI
168	Concepto del uso del suelo	SI
FUNDACIONES O INSTITUCIONES DE UTILIDAD COMÚN		
169	Reconocimiento de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	SI
170	Reforma de estatutos de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	SI
171	Inscripción de dignatarios de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	SI
172	Registro de libros de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	SI
173	Cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	SI



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
174	Certificación de personería jurídica y representación legal de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	SI
TRANSITO		
175	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito	NO
176	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques	NO
177	Traspaso de propiedad de un vehículo	NO
178	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo	NO
179	Cancelación de la matrícula de un vehículo	NO
180	Rematrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada	NO
181	Cambio de características de un vehículo	NO
182	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo	NO
183	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal	NO
184	Cambio de un servicio de un vehículo automotor	NO
185	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores	NO
186	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo	NO
187	Licencia de conducción	NO
188	Duplicado de la licencia de conducción	NO
189	Certificado de tradición de un vehículo automotor	NO
190	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística	NO
TRANSPORTE		
191	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación	SI
192	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público	SI
OTROS		
193	Inscripción de profesionales arquitectos ingenieros etc.	SI
194	Solicitud de demarcación de predios	SI
195	Solicitud de viabilidad de construcción	SI



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Adelantado en la entidad SI / NO
196	Certificado de existencia predio	SI
197	Certificación de No Riesgo	SI
198	Solicitud de asignación de espacios comerciales (stand) en eventos municipales	SI
199	Licencia de transporte de animales	SI
200	Permiso de trasteo intermunicipal	SI
201	Servicio de asesoría psicológica	SI
202	Servicio de asesoría de trabajadora social	SI
203	Visita manejo de árbol en situación de riesgo	SI
204	Solicitud de instalación de acometidas	SI
205	certificación de viabilidad de servicios públicos	SI
206	Solicitud de cancelación, suspensión y/o traslado de servicio de acueducto, aseo	SI
207	Solicitud de revisión y/o cambio de medidor	SI
208	Solicitud cambio suscriptor	SI

A partir de la anterior información, brindada por cada una de las dependencias, se plantea como estrategia a seguir primero realizar el levantamiento detallado de las Hojas de Vida de cada trámite y servicio, revisando la normatividad aplicada a cada uno de ellos y su vigencia, tarea que se adelantará antes del primer corte de seguimiento, proyectado para el mes de agosto; posteriormente, se realizara el proceso de simplificación, modernización, automatización o eliminación para finalmente presentar e inscribir como mínimo de 5 tramites (si estos existen) por cada una de las dependencias ante el Sistema Único de Información de Tramites – SUIT. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción.



5.3. Rendición de Cuentas

Para adelantar la construcción de este componente, la Administración Municipal de Cachipay, realizó una evaluación sobre los procesos de rendición de cuentas, particularmente de las audiencias públicas, que arrojó como necesidad de generar una Ruta para la Rendición de Cuentas, que considere entre otros aspectos: la población a la que se dirige, los temas de interés a abordar, los espacios geográficos o territoriales y los canales apropiados de comunicación e interacción con la comunidad.

a) Insumos

Mapa de actores y caracterización ciudadanos	Ciudadanos en general (niño, niña, joven, adulto que de manera individual quiera participar en el proceso), juntas de acción comunal, Universidades, colegios y centros de investigación, medios de comunicación, comunidad organizada (grupos étnicos, jóvenes, mujeres).
Necesidades de información	Conocer resultados de la gestión pública, ayudar a prevenir hechos de corrupción, colaborar para que el estado cumpla con sus fines,

b) Diseño

Definición de espacios de Rendición	Reuniones Zonales, foros de discusión por proyectos, temas o servicios, mesas de trabajo temáticas o por grupos de población, ferias de la gestión, sitios web, chats, blogs, audiencias públicas de rendición de cuentas.
Requerimientos logísticos	lugar, fecha, duración, número de invitados y personas esperadas, suministros como puntos de red, equipos para la presentación, sistemas de registro como grabadoras, videos, planillas de asistencia, impresos a entregar, reglamento del evento, agenda a llevar, tipo de intervenciones, papel del moderador, reglas del juego de la reunión.
Canales de información	Cartillas didácticas impresas o virtuales (en Internet), Boletines virtuales o impresos, murales o carteleras didácticas, afiches, volantes o plegables, perifoneo, llamadas telefónicas a líderes de la comunidad, emisoras locales y comunitarias a través de programas radiales o de televisión de orden local, departamental o nacional, noticias en la prensa local, departamental o nacional, chat, foros, buzón de quejas y reclamos, pagina web de la alcaldía, redes sociales como Facebook, fanpage, twitter.



<p>Forma Lugar y Público</p>	<p>Rendición de cuentas sectoriales: La administración municipal a través de sus dependencias, generara espacios de rendición de cuentas por sectores</p> <p>Rendición de cuentas por localización geográfica: La administración municipal, aprovechara los espacios generados en los diferentes sectores y comunidades</p> <p>Todo esto contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza de los distintos actores comunitarios, públicos y privados.</p>
------------------------------	--

c) Evaluación y monitoreó.

<p>Evaluación de la estrategia</p>	<p>Nivel de participación de las organizaciones sociales, gestión administrativa en el proceso, realización del evento público, espacios de interlocución con la ciudadanía generados por la entidad, estrategia de comunicación, establecimiento de los contenidos de la estrategia, calidad de la información, compromisos adquiridos, valoración y ajuste. Todos estos calificados de 0 a 3 siendo 0 el más bajo y 3 el más alto, el valor 0 cuando hay ausencia de aportes y los valores 1, 2,3, identifican y numeran los niveles en los esfuerzos de la institución para cualificar los componentes de las diferentes etapas del proceso.</p>
<p>Evaluación externa</p>	<p>la misma administración territorial a través del grupo encargado de coordinar el ejercicio de rendición, las organizaciones sociales participantes, los órganos de control</p>
<p>Informe de Rendición de Cuentas</p>	<p>Como parte fundamental del proceso de rendición e cuentas y como insumo para el mejoramiento continuo del mismo y de la entidad, se hace necesario realizar un informe ejecutivo en el que se analice los aciertos y dificultades encontradas.</p>

Igualmente, como parte de esta estrategia se considera que:

- Todo evento con la comunidad, se realizara registro fotográfico, por parte del responsable, indicando la fecha, el lugar, la hora, participantes (registro de asistencia) incluyendo el tipo de comunidad, este es el con el fin de remitir a la oficina prensa y tecnologías, para su difusión.
- Las actividades realizadas con personal contratado y de apoyo que incluye la presentación con comunidad, presentaran en su informe mensual, el pantallazo dentro la página Web y/o redes sociales institucionales, sobre sus actividades con las indicaciones del anterior punto.
- Se realizará un cronograma de actividades por cada una de las oficinas y se entregara dentro de los cinco primeros días con el fin de remitir a la oficina Asesora de Despacho Área prensa y tecnologías, para su difusión.



5.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción mediante la implementación de una ventanilla única de atención al usuario. Para construirlo, se planteó la elaboración de un proceso que tiene por objetivo fomentar la Buena Gestión de la Alcaldía de Cachipay, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y la ley; garantizando la participación de los Cachipayunos y comunidad en general basado en todo derecho que tienen como ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos. Este proceso aplica a todas las peticiones quejas reclamos y sugerencias presentados por la comunidad y que se encuentran relacionados con la misión de la alcaldía municipal de Cachipay

Se incluyen aquí las definiciones más importantes a tener en cuenta para su desarrollo:

- ✓ Cliente: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio
- ✓ Petición: es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar ante la alcaldía de Cachipay.
- ✓ Queja : medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
- ✓ Reclamo: medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.
- ✓ Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos y expectativas
- ✓ Derecho de información: toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y a las disposiciones de la institución lo permitan, por el secreto de reserva. las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
- ✓ Sugerencia: es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Con el fin de brindar una cara amable al cliente la persona encargada de brindar atención al cliente tendrá en cuenta los siguientes lineamientos básicos:

- 1- Saludar de manera amable y entusiasta
- 2- Mantener contacto visual. (Esto es observar siempre a la persona, en caso de que la conversación sea preferencial).
- 3- Brindar siempre una sonrisa amable
- 4- Mantener siempre una actitud positiva (resolverle en cuanto se pueda la inquietud o duda al cliente)
- 5- Escuchar atentamente la solicitud de información requerida
- 6- Toda queja, reclamo o sugerencia se recibirá a través del buzón de sugerencias, quejas o reclamos, debe ser diligenciada al representante legal de la Alcaldía y su contenido debe ser relacionado con la prestación del servicio de la misma.



Descripción de Actividades

No	Descripción	Responsable	
		Dependencia	Cargo
1	Recibir las PQRS. La secretaria General y de Gobierno es responsable de recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias de los clientes de la Administración municipal ya sea presencialmente, por escrito o por vía telefónica o por el buzón de PQRS asignado para ello. Si la queja es presencia, por escrito o vía telefónica, en el momento que el cliente presente una PQRS, se registra la información en el formato de PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS O SUGERENCIAS, donde se debe registrar toda la información que indica el formato, se informa al cliente que su PQRS, se le dar respuesta en máximo de quince (15) días hábiles. Si el cliente solo solicita algún tipo de información, esta le será dada en caso que se disponga de la misma o se direccionara al proceso que le pueda dar respuesta.	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
2	Buzón de Sugerencias: El Buzón de sugerencias tendrá apertura los jueves de cada semana a partir de las 7:00 AM en el Consejo de Gobierno por el funcionario designado por la secretaria General y de Gobierno, haciendo el respectivo conteo de las Quejas, Peticiones, Reclamos o sugerencias, dejando evidencia en el formato "Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias". El funcionario respectivo debe garantizar que el buzón siempre este dotado de los formatos "Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias". Las Peticiones no serán depositadas en el buzón, sino recibidas y radicadas en correspondencia para posteriormente ser remitidas al funcionario encargado del trámite. Cuando la queja se refiere a eventuales comportamientos que constituyen falta disciplinaria o conducta punible de los servidores públicos o a los procedimientos practicados por alguna de las dependencias que deba investigarse de oficio, se remite la queja a la dependencia competente y en un término no mayor a ocho (08) días hábiles se informa al solicitante sobre la petición cumplida. Si la PQRS no contiene la información necesaria para su adecuado tratamiento, se le informa al solicitante de manera escrita por una sola vez para que aporte la información complementaria. Este requerimiento suspende el término de 15 días inicialmente establecido para solucionar o atender la PQRS.	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO
3	Dar tratamiento a la PQRS: Se realiza el análisis de la PQRS con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. El Jefe de Proceso es responsable de velar porque las acciones sean implementadas.	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO	PROFESIONAL RESPONSABLE
4	Responder PQRS: La dependencia correspondiente dará respuesta por escrito al cliente que presento las PQRS, informando las medidas tomadas por la Administración Municipal y los resultados obtenidos, esta respuesta se enviara a la dirección suministrada por el cliente a través de los datos que se suministren con copia a la secretaria General y de Gobierno para que consolide la información y realice el seguimiento respectivo. Si la respuesta a una PQRS no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta	PROFESIONAL RESPONSABLE	
5	Realizar Informe: Mensualmente la Secretaria General y de Gobierno presenta el consolidado de las PQRS ante el equipo MECI-CALIDAD con el fin de que estas sean registradas en el formato de "Solicitud de Acciones de Mejora", para posteriormente analizarlas investigar las causas y determinar las acciones a tomar con las mismas. El funcionario responsable del procedimiento PQRS en la Secretaría General y de Gobierno realiza mensualmente el informe cualitativo y cuantitativo de las PQRS, incluyendo estadísticas, soluciones, respuestas, tratamiento y estado de las mismas. Este informe es enviado al representante de la Legal de la Alcaldía.	SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO - COMITÉ MECI	SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO - PROFESIONAL RESPONSABLE



6	<p>Hacer Seguimiento a la PQRS: Mensualmente el Representante de la alcaldía es decir el Alcalde hará seguimiento a la implementación de las acciones tomadas y establecidas para atender las PQRS y presentará dicha información ante los entes correspondientes. El Comité MECI – CALIDAD analizará mes a mes el comportamiento de las PQRS en cuanto a su cantidad y repetitividad, lo cual quedará reportado en las actas de reunión.</p>	<p>REPRESENTANTE LEGAL DE LA ADMINISTRACION - COMITÉ MECI</p>	<p>ALCALDE - COMITÉ MECI</p>
---	--	---	------------------------------

El proceso descrito anteriormente, será adelantado por un funcionario encargado de Atención al Usuario, para lo cual se designaran las actividades y responsabilidad en un funcionario adscrito a la planta de nivel técnico, quien en conjunto con un funcionario adscrito al despacho, harán oportuno seguimiento a los requerimientos de la comunidad, llevando un control y generando las estadísticas e indicadores necesarios.

6. ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO

Adóptense los mecanismos de seguimiento definidos en el Decreto 2641 de 2012, estableciendo para la presente vigencia como primera fecha de corte para evaluación de avance y retroalimentación el próximo 31 de agosto de 2013.

La matriz de consolidación de acciones de seguimiento y de actividades adelantadas en cumplimiento del presente Plan, serán publicadas en la página web del Municipio de Cachipay Cundinamarca.