

**ALCALDÍA DE
FLORIDABLANCA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

AÑO 2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	6
1.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	7
1.3 MARCO LEGAL.....	8
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
1.5 METODOLOGÍA	11
1.6 MAPA DE PROCESOS.....	13
1.7 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS DE CORRUPCIÓN	14
1.7.1 <i>Análisis Funcional de las Operaciones</i>	14
1.7.2 <i>Factores de Riesgo del Entorno</i>	14
1.8 MAPA DE RIESGOS PROCESOS MISIONALES.....	15
2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	17
2.1 TRÁMITES Y SERVICIOS.....	17
2.2 REALIZACIÓN DEL PROCESO	17
3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
3.1 INFORMACIÓN.....	20
3.1.1 <i>Informes de Gestión</i>	21
3.1.2 <i>Página Web</i>	21
3.1.3 <i>Primero Floridablanca T.V.</i>	23
3.1.4 <i>Estrategia de Comunicaciones</i>	25
3.2 DIÁLOGO.....	25
3.3 EXPOSICIÓN	27
3.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	27
4 MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO	28
5 MECANISMO DE SEGUIMIENTO	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Procedimiento - Sistema de Gestión de la Calidad	11
Tabla 2 identificación de riesgos absolutos (sin controles)	11
Tabla 3 Probabilidad de ocurrencia del riesgo	11
Tabla 4 Análisis de Riesgo	12
Tabla 5 Clasificación del riesgo	12
Tabla 6 Valoración de los riesgos con controles	12
Tabla 7 Factores de riesgo por proceso	14
Tabla 8 Mapa de Riesgos Alcaldía de Floridablanca 2012 – 2015	15
Tabla 9 Atención al ciudadano.....	29

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Subsistema de control estratégico	5
Ilustración 2 Políticas de Administración de Riesgos.....	6
Ilustración 3 Estructura Organizacional	10
Ilustración 4 Mapa de Procesos de la Alcaldía de Floridablanca	13
Ilustración 5 Trámites y servicios.....	17
Ilustración 6 vista de tramites	17
Ilustración 7 Características de la información.....	21
Ilustración 8 Vista página web - Informe de Gestión.....	22
Ilustración 9 Vista página web - Informe de Rendición de cuentas y Tableros de control	22
Ilustración 10 Vista página web - Archivos de Audio.....	23

INTRODUCCIÓN

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores. Pese a estos esfuerzos, resulta necesario reformular y fortalecer la política anticorrupción a nivel nacional, focalizando medidas en sectores específicos para que la política logre ser eficaz en la lucha contra la corrupción.

El Estatuto Anticorrupción constituye como “medidas administrativas para luchar contra la corrupción”, una serie de mecanismos administrativos para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión estatal, así mismo, introduce disposiciones que se ajustan a las nuevas prácticas en materia de corrupción y pretende mejorar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del Estado y de la Sociedad para acabar con este fenómeno. Entre estas disposiciones se destacan las políticas institucionales y pedagógicas, mediante las cuales “Se adopta una serie de medidas cuya finalidad es lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido de que solo con una administración pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura permanente de la legalidad en todos los ámbitos de las sociedad:

Desde esa perspectiva se implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en el cual cada entidad del orden nacional deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los medios para mejorar la atención ciudadana”. Señala igualmente que: “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”.

La Alcaldía de Floridablanca tiene implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, el cual se traduce en la Política de Administración de Riesgos y en la asignación de competencias y responsabilidades para su administración de la siguiente manera:

Ilustración 1 Subsistema de control estratégico



1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO



- **Cómo evitar la materialización de los riesgos de corrupción en la Alcaldía de Floridablanca**

- Implementación de controles
- Aplicación del Modelo de gestión
- Ética Procesos de capacitación y
- Formación Programa de
- Modernización institucional
- Cumplimiento de políticas
- Actualización de procedimientos
- Políticas para el uso de equipos y manejo de la información

- **Cómo reducir el riesgo de corrupción en la Alcaldía de Floridablanca**

- Optimización de los procedimientos
- Fortalecimiento del ejercicio del autocontrol
- Fortalecimiento del ejercicio de la autoevaluación de la gestión
- Evaluación independiente del Sistema de Control Interno
- Proceso de Auditoria interna.

- **Cómo dispersar el riesgo de corrupción en la Alcaldía de Floridablanca**

- Procedimientos de seguridad para resguardo de información institucional
- Procedimientos de seguridad para protección de personal y bienes en la Entidad

Cómo compartir o transferir el riesgo de corrupción en la Alcaldía de Floridablanca

Misión: Promover el bienestar social de los habitantes de Floridablanca, garantizando la cobertura y calidad en educación, la calidad, oportunidad y eficiencia en los servicios de salud, el acceso a la vivienda y a los servicios públicos y el crecimiento sostenido y sostenible de los sectores productivos del Municipio, disminución de la pobreza, sobre la base de un modelo de gestión pública honesta, transparente y orientada a los resultados.

1.2 CONCEPTUALIZACIÓN

Acciones: Hace referencia a la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

Categoría: Se refiere al momento en el cual se realiza. Este puede ser: Preventivo, detectivo, correctivo, mixto, no definido

Controles existentes: Explica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

Eficacia: Es la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.

Evento o causa: Se refiere al incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.

Impactos: Son las consecuencias que pueden ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Mapas de riesgos: Son las herramientas metodológicas que permiten hacer un inventario de los riesgos ordenado y sistemáticamente, definiéndolos y haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Opciones de Manejo: Hace referencia a las opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual

Plan de contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan de manejo del Riesgo: Se refiere al Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio/costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

Probabilidad: Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Responsables: Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

Riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Riesgo Absoluto: Se refiere al máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.

Riesgo con Controles: Hace relación al máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos.

Riesgo Residual: Es el riesgo que subsiste después del tratamiento.

Valoración del Riesgo: Es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

1.3 MARCO LEGAL

LEY 1474 DE 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”.

CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS

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 una metodología para diseñar y hacerle 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.

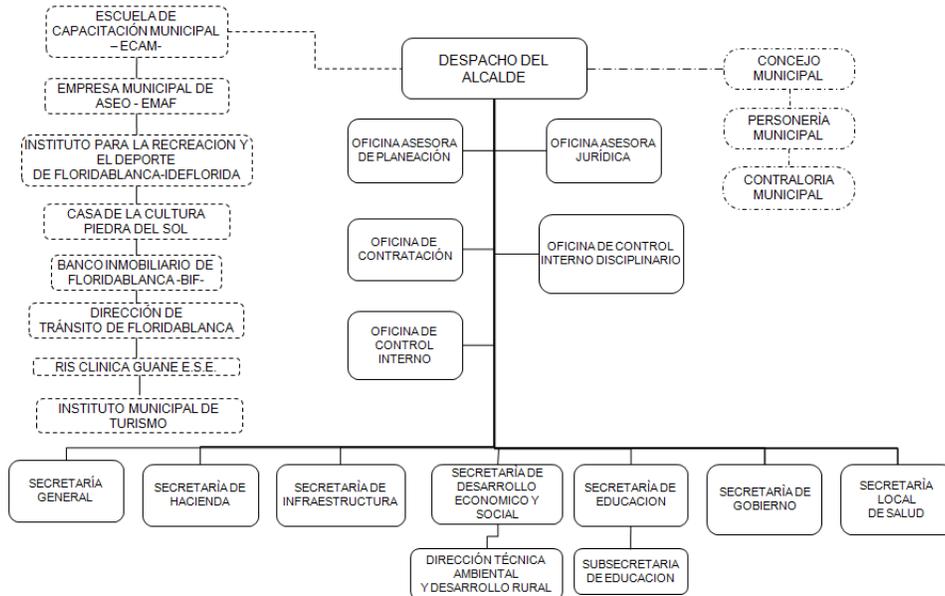
DECRETO 2641 DE 2012

“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Ilustración 3 Estructura Organizacional



Fuente: Alcaldía de Floridablanca

La estructura orgánica del Municipio de Floridablanca está conformada por el despacho del Alcalde, el Concejo Municipal, Personería Municipal y Contraloría Municipal, cuenta con cuatro oficinas asesoras; planeación, jurídica, control interno disciplinario, contratación y control interno, así mismo tiene siete secretarías, general, hacienda, infraestructura, desarrollo económico y social, educación, gobierno y salud, además el Municipio cuenta con ocho instituciones descentralizadas entre las que se encuentran; escuela de capacitación municipal, Empresa municipal de aseo, Instituto para la recreación y el deporte de Floridablanca (Ideflorida), Casa de la Cultura Piedra del Sol, Banco inmobiliario de Floridablanca, Dirección de tránsito y transporte de Floridablanca, Clínica Guane e Instituto municipal de turismo.

1.5 METODOLOGÍA

Identificación de áreas y procesos críticos en la Alcaldía Municipal de Floridablanca expuestos a prácticas ilícitas, impropias, prohibidas o ilegítimas.

Tabla 1 Procedimiento - Sistema de Gestión de la Calidad

DEFINICIÓN DE LOS COMPONENTES DE ACUERDO CON EL MECI	
RIESGO	Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda alterar el cumplimiento de los propósitos del proceso disciplinario, en beneficio propio o de un tercero. Pueden ser externos e internos.
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.
QUÉ GENERA EL RIESGO	Es la descripción de la consecuencia que me genera el riesgo al no mitigarlo.

Tabla 2 identificación de riesgos absolutos (sin controles)

CONSECUENCIAS O IMPACTOS QUE GENERA EL RIESGO		
NIVEL	RANGOS	DESCRIPCIÓN
5	Catastrófico	Pérdidas de confianza e imagen institucional enormes. Pérdidas económicas enormes
4	Mayor	Pérdidas de confianza e imagen institucional mayores. Pérdidas económicas mayores
3	Moderado	Pérdidas de confianza e imagen institucional medias. Pérdidas económicas medias
2	Menor	Pérdidas de confianza e imagen institucional bajas. Pérdidas económicas bajas
1	Insignificante	Pérdidas de confianza e imagen institucional mínimas. Pérdidas económicas mínimas

Fuente: Norma AS/NZ4360

Tabla 3 Probabilidad de ocurrencia del riesgo

PROBABILIDAD DE QUE OCURRA EL RIESGO		
NIVEL	RANGOS	DESCRIPCIÓN
5	Casi seguro	La expectativa de ocurrencia se da en todas las circunstancias
4	Probable	Probabilidad de ocurrencia en la mayoría de las circunstancias
3	Posible	Puede ocurrir
2	Improbable	Podría ocurrir algunas veces
1	Raro	Puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales

Fuente: Norma AS/NZ4360

Tabla 4 Análisis de Riesgo

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E
B: Zona de riesgo Baja:	Asumir el riesgo.				
M: Zona de riesgo Moderada:	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.				
A: Zona de riesgo Alta:	Reducir el riesgo, evitar, combatir o transferir.				
E: Zona de riesgo Extrema:	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.				

Las gráficas elaboradas esquematizan la calificación de la severidad del riesgo absoluto y del riesgo con controles del proceso. De acuerdo con su posición se puede establecer qué tipo de políticas y acciones se deberían utilizar para un acertado manejo que conlleve a la atenuación de los riesgos identificados.

La calificación del riesgo se refleja en la severidad, que es el resultado de cruzar la consecuencia y la probabilidad, mide la intensidad en que un riesgo está presente y se puede presentar en cuatro niveles:

Tabla 5 Clasificación del riesgo

AZUL	Bajo
AMARILLO	Moderado
NARANJA	Alto
ROJO	Extremo

El riesgo absoluto se refiere a la posibilidad de que algo suceda y la consecuencia que podría tener el evento sobre los objetivos o el proceso, en este caso, sin considerar las medidas o acciones que las personas toman para su control y mitigación.

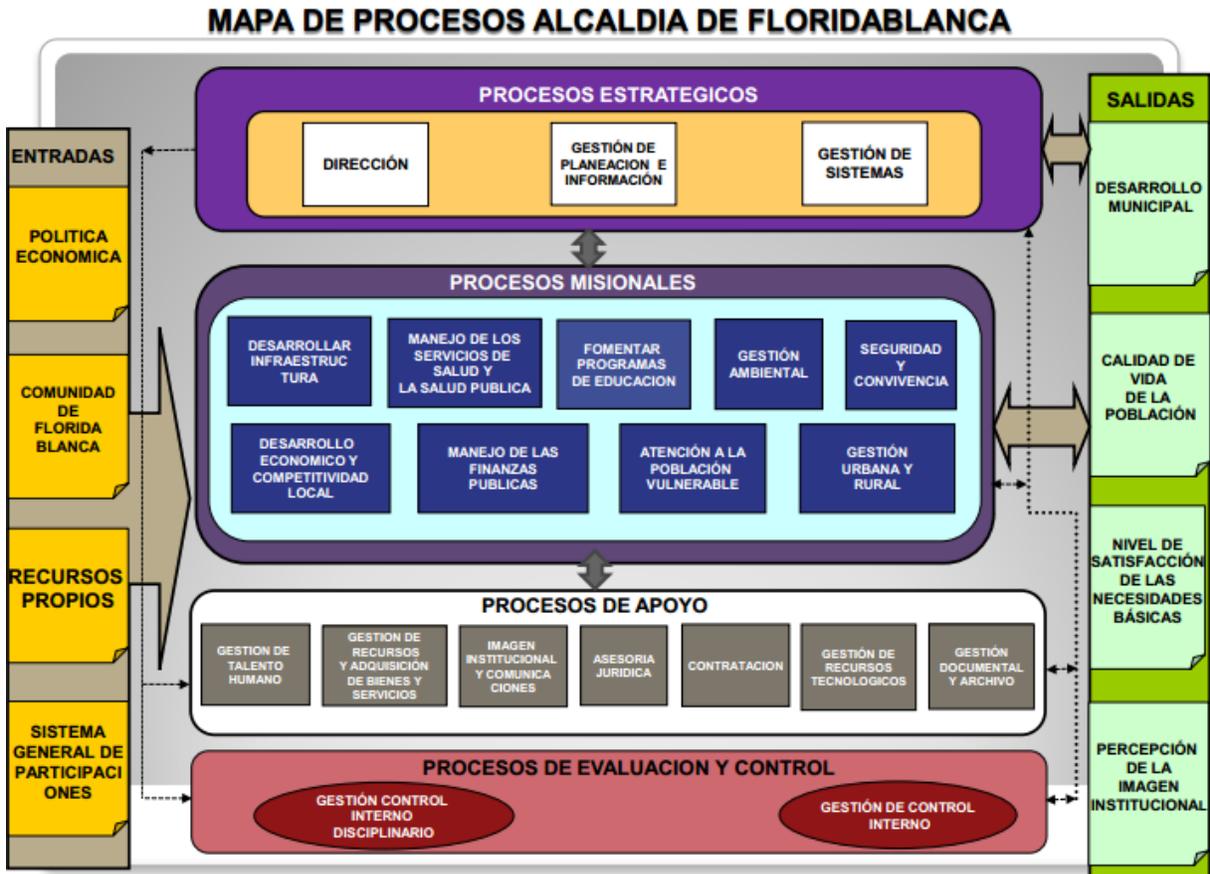
Tabla 6 Valoración de los riesgos con controles

Nivel de Exposición o de Severidad del Riesgo	
Riesgo	Descripción
Extremo	Riesgo extremo, se requiere acción inmediata. Planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados a la alta dirección. Inaceptable
Alto	Riesgo alto, requiere atención de la alta dirección. Planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados a los Jefes de Delegadas, Oficinas, Divisiones *, etc. Importante
Moderado	Riesgo moderado, aceptable, debe ser administrado con procedimientos normales de control. Tolerable
Bajo	Menores efectos que pueden ser fácilmente remediados. Riesgo bajo, se administra con procedimientos rutinarios, riesgo insignificante. No se requiere ninguna acción. Aceptable

Se evalúa la calidad de los controles de acuerdo con los parámetros señalados así como la probabilidad de ocurrencia e impacto del hecho, información que luego de ser analizada para cada caso, en cuanto los controles advertidos por las dependencias, lo cual arrojará una nueva matriz conjunta.

1.6 MAPA DE PROCESOS

Ilustración 4 Mapa de Procesos de la Alcaldía de Floridablanca



Fuente: Alcaldía de Floridablanca

1.7 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS DE CORRUPCIÓN

1.7.1 Análisis Funcional de las Operaciones

Tabla 7 Factores de riesgo por proceso

FACTORES DE RIESGO POR PROCESO	
PROCESOS CRÍTICOS	FACTORES DE RIESGO DE CORRUPCIÓN
Proceso Disciplinario	Evaluación de la Queja
	Indagación Preliminar
	Investigación Disciplinaria
	Decisión de fondo
	Segunda Instancia
	Registro SIRI y Certificación de antecedentes
Proceso de Intervención	Evaluación del expediente
	Participación Audiencia
	Emisión de concepto
Proceso Preventivo	Evaluación de los hechos
	Investigación de los hechos
	Emisión de conceptos
Gestión Contractual	Contratación Directa
	Urgencia Manifiesta
	Adiciones
	Controversias Contractuales
	Contratos Sin Liquidar
	Convenios
	Prestación de Servicios
	Administración de documentos
	Ajustes Contables
Castigo Cuentas	
Gestión Documental	Pasivos Contingentes
	Demandas
Gestión Financiera	
Gestión Jurídica	

1.7.2 Factores de Riesgo del Entorno

Externos: Presión: Existe la posibilidad de que un funcionario por impulso, compromiso, o situación económica apremiante, ya sea por deudas, negocios u otros, que ocasionan diferentes actitudes en contra de la institución, permitiendo y/o cometiendo acciones con fines de lucro.

Externos: Oportunidad: Si existe la oportunidad, por ejemplo por una falta de control, acceso a la información, puede llevar a cometer irregularidades administrativas y/o actividades ilícitas, por la posibilidad de no ser descubierto.

Internos: Discrecionalidad: Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene la capacidad y la autonomía para la toma de decisiones, pueda llevar a decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.

Internos: Acceso a información privilegiada: Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene acceso a información privilegiada pueda llevar al uso o abuso indebido para la toma de decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas; o a entregar o permitir el acceso a la misma, en beneficio propio o de un tercero.

1.8 MAPA DE RIESGOS PROCESOS MISIONALES

Tabla 8 Mapa de Riesgos Alcaldía de Floridablanca 2012 – 2015

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	Fecha
		No.	Descripción		Tipo de Control					
Toma de decisiones sobre los resultados	El uso inadecuado del MECI como herramienta gerencial.	1	Desconocimiento del estado de los procesos por la alta dirección	Probable	Correctivo	Reducir el Riesgo	Coordinar con Control Interno y Planeación	Jefe de Control Interno	3 Reuniones en el año.	A partir de 15 de Junio 2013
Toma de decisiones sobre los resultados	El uso inadecuado del MECI como herramienta gerencial.	2	Desarticulación de funciones entre todos los actores de los procedimientos.	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar requerimientos por	Jefe de Control Interno	Atender el 100% de los procesos	15-dic-13
Dirigir y evaluar el desempeño	- No hay metodología cuantitativa de evaluación.	3	La no práctica de esta actividad, se presta para el Clientelismo y	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Crear un sistema de calificación social y	Jefe de Planeación	Sistema implementado	01 de Agosto de 2013
Elaborar los estudios de oportunidad y	Deficiente planeación	4	Desconocimiento normativo por parte de la oficina gestora	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo	Expedir a cada oficina gestora un instructivo	Jefe de Contratación	Instructivo diseñado y socializado a cada	15 Agosto de 2013
Elaborar, legalizar, supervisar y liquidar	Deficiente ejercicio de supervisión, minuta contractual	5	No ejercer la supervisión adecuadamente, No tener claro la	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Establecer un control en la asignación de	Jefe de Contratación	Control documentado	Julio 15 de 2013
Concepto de viabilidad de uso de	Falta de ética profesional del funcionario público en el	6	Por ser permisivo en la obtención de un beneficio en la expedición de un	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	capacitación al personal involucrado	Oficina de Planeación	No. Funcionarios Capacitados/No.	Agosto 15 de 2013
Certificado Uso de Suelo para amenaza	Influencia política	7	Intervención de actores políticos en la expedición de certificados.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Documentar y adoptar un procedimiento para	Oficina de Planeación	Procedimiento adoptado	Agosto 15 de 2013
Expedir Certificados de Estratificación	Influencia política	8	Obtener beneficios en las certificaciones de estratificación.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Documentar y adoptar un procedimiento para	Oficina de Planeación	Procedimiento adoptado	Agosto 15 de 2013
Expedir certificación de registro de	Desconocimiento en los requisitos de Planeación en el	9	Por el afán de obtener un certificado, no se cumple con los requisitos mínimos	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Socializar y orientar con todas las oficinas	Oficina de Planeación	No. de oficinas	Julio 15 de 2013
Encuesta Sisben	Influencia política y de particulares.	10	En busca de acceder a los subsidios que otorga el Estado, sin cumplir con	Casi Seguro	Preventivo	Reducir el Riesgo	Implementar un programa de atención	Oficina de Planeación	Programa documentado e	Agosto 15 de 2013
Convenios Programa atención terapéutica	Que el funcionario asignado sea influenciado	11	Deficiente planeación en la supervisión del programa	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar un plan de actividades y	Secretaría de Desarrollo Económico	Plan diseñado y adoptado	Julio 15 de 2013
Convenios Atención integral a niños y	Que el funcionario asignado sea influenciado	12	Deficiente planeación en la supervisión del programa	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar un plan de actividades y	Secretaría de Desarrollo Económico	Plan diseñado y adoptado	Julio 15 de 2013
Adelantar en primera instancia los	Falta de ética profesional del funcionario.	13	Omitir procesos disciplinarios de funcionarios de la Entidad, para ocultar	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Jornadas de socialización sobre	Jefe Oficina Control Disciplinario	Jornadas Ejecutadas/Programad	Julio 15 de 2013
Asesorar a las diferentes	desconocimiento en los términos legales y sobre las	14	Generalmente se requiere del apoyo técnico de las oficinas gestoras para	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar cada semestre una jornada	Oficina jurídica	Acta de reunión con los compromisos definidos	Julio 15 de 2013
Ejercer en la defensa judicial de los	no existencia del proceso de seguimiento	15	teníamos 800 procesos y ahora tenemos más de 1.500, lo que dificulta	Improbable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Implementar un sistema de información	Oficina jurídica	Sistema implementado	Septiembre 15 de 2013
Hacer seguimiento a las respuestas de	desconocimiento en los términos legales y sobre las	16	generalmente se requiere del apoyo técnico de las oficinas gestoras para	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar cada semestre una jornada	Oficina jurídica	Realizar una revisión cada trimestre	Agosto 15 de 2013
Tramitar procesos de control urbano,	Falta de ética profesional del funcionario.	17	Hacer u omitir actuaciones propias de su cargo por favorecer a algunas de las	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Ejercer un mayor control y seguimiento	Secretario de Despacho en primera	Documentar y aplicar un plan de seguimiento	Julio 15 de 2013
Coordinar interinstitucionalment	Falta de ética profesional del funcionario.	18	Se da atención prioritaria a quien no ha sido afectado en un menor grado,	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Ejercer un mayor control y seguimiento	Secretario de Despacho en primera	Realizar una revisión cada trimestre	Junio 15 de 2013

Resolver los Recursos de Apelación interpuesto contra	Falta de ética profesional del funcionario.	19	Resolver apelaciones en beneficio de algunas de las partes involucradas en un proceso policivo por algún interés propio.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Ejercer un mayor control y seguimiento al funcionario competente, para	Secretario de Despacho en primera instancia y Control Interno en segunda	Realizar una revisión cada trimestre	Junio 15 de 2013
Inspección, vigilancia y control sanitario de establecimientos comerciales, industriales,	Falta de ética profesional por parte del funcionario que realiza la inspección.	20	Expedición de concepto sanitario bajo un acta de visita, que no cumple con los requisitos establecidos en la norma, pero se expide a cambio de una contraprestación en cualquiera de sus manifestaciones.	Casi Seguro	Preventivo	Evitar o eliminar el riesgo	Definir un cronograma para implementar una	Secretaria de Salud y Jefe de Área	Mayo 31 de 2013	Mensualmente
							Actualizar el procedimiento donde	Secretaria de Salud y Jefe de Área	Mayo 31 de 2013	Procedimiento actualizado
							Definir una estrategia de control y	Secretaria de Salud y Jefe de Área	Junio 14 de 2013	Estrategia definida
Asignar y supervisar los cupos	No hay política de ingreso liderada desde la Secretaría de	21	Los rectores de las entidades educativas, seleccionan y adjudican los	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Adquisición de un sistema para	Secretaría de Educación, Cobertura y	Software adquirido para la asignación de	Junio 30 de 2014
Diseñar y proponer planes, programas y	Imposibilidad de supervisar las Obras realizadas en las	22	Incumplimiento por parte de los contratistas que designa el Ministerio	Casi Seguro	Preventivo	Compartir el riesgo	Definir un procedimiento de	Secretaría de Educación	Procedimiento adoptado	Junio 15 de 2013
Atender reclamos y orientar al personal	Faltan las condiciones adecuadas en las instalaciones	23	No existe la capacidad suficiente para atender todos los requerimientos, falta	Probable	Correctivo	Reducir el Riesgo	Adecuaciones locativas y dotación por parte de	Secretaría General	Adecuación física y tecnológica	Junio 30 de 2013
Establecer conjuntamente con la	La dependencia interadministrativa con	24	Lentitud en la ejecución de las Obras, por falta de recursos.	Casi Seguro	Correctivo	Compartir el riesgo	Realizar una comunicación dirigida	Secretaría General	No. Comunicaciones radicadas	Mayo 31 de 2013
Dirigir, coordinar y controlar la ejecución	Falta de manual de funciones y procedimientos claros, para	25	Exigencias diferentes a las contempladas en el contrato o en la ley	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo	Diseñar e implementar un seguimiento a los	Secretario de Infraestructura	Documento con la metodología de	Junio 15 de 2013
Disposición de maquinaria y equipo	Falta de control y seguimiento al uso de la maquinaria y equipo	26	Utilización de los bienes de uso público, sin autorización por parte de la Entidad,	Probable	Correctivo	Reducir el Riesgo	Crear e implementar un procedimiento de	Secretario de Infraestructura y la	Procedimiento adoptado	Junio 15 de 2013
Mantener actualizado el inventario de	Falta de seguimiento constante de los bienes y su uso.	27	El cambio de algunas de las partes del bien o daños, pueden causar pérdida	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Crear un comité interinstitucional que se	Secretario General	Comité Creado	Agosto 15 de 2013
Hacer seguimiento y control para el uso	Falta de compromiso por parte de los funcionarios. Falta de	28	Mal uso de los recursos y usos de ellos sin control, ni justificación.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Crear promedios mensuales de	Secretaría General	No. de Informes mensuales durante	Agosto 15 de 2013
Certificar la no disponibilidad de	No se cuenta con un procedimiento de selección	29	Se contrata personal no competente para desempeñar actividades de apoyo	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Implementar un manual de selección	Secretaría General, Contratación y Alcalde	Manual de Selección	Agosto 15 de 2013
Prestar apoyo en la elaboración de	Otorgamiento de contratos de prestación de servicios para	30	Plantas paralelas de personal para favoritismos políticos.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo	Realizar estudios previos para la	Secretaría General y Contratación, Alcalde	Documentos estudio previo	Junio de 2014
Liquidar oportunamente los	Falta de un sistema de información consistente y	31	Alteración de las bases de datos por inadecuados controles a los sistemas	Probable	Preventivo	Reducir el Riesgo	Implementación del software que	Secretaría de hacienda: Área de	Software implementado	Noviembre 15 de 2013
Aplicar los mecanismos por la	Proceso inoportuno de los cobros por la vía persuasiva y	32	Por omisión o desconocimiento de la norma	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Mejorar la capacidad instalada en el	Secretaría de Hacienda: Ejecuciones	Programa implementado	Octubre 15 de 2013

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Alcaldía de Floridablanca

2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

2.1 TRÁMITES Y SERVICIOS

La Alcaldía de Floridablanca presenta a la ciudadanía los diferentes procesos y requisitos que se deben tener en cuenta para la expedición de certificados, presentación de denuncias, inscripciones, etc., informando a la comunidad sobre trámites relacionados con: Registraduría Nacional del Estado Civil, Fiscalía General de la Nación, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Ministerio de Transporte, Área Metropolitana.

2.2 REALIZACIÓN DEL PROCESO

INTERNET

¿Cómo consulto los procesos para la realización de los diferentes trámites?

- Ingresando a la dirección www.floridablanca.gov.co y haciendo clic en el botón de la izquierda "Tramites y servicios", como se muestra en la siguiente imagen:

Ilustración 5 Trámites y servicios



- Ingresando a la dirección <http://floridablanca.gov.co/category/tramites-2/> y haciendo clic en el botón del trámite de su interés, como se muestra en la siguiente imagen:

Ilustración 6 vista de tramites



El municipio de Floridablanca, en el marco de cumplimiento de las políticas públicas de buen gobierno ha venido trabajando desde el año 2012, en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea y Antitramites, realizando actividades que permiten la construcción de un estado más Transparente, participativo y eficiente, a través del uso de canales digitales y de interacción que han permitido romper las barreras de comunicación e interacción de la comunidad con la entidad Territorial.

Desde el mes de marzo de 2012 el Municipio de Floridablanca reactivó de nuevo el comité de Gobierno en línea y antitramites del Municipio, reuniéndose una vez al mes, con el único fin de dar cumplimiento a lo que estipula el decreto 1151 de 2008, que establecía los lineamientos de cumplimiento para las 5 fases que comprenden la estrategia Gelt, de orden territorial, en donde la Fase 3 correspondía a la fase de transacción, donde las entidades territoriales debían proveer trámites y servicios en línea y consulta sobre estos mismos a través de la página web institucional.

La alcaldía de Floridablanca, en el cumplimiento de estos preceptos, empezó un proceso de racionalización, simplificación y optimización, estandarización y eliminación de los trámites y servicios que ofrecía no solo la entidad territorial si no las diferentes entidades que pertenecían al municipio, teniendo como línea base la ley antitramites ley 019 de 2012, en donde se abolían y se eliminaban procesos y procedimientos, como requisitos para la realización de un trámite por parte de un ciudadano con una entidad del estado.

LINEAMIENTOS GENERALES: para dar cumplimiento la entidad empezó un proceso de actualización de información a través de la el Sistema Único de Información de Trámites **(SUIT)** actualizando los datos de contacto, correos electrónicos, información general, sitios web y canales de interacción con el fin de brindar una información actualizada a la comunidad de Floridablanca, paso a seguir se inició un proceso de inscripción de los trámites servicios que ofrece la entidad territorial para su aprobación y publicación en el Portal del estado colombiano **(PEC)** que opera a través de la dirección www.gobiernoenlinea.gov.co, como el proceso es demorado y pasa primero por una etapa de corrección, la entidad territorial, realizó un proceso de enlace entre los 64 trámites y servicios que el municipio tenía ya aprobados que correspondían a las diferentes dependencias que estaban ubicadas en el municipio como:

- Trámites de la Registraduría nacional del estado civil de Floridablanca
- Trámites Fiscalía general de la Nación de Floridablanca
- Trámites del servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de Floridablanca
- Trámites del Ministerio de Transporte De Floridablanca
- Trámites del Área metropolitana

En donde este último daba cumplimiento a lo establecido en ley de la cadena de trámites donde la ciudadanía podría hacer sus trámites desde cualquier parte del municipio.

La entidad realizó el proceso de inscripción de esos trámites y servicios a través de la página institucional del Municipio www.floridablanca.gov.co y les creó un vínculo llamado Trámites y Servicios, en donde al entrar al módulo la ciudadanía puede observar por entidad todos los trámites y servicios que se ofrecen en el municipio, y al dar Clic, automáticamente se direcciona al portal del estado colombiano en donde la comunidad puede observar los requisitos, pasos, direcciones, teléfonos, tiempo, descargas, todo lo concerniente a el trámite o servicio que pretende realizar.

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN: la entidad territorial de Floridablanca cada vez más interactúa con el Municipio a través de los diversos canales, se realizaron jornadas de capacitación para todos los públicos del municipio con el fin de que se capacitaran en gobierno en línea y antitrámites enseñándoles cómo realizar sus trámites y servicios desde sus casa, sin necesidad de dirigirse a la entidad territorial.

Se realizaron pruebas y mantenimientos al sitio web con el fin de que fuera un portal óptimo para la interacción, se habilitaron canales de respuesta, encuestas y se creó el sistema PQRS digital, y consulta de base de datos y realización de trámites y servicios.

EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: en este proceso el Municipio de Floridablanca ha evolucionado de manera significativa con la eliminación de filas y de procedimientos los cuales han permitido acortar parte de los procedimientos acelerando en tiempo modo y lugar los trámites que realiza la comunidad con el Municipio, al igual que se sigue el proceso de inscripción de trámites y servicios para su aprobación con el fin de poder tener el sitio web todo lo que ofrece la Alcaldía municipal

También la comunidad puede descargar, consultar y diligenciar, diferentes trámites, formularios y certificados que anteriormente se hacían de manera personal y ahora lo pueden hacer desde cualquier, computador, tableta y teléfono celular, ya que se cuenta con programas de accesibilidad, usabilidad e interoperabilidad, con requisitos de caracterización de usuarios como lo estipula el nuevo decreto 2396 de 2012, que nos da los nuevos lineamientos de Gobierno en Línea.

Como plan de acción se consolidara los trámites racionalizados y simplificados de cada una de las oficinas gestoras para inscribirlos al SUIIT.

Responsable: Oficina de Asesora de Planeación y Oficina de Prensa

Fecha: 30 Noviembre

Indicador: Inscripción de trámites ante el SUIIT

ENLACES:

- www.floridablanca.gov.co
- www.gobiernoenlinea.gov.co
- <http://floridablanca.gov.co/category/tramites-2/>
- <http://floridablanca.gov.co/pqrs-preguntas-quejas-reclamos-sugerencias/>
- <http://floridablanca.gov.co/secretaria-de-hacienda/liquidaciones-oficiales-de-impuesto-predial/>

- <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/resultados-de-busqueda?q=floridablanca&site=tramites&client=pruebaCreangel&requiredfields=TITULO&flag=1&hl=es>

3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación que tienen las organizaciones estatales y servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas, que tienen el derecho de exigir dicha información, así como la responsabilidad de retroalimentar para mejorar o corregir la gestión, castigando o reconociendo comportamientos o prácticas de la administración pública territorial.

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido este como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.

El gobierno nacional concibe la rendición de cuentas social como una relación de doble vía entre la administración y la ciudadanía, en la cual la primera tiene la obligación de informar sobre sus acciones y justificarlas, mientras que la ciudadanía tiene el derecho de exigir explicaciones, retroalimentar la gestión pública territorial e incentivar el buen desempeño y comportamiento de sus gobernantes y sus equipos de trabajo.

Objetivos de la Rendición de cuentas social:

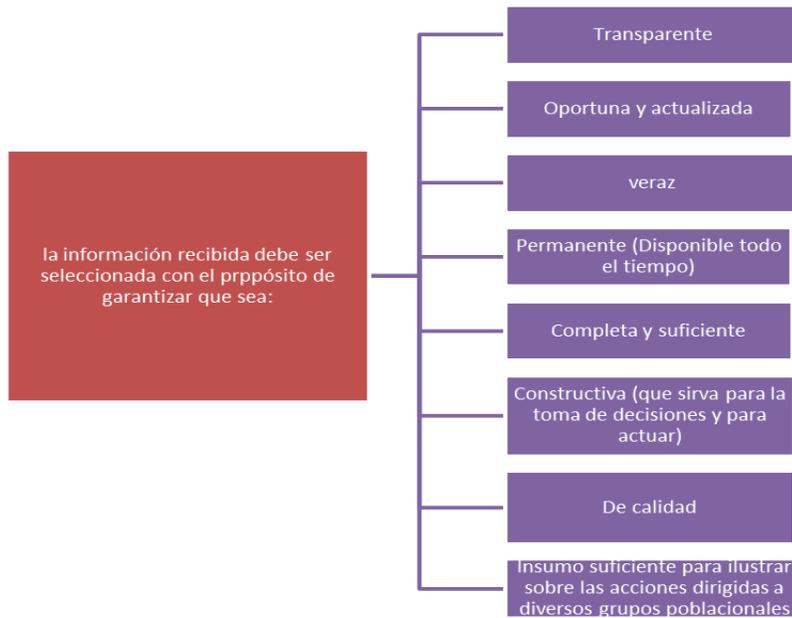
- Mejorar la confianza en las instituciones y la legitimidad del Estado.
- Mejorar la calidad de las decisiones públicas, a través del diálogo sincero y constructivo entre las administraciones territoriales y la comunidad respecto a los avances y dificultades de la gestión y las expectativas de los ciudadanos.

3.1 INFORMACIÓN

La rendición de cuentas social requiere de una actitud de transparencia en el sector público. Esto remite a la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, la cual debe ser de buena calidad y estar efectivamente publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés.

Es importante que la información se seleccione en función del interés o de las características de los actores a ser convocados a la Rendición de cuentas, para lo cual se recomienda identificar información de interés general y específico (Jóvenes, adultos mayores, gremios, universidades etc.).

Ilustración 7 Características de la información



Fuente: DNP

3.1.1 Informes de Gestión

La Alcaldía de Floridablanca realiza anualmente un informe de gestión para informar a la ciudadanía sobre el estado de avance del Plan de Desarrollo del Municipio, mediante el cual, la comunidad puede conocer cómo se invierten los recursos públicos en los diferentes programas establecidos en el PDM y al mismo tiempo identificar la población beneficiada.

La información entregada a la ciudadanía mediante las audiencias públicas y publicaciones en la página web cuenta con las siguientes características:

- Está redactada de forma sencilla y acorde al lenguaje del ciudadano.
- Es breve
- Es comprensible por los diferentes actores para que la ciudadanía pueda contar con mayores elementos de juicio, para realizar aportes más calificados en desarrollo del proceso de rendición de cuentas.
- Es ilustrativa, contiene fotos, gráficos y tablas debidamente explicadas.
- Toma en cuenta las demandas de información de la población, preliminarmente identificadas.

3.1.2 Página Web

En el tema de rendición de cuentas es fundamental trabajar con los medios de comunicación y sistemas, lo cual facilita y amplía la divulgación de la información. Debe informar y formar a la ciudadanía sobre que es la rendición de cuentas y por qué es necesario que participen. La información sobre el informe de rendición de cuentas se puede encontrar ingresando a la siguiente dirección: www.floridablanca.gov.co, dando clic en información y nuevamente en Informes de Gestión como se muestra a continuación:

Ilustración 8 Vista página web - Informe de Gestión



Fuente: Alcaldía de Floridablanca

Al ingresar a Informes de Gestión encontraremos el Informe de Rendición de Cuentas del año 2012 y el sistema de tableros de control que permite identificar el estado de avance del Plan de Desarrollo “Primero Floridablanca 2012-2015” en sus ejes, programas y subprogramas; se debe dar clic en la información de interés como se muestra a continuación:

Ilustración 9 Vista página web - Informe de Rendición de cuentas y Tableros de control



Fuente: Alcaldía de Floridablanca

3.1.3 Primero Floridablanca T.V.

Teniendo en cuenta que es fundamental que la comunidad tenga conocimientos generales sobre los asuntos públicos, es importante el papel que desempeñan los medios de comunicación en la divulgación de la información de manera oportuna y veraz a la ciudadanía, sobre la gestión del gobernante en el seguimiento de la gestión pública y en la convocatoria para asistir a los eventos de rendición de cuentas que se realicen.

Por lo anterior, la Administración Municipal de Floridablanca ha implementado la creación de un programa institucional llamado “Primero Floridablanca” que propicia la participación ciudadana, otorgando información oportuna y permanente a la ciudadanía cumpliendo de esta forma con la responsabilidad que tiene la entidad territorial de rendir cuentas a la comunidad. El programa se transmite todos los Domingos a las 7:30 p.m. por el Canal Televisión Regional del Oriente (TRO). Adicionalmente la información es publicada en la página web de la Alcaldía Municipal: www.floridablanca.gov.co, dando clic en Prensa, Archivos de video, para que la comunidad tenga acceso a los temas de su interés como se muestra a continuación:

Ilustración 10 Vista página web - Archivos de Audio



Fuente: Alcaldía de Floridablanca

3.1.4 Estrategia de Comunicaciones

Para que el dialogo entre gobernantes y ciudadanía sea efectivo, es importante identificar, organizar y desarrollar, espacios y medios de encuentro y comunicación, presenciales y no presenciales. La elección y combinación de los medios y espacios para hacer la rendición de cuentas, se debe hacer identificando desde un primer momento el tipo de público al que va dirigida, con el fin de adaptar los mismos a las particularidades del Municipio.

Dentro de los espacios de comunicación empleados por la Administración municipal para rendir cuentas a la ciudadanía encontramos: La mesa de seguimiento al Plan de Desarrollo que consiste en dar a conocer el estado de avance de las metas del Plan de Desarrollo, su porcentaje de ejecución frente a lo planeado para cada vigencia y su ejecución presupuestal, a esta información tienen acceso: un representante del Concejo Territorial de Planeación quien difunde a los diferentes sectores de la comunidad la información referente al seguimiento al PDM, un representante del Concejo de Juventudes e invitados especiales. Por otra parte se presentó un boletín impreso a la comunidad informando en que se invierten sus impuestos, allí se describió los diferentes logros de la entidad territorial para la vigencia 2012, en materia de salud, educación, infraestructura, población vulnerable, deporte y recreación, competitividad, etc.

3.2 DIÁLOGO

El proceso de rendición de cuentas tiene una etapa fundamental correspondiente al diálogo entre la Administración pública territorial y la ciudadanía, la cual se materializa en uno o varios eventos públicos de rendición de cuentas, donde se trate la integridad de los temas de la gestión pública o temas específicos de índole sectorial o poblacional.

La etapa del diálogo guarda relación con la entrega y explicación de la información, así como con la realización del evento público de rendición de cuentas, en el cual se concreta el intercambio respetuoso y cordial de información apreciaciones, críticas y sugerencias en relación con el desempeño de la Administración pública territorial en diferentes aspectos asociados con la gestión pública, pero principalmente en relación con el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

⁷ Documentos CONPES 3654 de 2010

Audiencias Públicas de rendición de cuentas

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas deben realizarse al menos una vez al año y deben ser presididas por el Alcalde, junto con su equipo de gobierno (Secretarios de Despacho, Directores de Institutos Descentralizados). En la mesa principal también participa el equipo organizador del proceso de rendición de cuentas, liderado por el Secretario de Planeación Municipal. Se debe convocar a la ciudadanía por lo menos 30 días antes de la fecha de realización del evento de rendición de cuentas.

En la Administración del Municipio de Floridablanca se realizó el evento público de rendición de cuentas el día 15 de Diciembre de 2012, en el cual se designó un moderador para coordinarlo, quien presentó el reglamento del evento, aclarando el procedimiento y tiempos para las intervenciones y los objetivos del evento. El Alcalde presentó en forma clara y comprensible el informe de rendición de cuentas con el apoyo de su equipo de gobierno. A continuación el presidente del Concejo Territorial de planeación expuso en el evento sus observaciones y propuestas a partir de la evaluación previa del informe de rendición de cuentas elaborado por la Administración Municipal. Los representantes de las organizaciones pudieron exponer en el evento las propuestas o evaluaciones que inscribieron previamente, así mismo, la ciudadanía intervino para presentar sus inquietudes y la Administración respondió en forma inmediata algunas de las preguntas o inquietudes presentadas por los ciudadanos en el evento de rendición de cuentas.

En la siguiente dirección se encuentra que trata de los logros de la Administración Municipal obtenidos en la vigencia 2012, como resumen del proceso de rendición de cuentas:

El resumen del proceso de rendición de cuentas entregado por la Alcaldía municipal de Floridablanca, donde se resaltan los logros obtenidos en la inversión pública por la Administración se encuentra un archivo de video publicado en la página web del Municipio que direcciona al siguiente link: <http://www.youtube.com/watch?v=rnvfs5rYnc>.

⁸ Ibídem

3.3 EXPOSICIÓN

Se elaboró un documento final del evento público de rendición de cuentas, que resumió lo expuesto, los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía durante la audiencia, así como los principales acuerdos plasmados en el acto de compromisos suscritos en la Administración Pública Territorial.

Divulgación de la evaluación de la rendición de cuentas: Con el fin de comunicar y apropiar por parte de las organizaciones y de los servidores públicos los avances, retos, percepción ciudadana y compromisos establecidos entre el gobierno y la ciudadanía para contribuir a mejorar, corregir o consolidar el proceso de gestión del desarrollo territorial.

3.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de lograr mayor transparencia y confianza de la ciudadanía en su Municipio, es importante que la Administración pública territorial incorpore las propuestas y evaluaciones ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional; informando de manera permanente a la ciudadanía sobre que se está haciendo, como se está haciendo, compromisos establecidos, acciones correctivas y de mejoramiento. La Alcaldía Municipal de Floridablanca permite la participación ciudadana a través de la participación activa del Concejo territorial de Planeación, quienes presentan sus sugerencias e inquietudes y son tenidas en cuenta para la mejora en la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

4 MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- **Interacción con los Ciudadanos**

Se contempla una amplia gama de canales y mecanismos de atención de interacción con los ciudadanos, de tal manera que se pueda construir una capacidad integral para la búsqueda de soluciones a sus necesidades y requerimientos, a la par de configurar de manera permanente sólidas redes de conocimiento y aprendizaje, capaces de recoger, procesar, sistematizar y analizar la información que proviene de esas solicitudes, pero igualmente de los procesos de control de gestión que la institución cumple con las entidades públicas o privadas que cumplen funciones públicas. Sobre esta base, el nuevo modelo se fundamenta en la gestión del conocimiento oportuno y relevante que permita una comprensión integral del estado del ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos y muy especialmente de los riesgos potenciales de vulneración, en el marco de la gestión estatal.

- **Construcción de Vínculos e Interrelaciones con la Ciudadanía**

La Alcaldía Municipal de Floridablanca ha logrado la construcción de buenas relaciones con la comunidad, lo que le representa un importante reconocimiento por parte de la ciudadanía. Por lo anterior es recomendable el despliegue de diversas acciones encaminadas a lograr una más activa y profunda interrelación entre la Entidad y sus usuarios.

Se busca entonces que los ciudadanos se conviertan en aliados estratégicos de la institución en las tareas de control de gestión sobre la gestión pública, al igual que sean las opiniones de ellos mismos un insumo fundamental para hacer una evaluación permanente de la forma como la Alcaldía Municipal cumple cabalmente con sus responsabilidades en el ámbito de la prevención a la vulneración de los derechos de los colombianos.

Tabla 9 Atención al ciudadano

DESCRIPCION	CUMPLE		OBSERVACIÓN	ACTIVIDADES Y/O ACCIONES	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA
	SI	NO					
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.							
Define y difunde el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	X			Publicación en página web, programa de televisión 'Primero Floridablanca	Número de programas emitidos	Jefe Prensa	Marzo de 2012
Implementación y optimización: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	X		Se opera con una sola persona que consolida los PQRS de la página y presencial	Procedimiento definido para la atención de los PQRS en la Alcaldía Municipal	Procedimiento Implementado	Asesor de Despacho	oct-12
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	X			Encuesta de satisfacción al usuario por la página web	Metodología implementada	Asesor de Despacho	sep-13
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.		X		Implementar una metodología para medir la satisfacción del cliente en diferentes puntos de atención	Metodología implementada	Asesor de Despacho	sep-13
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. Horarios y puntos de atención. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	X		Esta acción se establecerá dentro de la metodología de atención y servicios al ciudadano	Documentar una metodología para medir la satisfacción del cliente en diferentes puntos de atención	Metodología implementada	Asesor de Despacho	sep-13
Establece procedimientos, dispone de espacios físicos y estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	X			Documentar las instrucciones dadas en las diferentes oficinas que prestan servicios y tramites mediante un procedimiento.	Procedimiento documentado y adoptado	Asesor de Despacho	sep-13
Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos							
Desarrolla las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	X		En el 2012 se realizó un capacitación a los funcionarios	Ejecutar el plan de capacitación de la Vigencia 2013	No. de Funcionarios capacitados	Jefe Talento Humano	oct-13
Genera incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano		X		Implementar un sistema de evaluación de atención al ciudadano para la generación de incentivos de funcionarios públicos	Sistema Implementado	Jefe Talento Humano	oct-13
Fortalecimiento de los canales de atención							

Establece canales de atención que permitan la participación ciudadana.	X		Página web: Chat, foros, blog, encuesta, Sistema de PQRS, sistema de "Escribale al Alcalde", Correos Institucionales Mesa de Seguimiento: Informes trimestrales de la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal donde participa el Consejo Territorial Planeación, Representante de Juventudes.	Proceso de Caracterización de usuarios para identificar el sistema de interoperabilidad y datos abiertos.	Proceso caracterizado	Jefe Prensa	Noviembre 30 de 2013
Implementa protocolos de atención al ciudadano.	X		Página web: 1. Política de seguridad de página web 2. Política de interacción y Participación ciudadana. 3. Política Editorial. 4. Política cero papel. 5. Políticas Publicas de buen gobierno	Crear protocolo de seguridad de información y datos abiertos	Protocolo implementado	Jefe Prensa	Agosto 30 de 2013
Implementa un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.		X		Ventanilla Única virtual que opere 7 x 24	Ventanilla implementada	Jefe Prensa	Junio de 2014
Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	X		Página web tiene la accesibilidad para discapacitados, información para niños y niñas.	Adecuar espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización según la normatividad vigente.	No. Espacios de atención al ciudadano adecuados	Secretaria General	30 Noviembre de 2013
Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio	X		Boletines de prensa, sala de prensa, programa institucional, pagina web, televisión informativa.	Masificar el flujo de información	No. de canales establecidos	Jefe Prensa	Todo el año

Fuente: Alcaldía Municipal

5 MECANISMO DE SEGUIMIENTO

El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del presente documento, estará a cargo del Asesor de Despacho, para lo cual se publicará en la página web de la Alcaldía Municipal de Floridablanca, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

