

MUNICIPIO DE VICTORIA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



2013

Dir: Carrera 6 No. 9-25
Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29
Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78
web site: www.victoria-caldas.gov.co
e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

INTRODUCCIÓN

La alcaldía Municipal de Victoria Caldas, enmarcada dentro de los programas de modernización del estado pone a consideración de toda la comunidad el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En dicho plan se abordan estrategias puntuales en la identificación y manejo de procesos susceptibles a prácticas corruptas, mediante la construcción de un mapa de riesgos anti-corrupción, en la segunda parte del informe se identifican los tramites que llevan a cabo los ciudadanos en la alcaldía municipal, se identifican aquellos que generan más inconvenientes mediante la aplicación de una matriz de priorización y se proponen planes de racionalización, en la tercera parte se identifican las acciones en la realización de la rendición pública de cuentas a la ciudadanía y las mejoras que se pretenden aplicar para que dicho evento se lleve a cabo con éxito, y por último se plantean mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

El artículo 73 de la ley 1474, “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”.

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

NORMATIVIDAD APLICADA

- ✓ Constitución política de Colombia
- ✓ Código contencioso administrativo
- ✓ Decreto No 019 de 2012
- ✓ Ley 1474 Estatuto Anticorrupción
- ✓ Decreto Nacional 2145 de 1999
- ✓ Decreto reglamentario 1599 Adopción del MECI 1000-2005
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para todos”.
- ✓ Código de rentas Municipio de Victoria
- ✓ Reglamento de policía y convivencia ciudadana para el depto. De caldas
- ✓ Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007



MAPA DE RIESGOS ANTI CORRUPCION

MAPA DE RIESGOS ANTI-CORRUPCION										
Entidad: Municipio de Victoria										
Misión: somos un municipio de integración y concertación, que con el esfuerzo y la acción busca el logro de productos sociales integrales, que beneficien a la población, con procesos de planeación que garanticen el crecimiento ordenado y sostenible dentro del contexto regional, departamental y nacional, garantizando mejores condiciones en productividad, competitividad, especialización agropecuaria, mayor valor del suelo y eficiencia territorial, generando modelos de desarrollo social y humano, en el cual la política comunitaria y la participación ciudadana apoyen el cumplimiento de principios de eficiencia, eficacia, moralidad, equidad, publicidad y transparencia en el manejo de los recursos públicos.										
IDENTIFICACION			ANALISIS	EFFECTOS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso	Causas	Riesgo		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	IMPACTO	VALORACION	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción			Tipo de control				
Procesos estratégicos de planeación todas las secretarías	1. Concentración de poder, extralimitación de funciones, amiguismo	1	Beneficio de grupos en particular	Baja	Inaceptable	Estructura jerárquica definida, el poder no se concentra en pocas personas	Comités que asesoran al alcalde municipal	Reuniones de comité para asesorar la toma de decisiones del alcalde	Alcalde secretarios de despacho, funcionarios vinculados a proyectos, control interno	Actas de reunión /total reuniones
Financiero, archivos contables con vacíos de información	1. Falta de control en la información contable	2	No existe coherencia entre la información contable y la realidad institucional	Baja	Inaceptable	Cruce de cuentas entre el área presupuestal y financiera, selección de personal con conocimiento y experiencia	Control preventivo, software de buena calidad que integra el área financiera y reduce la probabilidad de materialización del riesgo.	Establecer el proceso de cruce de cuentas mensualmente	Secretario de hacienda	Cruces ejecutados/ Cruces programados
De contratación, estudios previos o de factibilidad superficiales	1. La necesidad de contratar no se sustenta de manera correcta, no existe necesidad real, creación de necesidades para satisfacer compromisos de tipo político.	3	Los estudios previos se realizan bajo necesidades amañadas	Media	Inaceptable	Sustentación clara de necesidades contractuales, revisión por parte de las secretarías que manifiestan la necesidad, asesoría jurídica	La materialización del riesgo se previene mediante la aplicación de políticas sesgadas a la ley y la identificación de necesidades amarradas al plan de desarrollo municipal	Revisar aleatoriamente los análisis de conveniencia antes de firmar el contrato	Todas las secretarías	Total seguimientos realizados
De contratación, estudios previos manipulados por personal interesado en el futuro del proceso de contratación	1. Intereses particulares, 2. Falta de control en la contratación en las etapas precontractuales, 3. Desactualización del manual de contratación, 4.	4	Los procesos contractuales se hacen incumpliendo la ley 80, el estatuto 1474 de 2011.	Baja	Inaceptable	Los estudios previos se hacen cumpliendo los parámetros legales.	Controles y establecimiento de seguimientos y publicaciones en la página web de la alcaldía y en el SECOP.	Revisar aleatoriamente los análisis de conveniencia antes de firmar el contrato	Oficina jurídica, control interno	Total seguimientos realizados
De contratación, pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	1. Intereses particulares, 2. Falta de control en la contratación en las etapas precontractuales, 3. Desactualización del manual de contratación, 4. Incumplimiento ley 80 de 1993	5	Los procesos contractuales se hacen incumpliendo la ley 80, el estatuto 1474 de 2011, falta de transparencia en la adjudicación de contratos, corrupción.	Baja	Inaceptable	Revisión de pliego de condiciones, previo a la publicación	Los contratos se publican en la página web de la entidad y en el portal de contratación estatal, lo cual garantiza el principio de publicidad	Revisar aleatoriamente los pliegos de condiciones antes de firmar los contratos	Oficina jurídica, control interno	Total seguimientos realizados
De contratación, agendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	1. Intereses particulares, 2. Falta de control en la contratación en las etapas precontractuales, 3. Desactualización del manual de contratación, 4. Incumplimiento ley 80 de 1993	6	Los procesos contractuales se hacen incumpliendo la ley 80, el estatuto 1474 de 2011, falta de transparencia en la adjudicación de contratos, corrupción.	Baja	Inaceptable	Se llevan controles de tipo preventivo, con los cuales nos anteponeamos a la materialización del riesgo	Los contratos se publican en la página web de la entidad y en el portal de contratación estatal, lo cual garantiza el principio de publicidad	Revisar aleatoriamente los pliegos de condiciones antes de firmar los contratos	Oficina jurídica, control interno	Total seguimientos realizados
De contratación, urgencia manifiesta inexistente	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualización y desconocimiento del manual de contratación	7	Se hace declaración de urgencia manifiesta sin tener los fundamentos para ello	Baja	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	Grupo asesor interdisciplinario para tomar ese tipo de decisiones	Hacer seguimiento a las condiciones por las cuales se va a declarar la urgencia manifiesta	Oficina jurídica	Total seguimientos realizados
De contratación, designar supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualización y desconocimiento del manual de contratación	8	La selección de los supervisores no se hace bajo los parámetros necesarios, no se verifica la experiencia de los responsables en la supervisión	Baja	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	Se verifica la experiencia de la persona encargada de llevar a cabo la supervisión del cumplimiento de las actividades contractuales	Hacer seguimiento a la experiencia de los supervisores antes de designarlos para tal labor	Despacho del alcalde oficina jurídica	Total seguimientos realizados
De contratación, concertación de labores de supervisión en poco personal	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualización y desconocimiento del manual de contratación	9	supervisión a cargo de un reducido grupo de personas lo cual aumenta la probabilidad de incumplimiento del objeto contractual	Baja	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	El cumplimiento del objeto del contrato se revisa mediante las actas de supervisión que se levantan mes a mes, el proceso pasa por el área de contratación y también por la secretaria de hacienda, cuando se encuentran los documentos soporte se hacen los pagos parciales y totales	Designar supervisores con conocimiento de tema y revisar las supervisiones colectivamente cuando se trata de contratos grandes	Despacho del alcalde oficina jurídica	Total seguimientos realizados

De contratación, contratar con compañías de papel que no cuentan con experiencia, pero si musculo financiero	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualización y desconocimiento del manual de contratación	10	Se dan contratos a compañías sin experiencia, aumentando el riesgo de incumplimiento	Baja	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	Se verifica la trayectoria de las empresas que se presentan para contratar con la alcaldía	Continuar con las acciones de verificación que se han venido haciendo.	Oficina jurídica	Total seguimientos realizados
De información y documentación, concentración de información de determinadas actividades o procesos en una sola persona	1. Inexistencia de manuales de procesos y procedimientos, 2. Inexistencia de manuales de inducción y re inducción, 3. Inexistencia de manual de funciones, 4. Manual de funciones desactualizado, 5. Alta rotación de personal	11	Desconocimiento de las actividades específicas de los funcionarios de la alcaldía.	Muy alta	Inaceptable	No existe	Se iniciara la actualización y estandarización de todos los procesos y procedimientos dentro de la alcaldía, con el fin de mitigar la materialización del riesgo	Estandarizar manuales	Todas las secretarías	Manuales estandarizados
De información y documentación, sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración	1. Manejo inadecuado de contraseñas, 2. Contraseñas dadas a personas inescrupulosas, 3. Poco mantenimiento a los equipos de cómputo, 4. Equipos de cómputo obsoletos	12	Se puede utilizar información del resorte privado para llevar a cabo acciones indebidas principalmente corruptas	Media	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	Persona encargada del mantenimiento periódico de los equipos en la alcaldía, software financiero eficiente y seguro	Revisiones periódicas a los equipos de computo	Funcionario encargado	Total seguimientos realizados
De información y documentación, ocultar a la ciudadanía información considerada publica	1. Archivo desorganizado, 2. proceso no estandarizado, 3. Inexistencia de ventanilla única, 4. Desconocimiento de la ley 594 de 2000, 5. Falta de capacitación	13	Los documentos considerados públicos pueden encontrarse deteriorados porque el área puede no cumplir con las condiciones descritas por la ley para tal fin, el desconocimiento de la ley 594 puede generar corrupción al no tener la información disponible para la comunidad	Baja	Inaceptable	El archivo municipal presenta organización, y su funcionamiento se ciñe a la ley 594 de 2000	Se implementara el manejo de las tablas de retención documental, se gestionaran capacitaciones para tal fin	Organizar la documentación en la entidad	Todas las secretarías	Archivo organizado
De información y documentación, deficiencias en el manejo documental y de archivo	1. Archivo desorganizado, 2. proceso no estandarizado, 3. Inexistencia de ventanilla única, 4. Desconocimiento de la ley 594 de 2000, 5. Falta de capacitación	14	El área de archivo puede no cumplir las funciones y así no garantizar la preservación de los documentos, para su consulta.	Baja	Inaceptable	El archivo municipal presenta organización, y su funcionamiento se ciñe a la ley 594 de 2001	El área de archivo cuenta con las condiciones exigidas en la ley 594 de 2000, pero existen falencias en las TRD, que se subsanaran mediante capacitaciones.	Mantener el archivo de la entidad organizado	Todas las secretarías	Archivo organizado
Procesos estratégicos (todas las secretarías), de actividades regulatorias, decisiones ajustadas a intereses particulares	1. Amiguismo, intereses particulares, soborno	15	Las decisiones se toman basadas en intereses amañados por intereses particulares	Baja	Inaceptable	Controles preventivos, sustentados en reuniones colectivas para toma de decisiones	Las decisiones en estos temas se toman generalmente en concertaciones grupales, de asesoría al alcalde, lo que disminuye la probabilidad de toma de decisiones amañadas	Llevar a cabo reuniones	Todas las secretarías	Actas de reunión /total reuniones
Todas las dependencias, cobro por realización de tramite	1. Funcionarios inescrupulosos, 2. Código de ética desactualizado y sin socialización, 3. Inadecuada selección de personal, 4. Verificación de antecedentes superficial	16	Se cobra por llevar a cabo tramites que están dentro de las funciones de los empleados municipales	Baja	Inaceptable	No existe	Se iniciara la revisión periódica de trámites, mediante la construcción del plan anticorrupción se pretende sanear dicho proceso, inclusión de herramientas tecnológicas y convenios de interoperabilidad	Establecer seguimientos periódicos	Todas las secretarías	Total seguimientos realizados
Todas las dependencias, falta de información sobre el estado del proceso de tramite al interior de la entidad	1. Tramites no estandarizados, 2. Manual de procesos y procedimientos desactualizado	17	Desconocimiento de los funcionarios con respecto a la actuación con la ciudadanía en temas de tramitología	Alta	Inaceptable	No existe	Revisión periódica de trámites, mediante la construcción del plan anticorrupción se pretende hacer seguimiento constante para mejorar (Cada 6 meses)	Establecer seguimientos periódicos	Todas las secretarías	Total seguimientos realizados
Secretaría de planeación, De reconocimiento de un derecho, imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	1. Intereses particulares, 2. Código de ética poco socializado y desactualizado, 3. Polarización de tipo política,	18	Por polarización e intereses particulares se retrasan procesos de licencias	Baja	Inaceptable	No existe	Manual de funciones actualizado, supervisiones periódicas	Mantener manual de funciones actualizado	Todas las secretarías	Manual actualizado

ESTRATEGIA ANTI TRAMITES

INVENTARIO DE TRAMITES MUNICIPIO DE VICTORIA			
No	Nombre del proceso/ subprocesos/ procedimientos misional	Nombre del tramite	Normatividad que le aplica
1	Secretaria de hacienda	Degüello ganado mayor	Artículo 17, Numeral 3º de la Ley 20 de 1908, y el artículo 226 del Decreto 1333 de 1986
2		Degüello ganado menor	Artículo 17, Numeral 3º de la Ley 20 de 1908, y el artículo 226 del Decreto 1333 de 1987
3		Pago impuesto industria y comercio	Ley 14 de 1983, el Decreto 1333 de 1986, Ley 223 de 1995.
4		Pago impuesto predial	Ley 14 de 1983, Ley 44 de 1990
5		Pago créditos educativos	Acuerdo 007 de 02 de junio de 1998 por el cual se crea el fondo de préstamos educativos, decreto 0102 diciembre 29 de 1998 por el cual se reglamenta el acuerdo 007 de febrero 06 de 1998
6	Secretaria de gobierno	Permiso de extensión horaria	Reglamento de policía y convivencia ciudadana para el depto. de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, título séptimo capítulo I
7		Permiso cabalgata	Reglamento de policía y convivencia ciudadana para el depto. de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, título séptimo capítulo II
8		Permiso para la realización de festivales	Reglamento de policía y convivencia ciudadana para el depto. de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, título III capítulo III
9		Permiso para hacer publicidad	Ley 140 de 1994
10		Permiso para ventas ambulantes	Reglamento de policía y convivencia ciudadana para el depto. de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, título IV capítulo V
11		Tramite a peticiones, quejas y reclamos	Estatuto anticorrupción (ley 1474 de 2011)
12	Secretaria de bienestar social y atención a la comunidad	Red unidos	Ley 1450 de 2011 Plan Nacional de Desarrollo (Prosperidad para todos)
13		Afiliación a régimen subsidiado	Ley 100 de 1993
14		Familias en acción	Ley 1450 de 2011 Plan Nacional de Desarrollo (Prosperidad para todos)
15	Secretaria de planeación	Estratificación Socioeconómica	Artículo 233 del decreto 1333 de 1986
16		Resolución de enajenación	Artículo 233 del decreto 1333 de 1987
17		Des englobe	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2006
18		Certificado de uso y suelo	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2007
19		licencia de construcción	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2008
20		Trámite para solicitud de mejoramiento de vivienda	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2009
21		Subsidios de saneamiento básico	Ley 100 de 1993
22		Certificado de vecindad	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2010

PRIORIZACION DE TRAMITES								
NOMBRE DEL TRAMITE	FACTORES INTERNOS			FACTORES EXTERNOS				SUMATORIA
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQR	Auditorias	Consulta ciudadana	
SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO								
Permiso para hacer publicidad	1	1	2	1	1	1	2	9
Permiso de extensión horaria	1	1	1	1	1	1	1	7
Permiso cabalgata	1	1	1	1	1	1	1	7
Permiso realización de festivales	1	1	1	1	1	1	1	7
Permiso para ventas ambulantes	1	1	1	1	1	1	1	7
Tramite a peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos	2	2	2	1	1	2	2	12
SECRETARIA DE GOBIERNO								
Certificado de estratificación	1	1	3	1	1	2	1	10
Resolución de enajenación	1	1	1	1	1	1	1	7
Des englobe	2	2	2	2	2	2	1	13
Certificado de estratificación	1	1	1	1	1	1	1	7
Certificado de uso y suelo	1	1	1	1	1	1	1	7
Licencia de construcción	3	3	3	3	4	3	4	23
Trámite para mejoramiento de vivienda	2	1	2	2	1	1	2	11
Certificado de vecindad	1	1	1	1	1	1	1	7
DEPARTAMENTO BIENESTAR SOCIAL Y ATENCION A LA COMUNIDAD								
Familias en acción	2	1	1	3	2	1	1	11
Red unidos	1	2	3	1	1	1	1	10
Afiliación a régimen subsidiado	2	1	2	3		1	1	10
SECRETARIA DE HACIENDA								
Impuesto predial	3	1	4	1	2	4	3	18
Industria y comercio	2	1	3	1	2	3	3	15
Pago créditos educativos	3	1	4	1	1	3	4	17
Degüello ganado mayor	2	1	2	1	2	2	2	12
Degüello ganado menor	2	1	2	1	2	2	2	12

PARÁMETROS

Factores Internos

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio

Factores externos

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas Este insumo proviene de los procesos de evaluación/seguimiento internos o de auditorías de entes de control
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un Diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas

De los 22 tramites evaluados, encontramos que son 4 los que generan mayor inconveniente a la hora de su realización, se están considerado estrategias de interoperabilidad entre el banco agrario y la alcaldía de Victoria con el fin, de que los horarios de las 2 entidades coincidan, además está en proyecto la adquisición de una herramienta tecnológica (código de barras), que permita que los usuarios se dirijan directamente a la entidad Bancaria sin necesidad de pasar por la alcaldía, especialmente para cancelar los recibos de impuesto predial, industria y comercio y los créditos educativos, hecho que también reduciría el riesgo de pérdida de recursos en la entidad debido a que todo se consignaría directamente en el Banco Agrario dicho proyecto se contempla realizar a mediano plazo dado el costo del lector que asciende más o menos a 110 millones de pesos, porque si se adquiere dicha herramienta, se debe de reemplazar también el software de la entidad.

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

El trámite para la obtención de licencias de construcción, que como pudimos analizar en la matriz genera ciertos inconvenientes de tipo general con un promedio de calificación en los siete ítems evaluados de 3.3, se pretende racionalizar, mediante la utilización de la página web de la entidad, se disminuirán considerablemente el número de pasos, la complejidad y el tiempo.



ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: Año Vigencia:

Departamento: Municipio: Nivel:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								SEGUIMIENTO Y CONTROL					
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° Y FECHA DE ACTO
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)		
1	Licencia de construcción	Cumplimiento D.L.019	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	se pretende establecer una ruta clara via web con formatos que minimice la actuación del usuario, el desplazamiento hasta la entidad y demás	Reducción de pasos en un 70%	Secretaria de planeación	2013-04-13					
2	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Otro	Mediante la adquisición de código de barras se pretende que el usuario se desplace directamente a la entidad bancaria, disminuyendo el número de pasos	Reducción de pasos en un 50%	secretaria de hacienda						
3	Impuesto predial unificado	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Otro	Mediante la adquisición de código de barras se pretende que el usuario se desplace directamente a la entidad bancaria, disminuyendo el número de pasos	Reducción de pasos en un 50%	secretaria de hacienda						
4	Pago de créditos educativos	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Otro	Mediante la adquisición de código de barras se pretende que el usuario se desplace directamente a la entidad bancaria, disminuyendo el número de pasos	Reducción de pasos en un 50%	secretaria de hacienda						
5													
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)								SEGUIMIENTO Y CONTROL					
1													
2													
3													

Nombre del responsable: Teléfono:

Correo electrónico: Fecha de publicación:

RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA

Dentro de los 4 componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano encontramos la rendición pública de cuentas, en dicha actividad la administración municipal pretende en primera instancia cumplir con la normatividad que reglamenta el proceso y también establecer un canal de comunicación permanente con la comunidad, a continuación se hará un resumen explicativo de las principales características de las audiencias públicas y se incluirán en el plan ciertas estrategias que se han considerado en la administración como trascendentes para que la actividad se lleve a cabo con éxito.

¿Qué es?

Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública, de responder públicamente a la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones de la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

¿Que no es?

No es transmisión unilateral de información, pues esto se convertiría en publicidad NO es un evento o reunión de momento, por el contrario implica varias acciones y espacios de comunicación para la interlocución.

NO se trata de mostrar solamente los aciertos, se debe hablar sobre errores y limitaciones para cumplir las responsabilidades.

¿Por qué la administración pública está obligada a realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía?

Desde el Punto de vista político:

El ciudadano por medio de voto elige a las autoridades que le representaran en los asuntos del gobierno o legislativos; esta regla se hace extensiva a quienes, aunque no sean elegidos directamente por los votantes, son designados por aquellos que ostentan este poder para ocupar altas dignidades del Estado.

Desde el punto de vista jurídico

Con fundamentos en los mandatos constitucionales hay normas que ordenan a las entidades responder ante los ciudadanos por las obligaciones asignadas:

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

Ley 489 de 1998.
Ley 850 de 2003.
Documento Copes 3654 de 2010
Resolución 482 de 2010 de la CGC Y 324 DE 2011
Constitución política Artículo 23.

Pasos:

1. Alistamiento institucional:

Es necesario que la entidad se organice internamente; para ello debe conformar un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Este grupo de apoyo encargará de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento.

2. Identificación de interlocutores

Las entidades deberán conformar una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones, comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, etc...) para contactarlas e invitarlas a las Audiencias Públicas.

3. Divulgación y Capacitación

La Entidad deberá divulgar la información con antelación a la fecha prevista para realizar la Audiencia Pública, para ello, deberá:

- Adelantarse una jornada previa de sensibilización por los medios de comunicación.
- Realizar encuentros preparatorios de la audiencia entre la entidad y las organizaciones.
- Los funcionarios de la entidad también deben recibir capacitación, sensibilización e información.
- Sobre la estrategia de Rendición de Cuentas y sobre los mecanismos para su implementación.

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

4. Organización logística de la Audiencia Pública

Para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas las entidades o servidores públicos deberán establecer en el acto de convocatoria los siguientes aspectos:

- Lugar
- Fecha
- Duración
- Número de invitados
- Personas esperadas en la convocatoria
- Reglamento de la Audiencia

5. Convocatoria

La convocatoria para la Audiencia Pública deberá efectuarse con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha señalada para la realización de la misma por todos los medios masivos de comunicación.

En el acto de convocatoria de la Audiencia, la entidad o institución respectiva señalará la metodología que será utilizada.

- a) Invitación a las organizaciones de la Sociedad Civil
- b) Invitación a la Ciudadanía en general

6. Inscripción y radicación de propuestas

Las organizaciones de la sociedad civil, como mínimo con 10 días de antelación a la Audiencia, podrán presentar y radicar en la oficina que la entidad convocante destine, las propuestas de intervención para que les sean asignados los espacios respectivos dentro de la audiencia.

7. Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas

Al interior de cada entidad se determinarán los funcionarios y áreas competentes para analizar y preparar las respuestas ante las propuestas recibidas de parte de las organizaciones de la sociedad civil o de los ciudadanos en general, las cuales deben clasificarse por programas o áreas temáticas de tal forma que durante la Audiencia Pública puedan responderse integralmente todas las inquietudes de las organizaciones y de los ciudadanos.

8. Realización de la audiencia

La Audiencia Pública será precedida siempre por el Representante Legal de la Institución acompañado del equipo de trabajo que considere necesario.

- a) Intervención de la entidad:
- b) Intervenciones de las organizaciones:

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

9. Cierre de la audiencia

Finalizadas las intervenciones de la ciudadanía, se presentarán y recogerán conclusiones de la experiencia, además de las que puedan presentar observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia, como Universidades u otros, las cuales serán recogidas en el acta realizada por el equipo relator, que constituirá un documento oficial del acto. Terminada esta parte, el responsable del evento declarará terminada la Audiencia Pública.

La veeduría asignada para verificar el cumplimiento de los compromisos podrá solicitar documentos del evento para elaborar y completar su informe.

Estrategias de la administración

1. Información visible

En primer lugar y como herramienta de visibilidad de la alcaldía de Victoria, los siguientes espacios son los adecuados para el suministro y recolección de información: los desarrollos de la página web y medios electrónicos, las carteleras, el buzón de quejas y reclamos.

Al mismo tiempo, se hace necesario documentar un procedimiento que indique paso a paso las actividades puntuales a desarrollar en el evento y a su vez vincule a los responsables de cada procedimiento.

2. De publicidad

El despliegue de publicidad debe ser considerable para atraer la atención de la comunidad y para que el acompañamiento sea masivo, todo esto con el fin de que los Victorianos conozcan las dificultades, avances, ejecución de recursos, planes, programas, proyectos y demás, se contemplaran dentro de las acciones publicitarias, la ubicación de afiches en sitios estratégicos donde periódicamente la afluencia de público sea alta, (bares, Supermercados, estaciones de gasolina, plaza municipal), el perifoneo constante por lo menos una semana antes de la audiencia, volantes, la utilización de medios masivos de comunicación, la publicación en la página web de la alcaldía.

3. De logística

La comodidad, las ayudas audiovisuales, la ambientación, la estética del auditorio, son factores determinantes en la realización del evento. El grupo destinado para la logística se comprometerá en hacer una planeación efectiva y debe de estar disponible a resolver todos los inconvenientes que se presentan durante la audiencia.

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

4. De presentación y exposición

Las presentaciones de tipo gráfica, poco texto, más fotos, más videos, presentaciones de fácil entendimiento para la comunidad, que en su mayoría es de nivel educativo muy básico

5. De participación

Como se explicó, la audiencia no es una transmisión unilateral de información, pero como en todo evento donde la cantidad de público es alta, se deben establecer parámetros de participación, se elaboraran formatos para la formulación de preguntas, se dará un espacio con un tiempo determinado para la realización de preguntas durante la audiencia, garantizando así que el evento se lleve a cabo de manera bidireccional.

6. De información

Hay cierta información que es de carácter obligatorio, pero la priorización para profundizar en unos aspectos más que en otros es una herramienta importante para diseñar la presentación.

7. De evaluación

Diseño de encuestas sencillas para la calificación del evento que permita a su vez hacer la retroalimentación correspondiente y mejore la rendición de cuentas para futuras ocasiones.

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La Alcaldía del Municipio de Victoria para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias ha establecido los siguientes mecanismos

- Página WEB <http://www.victoria-caldas.gov.co> se actualiza frecuentemente.
- Horarios de atención al público, Miércoles a sábado de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 7:00 p.m., domingos de 7:30 a.m. a 1:30 p.m.
- En la página web de la entidad interponga sus peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, (Link, <http://www.victoria-caldas.gov.co/quejas.shtml?apc=acxx-1-&s=q&m=l>)
- Interactué con la Alcaldía Municipal a través del correo electrónico Contactenos@victoria-caldas.gov.co
- La oficina SAC, ubicada en la alcaldía municipal, en un sitio visible, decepciona, direcciona y analiza las peticiones, quejas y reclamos.
- Diríjase a la **Dirección: Carrera 6 # 9-25**
- Se realizan reuniones mensuales con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.
- Se realizarán reuniones para rendición de cuentas, este mecanismo facilita a los ciudadanos el ejercicio de la soberanía popular y la democracia participativa, a través de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Se determina que la Administración Municipal rendirá cuentas a la ciudadanía dos veces al año.

Se cuenta con los siguientes servicios para la ciudadanía:

- Enlace del Programa Más Familias en Acción.

Dir: Carrera 6 No. 9-25

Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29

Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78

web site: www.victoria-caldas.gov.co

e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co

- Coordinador del SISBEN.
- Coordinador de Víctimas.
- Coordinador de Programas Sociales.
- Comisaría de Familia.
- Inspección de Policía.
- Y demás oficinas y secretarías encargadas de atender, orientar y dar respuesta oportuna a los requerimientos hechos por la ciudadanía.

LADY JANETH VIVERO
Secretaria de Planeación



Dir: Carrera 6 No. 9-25
Tels: 8 55 22 28 - 8 55 22 29
Fax: 8 55 22 07 - 8 55 22 78
web site: www.victoria-caldas.gov.co
e-mail: alcaldia@victoria-caldas.gov.co