



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE CAJICA, CUNDINAMARCA

CAJICA, ENERO 31 DE 2014

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



Contenido



PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	3
A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	3
B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	7
D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	10
F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	11
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	21
1. División de los trámites inscritos en el SUIT por procesos	22
2. Identificación e inventario de trámites	25
3. Simplificación y racionalización de trámites aprobados por el DAFP	33
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	34
ESTRATEGIA ANUAL PARA EL MUNICIPIO DE CAJICA	34
DIAGNOSTICO RENDICIÓN DE CUENTAS ANTERIOR.....	34
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y CIUDADANOS PARA UNA ADECUADA RENDICIÓN DE CUENTAS	38
ACCIONES A IMPLEMENTAR VIGENCIA 2013	39
Información	39
Dialogo	43
Incentivos	43
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	46
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	46
Definición de responsables	46
Fortalecimiento de canales de atención	47
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS..	48
1. Difusión	48
2. Medición de la Satisfacción del Usuario	48
3. Análisis de Derechos de petición y solicitudes de Información	49
4. Capacitación e incentivos a funcionarios para la vocación de servicio al ciudadano	49
CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	50



PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

i. Riesgo de Corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

ii. Causas:

DEBILIDADES (factores internos):

- Desconocimiento y/o desinterés en la importancia del Manual de Ética de la entidad
- Desconocimiento y/o desinterés en el logro de la misión, visión, objetivos, planes, programas y proyectos del municipio
- Desconocimiento de procesos y procedimientos
- Desconocimiento de funciones
- Falta de planeación en cualquiera de los procesos
- Desmejorar la adquisición y uso de recursos físicos y/o financieros
- Desaprovechar el Recurso Humano
- Falta de procesos acordes, de capacitación y actualización a funcionarios
- Vinculación de funcionarios por favores políticos, no cumplir los requisitos o quizá no ser competente para ejercer las funciones
- Falta de trabajo en equipo
- Funcionarios y contratistas motivados netamente por escalas salariales
- Paradigmas en la gestión administrativa
- Negación a la innovación y al cambio

AMENAZAS (factores externos)

- Poca participación y veeduría ciudadana
- Entes de control y veedores motivados en sus decisiones y/u opiniones por favores y/o filiación política
- Ejercicio de presión política y/o económica en la gestión administrativa; por actores e instituciones externos
- Burocracia administrativa en los diferentes niveles de la administración pública

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

- Falencias en el conocimiento y diagnóstico de necesidades de la población

4

iii. Descripción del riesgo de corrupción por procesos:

- Direccionamiento estratégico (Planeación Municipal)
 - ✓ Viabilización de proyectos por favoritismo, sin una adecuada evaluación técnica, financiera y social
 - ✓ Inaplicabilidad posterior del proyecto a la programación integral de la inversión pública
 - ✓ No entrega a satisfacción de los productos obtenidos para la comunidad cajiqueña
 - ✓ No evaluación de las metas físicas alcanzadas
- Comunicación Pública
 - ✓ Falta de veracidad en la información
 - ✓ Uso de los medios de comunicación para fines personales
 - ✓ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
 - ✓ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
 - ✓ Uso inapropiado de los recursos al afectar el rubro de gasto de promoción institucional o comunicaciones
 - ✓ Inexistencia de un mecanismo de interlocución entre la Administración Municipal y la ciudadanía para analizar los resultados de la gestión adelantada y trazar los correctivos necesarios para su mejoramiento
 - ✓ Desprotección a la información producto del uso de TICs,
 - ✓ Falta de Privacidad y de protección de los datos en la Administración y análisis de la información
 - ✓ Desconocimiento en el uso del personal adecuado, Regulaciones necesarias, Acceso lógico, Auditorias, Incidentes de Seguridad que se puedan registrar, Ciclo de vida de sistema., Administración del programa, Soporte y Operaciones, protección Físico y Ambiental, Telecomunicaciones.
- Gobierno y convivencia ciudadana
 - ✓ Dilatación de procesos por conveniencia
 - ✓ Soborno
 - ✓ Abuso de poder
 - ✓ Corrupción al interior de los cuerpos armados a cargo de la Nación y/o el Departamento y que apoyan al municipio
 - ✓ Alteración en la práctica de pruebas
 - ✓ Trafico de influencias ante infracciones de cualquier tipo (urbanísticas, de tránsito, de violencia intrafamiliar, administrativas)
 - ✓ Cobro de cuotas para dar celeridad a permisos y licencias

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

- ✓ Declarar erróneamente inexistencia de mérito para sancionar
- Desarrollo Territorial
 - ✓ Ejecución de obras innecesarias
 - ✓ Favoritismo en la ejecución e intervención de obras y en la emisión de concepto de uso del suelo
 - ✓ Ejecutar obras sin el respaldo de garantías adecuadas
 - ✓ Proyectos manipulados por personal interesado en la futura obra
 - ✓ Afectar negativamente zonas de protección y conservación alegando desconocimiento del PBOT y de normas ambientales para beneficio de particulares
 - ✓ Inaplicabilidad de comparendo ambiental por tráfico de influencias
 - ✓ Omitir problemas ambientales generados por el sector industrial
 - ✓ Evitar o postergar la entrega de informe técnico mensual de visitas realizadas al sector industrial e intervenciones técnicas en la red de vallados
 - ✓ Inaplicabilidad amañada de los usos, normas urbanísticas y volumétricas y demás reglamentaciones fijadas por las autoridades competentes y la disponibilidad de servicios públicos
- Desarrollo en salud
 - ✓ Definir los cupos a contratar con las EPS-S con usuarios que incumplen los requisitos para afiliación
 - ✓ Amiguismo y clientelismo en el acceso a los servicios de atención en salud contemplados en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (POS-S)
 - ✓ Inclusión de gastos no autorizados.
 - ✓ Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Desarrollo social
 - ✓ Ocultar a la ciudadanía la información de los programas sociales en relación con su vinculación y características
 - ✓ Imposibilitar el acceso al servicio educativo a toda la población
 - ✓ Ofrecer beneficios haciendo uso de programas sociales o servicios educativos a cambio de favores particulares
- Desarrollo Económico
 - ✓ Aprovechamiento de dadivas por interceder en la escogencia o gestión de hojas de vida inscritas en el banco de hojas y/o software de empleo virtual
 - ✓ Cobrar por la asistencia técnica agropecuaria
 - ✓ Recibir directamente dineros por la cancelación del servicio (tractor, pajillas, coso municipal)



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

- Gestión administrativa
 - ✓ Inconsistencias en los inventarios con fines particulares
 - ✓ Alteraciones en las entradas y salidas de almacén
 - ✓ Pago de mantenimientos innecesarios de bienes y/o equipos
 - ✓ Uso indebido de los bienes públicos
 - ✓ TRD inoficiosas
 - ✓ Inadecuada conservación documental

- Adquisición de bienes y servicios
 - ✓ Planes de compra inconsistentes
 - ✓ Establecer condiciones que limiten la participación en los procesos contractuales y que beneficien a proponentes en particular
 - ✓ Ir en contravía de los principios contractuales
 - ✓ Urgencia manifiesta inexistente.
 - ✓ Falencias en la escogencia de la modalidad de selección

- Gestión Jurídica
 - ✓ Acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen de manera ilegal o malintencionada con el fin de obligar a hacer u omisión de algún acto o hecho
 - ✓ Decisiones ajustadas a intereses particulares.
 - ✓ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.

- Atención al ciudadano
 - ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
 - ✓ Coacción al ciudadano

- Evaluación y mejora continua
 - ✓ Extralimitación de funciones.
 - ✓ Amiguismo y clientelismo.
 - ✓ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
 - ✓ Decisiones amañadas



B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción

C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Crterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
Niveles de autorización	X		La herramienta existe como tal pero su efectividad es variable	X	
Seguimiento a (políticas de operación) plan indicativo y de acción	X		El tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Indicadores de Gestión	X		Este tipo de control existe como tal está documentado pero no es efectivo	X	
Evaluación de desempeño	X		La herramienta existe como tal pero su efectividad no está documentada	X	
Informes de Gestión	X		El tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Personal capacitado	X		Se aplica un plan anual pero su efectividad es susceptible al individuo	X	



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

Normas claras y aplicadas	X		Este tipo de control es efectivo y está documentado	X	
Listas de chequeo	X		Existe la herramienta y su uso es efectivo	X	
Planes de mejoramiento		X	El tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
Servicios en línea	X	X	Existe la herramienta y su uso es efectivo	X	
Publicación de la gestión contractual	X	X	Existe la herramienta y su uso es efectivo	X	

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.¹

- Los objetivos que se esperan lograr

Adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los riesgos, prevengan o minimicen su impacto

- Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo

La Alcaldía Municipal de Cajicá adopta mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Entidad determina su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos

- Los riesgos que se van a controlar

Riesgos puros: son aquellos que al momento de materializarse, siempre generan consecuencias adversas y/o pérdidas, tales como los daños a bienes, los accidentes de trabajo, la responsabilidad civil, los desastres naturales y el lucro cesante.

¹ Alcaldía Municipal De Cajica. Código de buen Gobierno. Políticas sobre riesgos, capítulo undécimo, artículo 39.



Riesgos económicos y financieros: tales como los riesgos del mercado financiero, el valor de los activos, volatilidad de las tasas de cambio y tasas de interés. Las variables macroeconómicas y condiciones del mercado financiero tienen efecto en la situación financiera de toda entidad

Riesgos estratégicos: son los asociados al ámbito social, las nuevas inversiones, capital intelectual y estrategias para la mejora en la prestación del servicio.

Riesgos operacionales: son aquellos que afectan directamente la operación y comprenden el riesgo regulatorio, el riesgo de orden público y el riesgo informático.

Riesgo Regulatorio: surge de la incertidumbre en torno a los cambios en las leyes sobre cuestiones tributarias, laborales, ambientales, financieras y otras materias que pueden tener efectos adversos sobre la rentabilidad de la actividad productiva.

Riesgo de Orden Público: vulnerabilidad de las personas e infraestructura del municipio de Cajicá, originada por la situación de orden público.

Riesgo Informático: pérdida de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que reside en medios electrónicos

- Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido

Riesgos puros: Para la administración de estos tipos de riesgos, se cuenta con metodologías y herramientas de identificación, análisis y evaluación. Igualmente se trabaja conjuntamente con las dependencias técnicas en la aplicación de dichas metodologías, a partir de lo cual se generan informes de recomendaciones. Para el control financiero de estos riesgos, se cuenta principalmente con pólizas de seguros estructuradas de acuerdo a las necesidades de cada ramo y partidas presupuestales.

Riesgos económicos y financieros: El manejo de activos y pasivos financieros requiere seguimiento permanente. El control del riesgo cambiario y de tasa de interés se hace utilizando no sólo la cobertura natural, sino también los instrumentos de cobertura de riesgo que ofrecen tanto el mercado local como el mercado internacional

Riesgos estratégicos, Riesgos operacionales, Riesgo Regulatorio: Para reducir dichos riesgos la Entidad desarrolla las funciones de gestión regulatoria y pro actividad legislativa que en forma amplia, pueden definirse como el conjunto de acciones y actividades orientadas a obtener un marco normativo propicio para el desarrollo de las actividades.

Riesgo de Orden Público: el control de este riesgo está orientado a disminuir la vulnerabilidad de las personas e infraestructura del municipio de Cajicá, originada por la

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

situación de orden público. El objetivo es asegurar la sostenibilidad en la prestación del servicio, mediante el diseño de planes de emergencia y contingencia que permitan fortalecer la capacidad de respuesta de la Entidad frente a la situación de orden público, en términos de protección de su personal e infraestructura.

10

Riesgo Informático: con el fin de reducir los riesgos de pérdida y para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que reside en medios electrónicos, se ha definido e implantado el Modelo de Seguridad y Contingencia Informática, que es el conjunto de políticas, normas, procedimientos y estándares de seguridad y contingencia que contribuyen al desarrollo armónico de la arquitectura tecnológica, para cubrir estos riesgos y garantizar la continuidad de las operaciones ante un evento que las interrumpa

- El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas

La administración municipal de Cajicá cuenta con herramientas de seguimiento como el plan indicativo que empata en planes de acción por cada una de las áreas; además actividades de control tales como auditorías internas y externas cuya evaluación genera planes de mejoramiento a través de los cuales se busca el mejoramiento continuo.

E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La Administración Municipal de Cajicá realizará seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN².

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad: ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ									
<p>Misión: El Municipio de Cajicá, es un ente territorial del Departamento de Cundinamarca, que hace parte de los 11 municipios de la Provincia de Sabana Centro, se destaca como un municipio Industrial, Comercial y de Servicios y agropecuario. Cuenta con un territorio mayoritariamente rural de gran vocación agropecuaria y forestal y un territorio urbano donde se concentra la mayoría de la población municipal, con buenos niveles de Desarrollo urbanos donde se concentra la industria, el comercio y la prestación de servicios sobre todo Educativos y de Salud. Con esta perspectiva de reconocimiento y enfoque Municipal, y teniendo en cuenta la Ley orgánica de ordenamiento territorial y demás leyes que definen las competencias entre la nación y las entidades territoriales, cumple entre otras las funciones siguientes:</p> <p>Facilitar los medios para el Desarrollo individual y colectivo de su población, el libre desarrollo de su personalidad con enfoque de derechos, promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes. Mantener altos niveles de gobernabilidad, tanto de la población con seguridad ciudadana como de su territorio urbano rural con normas de regulación, control y evaluación. Construir las obras que generan el desarrollo social y económico local con sostenibilidad ambiental. Garantizar la buena prestación de los servicios públicos como lo determina la Ley. Generar espacios y oportunidades de autorrealización individual y colectiva en su población urbana y rural con calidad social y desarrollo sostenible del municipio y la región. Brindar atención integral a la familia, con el objetivo de disminuir la violencia intrafamiliar prestando especial interés en la divulgación del código de la Infancia y la Adolescencia (ley 1098 del 2006) en cada uno de los programas sociales del Municipio. Apoyar y fortalecer las diferentes organizaciones de la sociedad civil de apoyo institucional como de interés particular Apoyar y fortalecer la iniciativa empresarial de los líderes del Municipio, tanto rurales en los sectores agropecuarios, forestales y la agroindustria; como los urbanos con empresas Comerciales y de Servicios. Planificar la ocupación y uso del territorio con principios de sostenibilidad ambiental de largo plazo, para garantizar la vida del ser humano y de los ecosistemas naturales</p>									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N°	Descripción:		Tipo de control				
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN MUNICIPAL: Establecer las directrices, políticas y objetivos de corto, mediano y largo plazo	Personas	1	Viabilización de proyectos por favoritismo, sin una adecuada evaluación	PROBABLE	DE GESTIÓN	Adecuada evaluación técnica, financiera y social Inversión pública	Verificación periódica de la coherencia entre planes y la inversión	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	% METAS PROGRAMADAS/%METAS CUMPLIDAS

² Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Guía de Administración del Riesgo. Pág. 34-40



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

<p>y las estrategias que garanticen la misión y visión de la Alcaldía Municipal de Cajicá, en orientación al desarrollo del municipio, conforme a la legislación y normativa vigente.</p>		<p>técnica, financiera y social</p> <p>Inaplicabilidad posterior del proyecto a la programación integral de la inversión pública</p> <p>No entrega a satisfacción de los productos obtenidos para la comunidad cajiqueña</p> <p>No evaluación de las metas físicas alcanzadas</p>			<p>Soportada en proyectos viabilizados</p> <p>Entrega a satisfacción de productos plasmados en el proyecto de inversión</p> <p>Evaluación de las metas físicas alcanzadas</p>	<p>hecha mediante proyectos</p> <p>Seguimiento a las metas producto programadas</p> <p>Informes de gestión</p>		<p>N° INFORMES DE GESTIÓN ELABORADOS ANUALMENTE/ N° INFORMES DE GESTIÓN SOCIALIZADOS ANUALMENTE</p>
<p>PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA: Comunicar interna y externamente la gestión de la Alcaldía Municipal de Cajicá, con el fin de promover la construcción de una visión compartida, facilitar los procesos de rendición de cuentas y suministrar información de manera oportuna</p>	<p>Personas Materiales</p>	<p>2</p> <p>Falta de veracidad en la información</p> <p>Uso de los medios de comunicación para fines personales</p> <p>Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.</p> <p>Deficiencias en el manejo documental y de archivo.</p> <p>Uso inapropiado de los recursos al afectar el rubro de gasto de promoción</p>	<p>POCO PROBABLE</p>	<p>DE GESTIÓN LEGAL</p>	<p>Manejo de información veraz</p> <p>Ética en el uso de medios de comunicación</p> <p>Principio de Publicidad</p> <p>Adecuada conservación documental y de archivo</p> <p>Austeridad del gasto</p> <p>Rendición de cuentas a la comunidad</p>	<p>Registro controlado de comunicaciones internas y externas</p> <p>Normas claras y aplicadas</p> <p>Informes de gestión</p> <p>Políticas claras aplicadas</p>	<p>TODAS LAS DEPENDENCIAS</p>	<p>N° COMUNICACIONES RADICADAS/ N° COMUNICACIONES VIABILIZADAS Y CON RESPUESTA EFECTIVA</p> <p>% DE JORNADAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL CUATRIENIO/ % PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p> <p>% INFORMACIÓN PRODUCIDA POR AREA/ % INFORMACIÓN ORGANIZADA ACORDE A LA LEY</p> <p>% DE GASTO AÑO1 EN PUBLICIDAD/ % GASTO ANUAL AÑO2</p>

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

			<p>institucional o comunicaciones</p> <p>Inexistencia de un mecanismo de interlocución entre la Administración Municipal y la ciudadanía para analizar los resultados de la gestión adelantada y trazar los correctivos necesarios para su mejoramiento</p>						
<p>PROCESO GOBIERNO Y CONVIVENCIA CIUDADANA: Garantizar un ambiente con características de tranquilidad y seguridad en el municipio de Cajicá, coadyuvando la existencia de un orden público óptimo, fomentando las relaciones estrechas con la comunidad y su entorno, la convivencia ciudadana y el respeto de los derechos humanos.</p>	<p>Entorno Personas Instalaciones</p>	<p>3</p>	<p>Dilatación de procesos por conveniencia</p> <p>Soborno</p> <p>Abuso de poder</p> <p>Corrupción al interior de los cuerpos armados a cargo de la Nación y/o el Departamento y que apoyan al municipio</p> <p>Alteración en la práctica de pruebas</p> <p>Trafico de influencias ante infracciones de cualquier tipo (urbanísticas, de</p>	<p>PROBABLE</p>	<p>LEGAL OPERATIVO</p>	<p>Respeto a los términos legales</p> <p>Espacios abiertos de veeduría ciudadana</p> <p>Espacios abiertos e informativos para denuncias por parte de la ciudadanía</p>	<p>Procedimientos Formales aplicados</p> <p>Niveles de autorización respetados</p> <p>Control de términos</p> <p>Normas claras y aplicadas</p>	<p>SECRETARIA DE GOBERNO</p>	<p>N° TRAMITES GOBIERNO Y CONVIVENCIA/ N° DEMANDAS Y/O QUEJAS INTERPUESTAS POR SOBORNO E INFRACCIONES</p>

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

			tránsito, de de violencia intrafamiliar, administrativas)						
			Cobro de cuotas para dar celeridad a permisos y licencias						
			Declarar erróneamente inexistencia de mérito para sancionar						
<p>PROCESO DESARROLLO TERRITORIAL: Planificar, regular y ordenar el uso del territorio, garantizando la sostenibilidad de la calidad ambiental con la participación de la población, en el marco del desarrollo socioeconómico del Municipio de Cajicá.</p>	<p>Personas Materiales Comités</p>	4	<p>Ejecución de obras innecesarias</p> <p>Favoritismo en la ejecución e intervención de obras y en la emisión de concepto de uso del suelo</p> <p>Ejecutar obras sin el respaldo de garantías adecuadas</p> <p>Proyectos manipulados por personal interesado en la futura obra</p> <p>Afectar negativamente zonas de protección y conservación alegando desconocimiento</p>	POCO PROBABLE	<p>DE GESTIÓN OPERATIVO LEGAL</p>	<p>Informes periódicos de Interventoría y supervisión de obras</p> <p>Visitas de obra</p> <p>Aplicación de comparendos ambientales</p> <p>Entrega periódica y juiciosa de informe técnico mensual de visitas realizadas al sector industrial e intervenciones técnicas en la red de vallados</p> <p>Auditorias para corroborar la aplicabilidad de normatividad municipal y nacional</p>	<p>Seguimiento a plan estratégico y operativo</p> <p>Políticas claras aplicadas</p> <p>Custodia apropiada de información</p> <p>Procedimientos formales aplicados</p> <p>Verificación de firmas autorizadas</p>	<p>SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS</p>	<p>N° OBRAS REALIZADAS SEMESTRE/ N° INFORMES DE INTERVENTORIA AVALADOS</p> <p>% COMPARENDOS AMBIENTALES INSTAURADOS ANUALMENTE</p>

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

			<p>del PBOT y de normas ambientales para beneficio de particulares</p> <p>Inaplicabilidad de comparendo ambiental por tráfico de influencias</p> <p>Omitir problemas ambientales generados por el sector industrial</p> <p>Evitar o postergar la entrega de informe técnico mensual de visitas realizadas al sector industrial e intervenciones técnicas en la red de vallados</p> <p>Inaplicabilidad amañada de los usos, normas urbanísticas y volumétricas y demás reglamentaciones fijadas por las autoridades competentes y la disponibilidad de servicios públicos</p>						<p>N° INFORMES TÉCNICOS REVISADOS AL MES DE VISITAS REALIZADAS AL SECTOR INDUSTRIAL E INTERVENCIONES TÉCNICAS EN LA RED DE VALLADOS</p>
<p>PROCESO DESARROLLO EN SALUD: Proveer y garantizar las condiciones para mejorar la salud de la población Cajiqueña, promoviendo condiciones y</p>	<p>Personas</p>	<p>5</p>	<p>Definir los cupos a contratar con las EPS-S con usuarios que incumplen los requisitos para</p>	<p>POCO PROBABLE</p>	<p>DE GESTIÓN OPERATIVO LEGAL</p>	<p>Uso de herramientas de verificación de requisitos</p> <p>Conocimiento y</p>	<p>Procedimientos formales aplicados</p> <p>Normas claras y</p>	<p>DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD</p>	<p>N° DE CUPOS DEFINIDOS /N° DE HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS</p>



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

estilos de vida saludables, previniendo los riesgos para la salud y facilitando el aseguramiento y acceso a los servicios de atención en salud, favoreciendo así el bienestar y calidad de vida de la comunidad mediante acciones sectoriales e intersectoriales.			afiliación Amiguismo y clientelismo en el acceso a los servicios de atención en salud contemplados en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (POS-S) Inclusión de gastos no autorizados. Cobro por realización del trámite, (Concusión).			puesta en práctica del manual de ética de la entidad Espacios abiertos e informativos para denuncias por parte de la ciudadanía	aplicadas		IMPLEMENTADAS
PROCESO DE DESARROLLO SOCIAL: Contribuir al mejoramiento del nivel de la calidad de vida, de la comunidad caji queña incrementando los programas sociales y el acceso a la servicio educativo a toda la población	Instalaciones Personas	6	Ocultar a la ciudadanía la información de los programas sociales en relación con su vinculación y características Imposibilitar el acceso al servicio educativo a toda la población Ofrecer beneficios haciendo uso de programas sociales o servicios educativos a cambio de favores particulares	POCO PROBABLE	OPERATIVO	Consejos comunales por sectores Posibilidades de acceso a la información por medios de comunicación masiva	Normas claras y aplicadas Registro Controlado Niveles de autorización Listas de chequeo	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	N° DE PROGRAMAS SOCIALES ACTIVOS/N° PERSONAS ENTERADAS POR CADA SECTOR DE LA POBLACIÓN
PROCESO DE DESARROLLO ECONOMICO: Generar y promover la construcción de un municipio productivo y	Personas Entorno	7	Recibir dadas por gestionar una hoja de vida inscrita en el banco	POCO PROBABLE	DE GESTIÓN LEGAL	Conocimiento y puesta en práctica del manual de ética de la entidad	Normas claras y aplicadas Evaluación del	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO ECONOMICO	N° DE USUARIOS ATENDIDOS/ N° USUARIOS SATISFECHOS



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

<p>competitivo, con un empleo digno y bien remunerado, incluyente socialmente que eleve la calidad de vida, contribuya al crecimiento económico y la equidad, manteniendo el inventario actualizado y clasificado de las diferentes empresas productivas.</p>			<p>Cobrar por la asistencia técnica agropecuaria</p> <p>Recibir directamente dineros por la cancelación del servicio (tractor, pajillas, coso municipal)</p>			<p>Espacios abiertos e informativos para denuncias por parte de la ciudadanía</p> <p>Estadísticas de satisfacción del servicio por área</p>	<p>desempeño</p> <p>Auditorías Internas por procesos y procedimientos</p> <p>Informes de gestión</p>		
<p>PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA: Garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro y operación de los recursos físicos, tecnológicos y de información como apoyo administrativo para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá</p>	<p>Personas</p> <p>Comités</p> <p>Materiales</p> <p>Entorno</p>	<p>8</p>	<p>Inconsistencias en los inventarios con fines particulares</p> <p>Alteraciones en las entradas y salidas de almacén</p> <p>Pago de mantenimientos innecesarios de bienes y/o equipos</p> <p>Uso indebido de los bienes públicos</p> <p>TRD inoficiosas</p> <p>Inadecuada conservación documental</p>	<p>POCO PROBABLE</p>	<p>OPERATIVO</p> <p>LEGAL</p>	<p>Optimización de procedimientos e implementación de controles</p>	<p>Normas claras y aplicadas</p> <p>Consecutivos</p> <p>Registro Controlado</p> <p>Niveles de autorización</p> <p>Procedimientos formales aplicados</p> <p>Seguridad de la información</p>	<p>SECRETARIA</p> <p>GENERAL</p>	<p>% OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR</p> <p>N° TRD APROBADAS/ N° TRD IMPLEMENTADAS</p>



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

<p>PROCESO GESTIÓN FINANCIERA: Gestionar y controlar los recursos financieros para el pago de las obligaciones contraídas por la Administración Municipal de Cajicá y reflejar la situación financiera y económica a través de los estados contables y reportarlos oportunamente a las instancias requeridas.</p>	<p>Personas</p>	<p>9</p>	<p>Subutilización de recursos financieros Inconsistencias en la presentación de reportes Estados contables inexactos</p>	<p>POCO PROBABLE</p>	<p>DE GESTIÓN OPERATIVO</p>	<p>Desarrollo de tecnologías adecuadas que cumplan estándares de calidad y seguridad informática Elaboración de planes de contingencia Apertura de investigaciones necesarias</p>	<p>Auditorías Internas por procesos y procedimientos Informes de gestión Procedimientos formales aplicados Consecutivos Registro Controlado</p>	<p>SECRETARIA DE HACIENDA</p>	<p>% OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR N° INFORMES PRESUPUESTALES Y CONTABLES ENTREGADOS/ N° DE INFORMES PRESUPUESTALES Y CONTABLES CON OBSERVACIONES DE FONDO</p>
<p>PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO: Garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos humanos y la cualificación del conocimiento fortaleciendo las competencias para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá.</p>	<p>Personas Comités</p>	<p>10</p>	<p>Perfiles inadecuados Capacitaciones innecesarias Planta paralela</p>	<p>PROBABLE</p>	<p>DE GESTION LEGAL</p>	<p>Actualización, uso y cumplimiento de perfiles Armonización y cumplimiento de planes de capacitación anuales Evaluación de planes de capacitación Evaluación del desempeño</p>	<p>Personal Capacitado Normas claras y aplicadas</p>	<p>SECRETARIA GENERAL</p>	<p>N° EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO REALIZADAS/ N° DE PLANES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL LEVANTADOS</p>
<p>PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS: Adquirir bienes y servicios que requiere la Alcaldía Municipal de Cajicá mediante procesos ágiles, eficientes y con el nivel de calidad necesario para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales</p>	<p>Personas Entorno</p>	<p>11</p>	<p>Planes de compra inconsistentes Establecer condiciones que limiten la participación en los procesos contractuales y que beneficien a proponentes en</p>	<p>PROBABLE</p>	<p>DE GESTION LEGAL OPERATIVO</p>	<p>Cumplimiento al principio de Publicidad Contar con asesoría jurídica idónea Veeduría ciudadana Informes de Auditoría interna y</p>	<p>Seguimiento a cronogramas Políticas claras aplicadas Normas claras y aplicadas</p>	<p>SECRETARIA GENERAL</p>	<p>N° DE AUDITORIAS REALIZADAS/N° DE HALLAZGOS POR AUDITORIA</p>



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

			particular Ir en contravía de los principios contractuales Urgencia manifiesta inexistente. Falencias en la escogencia de la modalidad de selección			externa Levantamiento, cumplimiento y evaluación de Planes de mejoramiento	Control de términos Auditorías Internas por procesos y procedimientos		
PROCESO GESTIÓN JURIDICA: Garantizar la correcta aplicación de las normas en todos los actos que adelante la Administración Municipal de Cajicá, emitir conceptos, adelantar la adecuada representación judicial y extrajudicial, dar soporte y fundamento jurídico a todos los procesos.	Entorno Personas	12	Acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligar a hacer u omisión de algún acto o hecho Decisiones ajustadas a intereses particulares. Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	POCO PROBABLE	LEGAL	Optimización de procedimientos e implementación de controles	Normas claras y aplicadas Control de términos	SECRETARIA DE GOBIERNO	%DECISIONES TOMADAS/%DECISIONES AJUSTADAS A LA LEY
PROCESO ATENCION AL CIUDADANO: Gestionar de manera efectiva las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites y consultas y la correspondencia en general recibida por las partes	Personas Instalaciones	13	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	POCO PROBABLE	OPERATIVO DE GESTION	Contar con la tecnología adecuada que asegure el acceso de la comunidad ubicada en área rural y urbana, a los	Auditorías Internas por procesos y procedimientos Informes de gestión	TODAS LAS DEPENDENCIAS	N° DE HERRAMIENTAS ADECUADAS DE ACCESO Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA/ N° USUARIOS EFECTIVOS



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

<p>interesadas; así como obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios y la atención que presta la Alcaldía Municipal de Cajicá.</p>			<p>Coacción al ciudadano</p>			<p>servicios que presta la Administración Municipal</p> <p>Contar con sistemas y vías alternativas para la presentación de PQR</p>	<p>Procedimientos formales aplicados</p> <p>Consecutivos</p> <p>Registro Controlado</p>		<p>% POBLACIÓN/ % POBLACIÓN CON DIFICULTAD EN EL USO Y ACCESO DE HERRAMIENTAS</p>
<p>PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA: Evaluar permanentemente el desempeño de la Administración Municipal de Cajicá, para el mantenimiento de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de la Calidad y el Mejoramiento continuo.</p>	<p>Personas Comités</p>	<p>14</p>	<p>Extralimitación de funciones.</p> <p>Amiguismo y clientelismo.</p> <p>Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración</p> <p>Decisiones amañadas</p>	<p>PROBABLE</p>	<p>DE GESTION</p>	<p>Levantamiento de actas suscritas por auditor y auditado</p> <p>Levantamiento y evaluación periódica de planes de mejoramiento</p>	<p>Indicadores de gestión</p> <p>Seguimiento a cronogramas</p> <p>Monitoreo de riesgos</p> <p>Políticas claras aplicadas</p> <p>Evaluación del desempeño</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO</p> <p>SECRETARIA GENERAL</p>	<p>N° PROCESOS/ N° PROCESOS AUDITADOS</p> <p>N° PROCESOS AUDITADOS/N° PLANES DE MEJORAMIENTO IMPLEMENTADOS</p>



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La racionalización se define como el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado³.

En la **simplificación**: Hay reducción de costos operativos de la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos al usuario y del proceso interno, reducción de requisitos, reducción de tiempo de duración del trámite, reducción de tiempo de duración del trámite, respuesta electrónica y total en línea.

En la **Optimización**: Modernización en las comunicaciones, relaciones entre entidades, Aumento de puntos de atención y reducción de tiempos en los puntos de atención

En la **estandarización**: Hay adopción de herramientas equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

La **eliminación** de trámites evita posibles riesgos de corrupción, teniendo en cuenta que una de las finalidades de la estrategia es hacer más fácil y ágil la vida a los ciudadanos.

Automatización: Formularios diligenciados en línea, Pago en línea

La Administración Municipal de Cajicá para facilitar el acceso a los servicios que brinda y como estrategia de lucha contra la corrupción establece mecanismos encaminados a la racionalización de trámites así:

³ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Guía para la Racionalización de Trámites. Pag.25



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

1. División de los trámites inscritos en el SUI por procesos:

ITEM	NOMBRE DEL TRAMITE	NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SISBEN			
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Direccionamiento estratégico y planeación municipal	Misional
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Direccionamiento estratégico y planeación municipal	Misional
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Direccionamiento estratégico y planeación municipal	Misional
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	Direccionamiento estratégico y planeación municipal	Misional
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Direccionamiento estratégico y planeación municipal	Misional
IMPUESTOS			
6	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Gestión financiera	Apoyo
7	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Gestión financiera	Apoyo
8	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Gestión financiera	Apoyo
9	Cancelación del registro de industria y comercio	Gestión financiera	Apoyo
10	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Gestión financiera	Apoyo
11	Impuesto predial unificado	Gestión financiera	Apoyo
12	Exención del impuesto predial unificado	Gestión financiera	Apoyo
13	Impuesto de delineación	Desarrollo territorial	Misional
14	Impuesto a la publicidad exterior visual	Gestión financiera	Apoyo
15	Impuesto de espectáculos públicos	Gestión financiera	Apoyo
16	Impuesto de Registro	Gestión financiera	Apoyo
17	Devolución de impuesto de registro	Gestión financiera	Apoyo
18	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	Gestión financiera	Apoyo
19	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	Gestión financiera	Apoyo

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

20	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	Gestión financiera	Apoyo
VIVIENDA			
21	Asignación de nomenclatura	Desarrollo territorial	Misional
22	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Desarrollo territorial	Misional
SALUD			
23	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Desarrollo en salud	Misional
24	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Desarrollo en salud	Misional
25	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Desarrollo en salud	Misional
26	Credencial de expendedor de drogas	Desarrollo en salud	Misional
27	Apertura de establecimientos farmacéuticos	Desarrollo en salud	Misional
28	Autorización sanitaria favorable de la calidad del agua para consumo humano	Desarrollo en salud	Misional
29	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	Desarrollo en salud	Misional
30	Carné de manipulador de alimentos	Desarrollo en salud	Misional
31	Autorización sanitaria en transporte de residuos especiales	Desarrollo en salud	Misional
32	Concepto sanitario para establecimientos farmacéuticos que ya se encuentran inscritos	Desarrollo en salud	Misional
LICENCIAS			
33	Licencia de inhumación	Gestión administrativa	Apoyo
34	Licencia de urbanización	Desarrollo territorial	Misional
35	Licencia de parcelación	Desarrollo territorial	Misional
36	Licencia de subdivisión	Desarrollo territorial	Misional
37	Licencia de construcción	Desarrollo territorial	Misional
38	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	Desarrollo territorial	Misional
DEPORTES			
39	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores	Instituto de deportes	descentralizado
40	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos	Instituto de deportes	descentralizado
PROPIEDAD HORIZONTAL			
41	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Gestión administrativa	Apoyo
42	Registro de extinción de la propiedad horizontal	Gestión administrativa	Apoyo



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

PERMISOS Y AUTORIZACIONES			
43	Registro de la publicidad exterior visual	Gestión administrativa	Apoyo
44	Permiso para espectáculos públicos	Gestión administrativa	Apoyo
45	Permisos de ocupación vial	Gestión administrativa	Apoyo
46	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	Desarrollo territorial	Misional
47	Permiso para la ocupación del espacio público	Gestión administrativa	Apoyo
48	Determinantes para la formulación de planes parciales	Desarrollo territorial	Misional
49	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	Desarrollo territorial	Misional
50	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Desarrollo territorial	Misional
51	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado	Desarrollo territorial	Misional
52	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	Desarrollo territorial	Misional
53	Permiso de circulación para carga extra pesada y/o extra dimensionada	Gestión administrativa	Apoyo
54	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	Gestión administrativa	Apoyo
55	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	Gestión administrativa	Apoyo
56	Registro de perros potencialmente peligrosos	Desarrollo económico	Misional
57	Aval de funcionamiento de las escuelas de formación deportiva	Instituto de deportes	descentralizado
CERTIFICACIONES			
58	Certificado de estratificación	Desarrollo territorial	Misional
59	Certificado permiso de ocupación	Desarrollo territorial	Misional
60	Certificado de residencia	Gestión administrativa	Apoyo
61	Concepto del uso del suelo	Desarrollo territorial	Misional
OTROS			
62	Autorización cambio de fachada	Desarrollo territorial	Misional
63	Inscripción en el Banco de programas y proyectos de la administración municipal	Desarrollo territorial	Misional
64	Pago de estampilla pro cultura	instituto de cultura	descentralizado
65	Pago de plusvalía	Gestión financiera	Apoyo
66	Subsidio para mejoramiento de vivienda de interés social	INSVIVIENDA	descentralizado
67	Subsidio para vivienda de interés social nueva	INSVIVIENDA	descentralizado
68	Demarcación	Desarrollo territorial	Misional
69	Paz y salvo de industria y comercio	Gestión financiera	Apoyo



2. **Identificación e inventario de trámites** : La Administración Municipal cuenta con un administrador de trámites designado y un inventario de los mismos según relación:

LISTADO DE TRÁMITES	
Nombre de la Entidad:	ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA
Municipio:	CAJICA
Departamento:	Cundinamarca
Nivel:	Descentralizado
Categoría:	3
Año de Vigencia:	2013
Nombre de la persona que diligencia el inventario:	HILDA ALFONSO PARADA
Cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Indique el nombre del administrador de trámites:	HILDA ALFONSO PARADA
Teléfono fijo:	8795356
Celular:	3103051734
Correo electrónico:	gerenteplaneacion@cajica-cundinamarca.gov.co

De la lista de trámites que se presenta a continuación se indican con un "SI" aquellos trámites que realiza la entidad.

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE	Seleccione 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	NO

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

	segundo grado	
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		
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	SI
27	Devolución de impuesto de registro	SI
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	SI
37	Impuesto a Juegos permitidos	NO



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

38	Impuesto de degüello de ganado menor	NO
39	Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes	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	SI
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
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



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

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
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



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

96	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	NO
97	Licencia sanitaria de funcionamiento para empresas aplicadoras 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
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	SI
112	Apertura de establecimientos farmacéuticos	SI
113	Autorización sanitaria favorable de la calidad del agua para consumo humano	SI
114	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	SI
115	Carné de manipulador de alimentos	SI
116	Autorización sanitaria en transporte de residuos especiales	SI
117	Concepto sanitario para establecimientos farmacéuticos que ya se encuentran inscritos	SI
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
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



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

PROPIEDAD HORIZONTAL		
128	Inscripción de la propiedad horizontal	NO
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	NO
134	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas	NO
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	SI
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	SI
149	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	SI
150	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo	NO
151	Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio	SI
152	Permiso para la operación de rifas	NO
153	Prórroga de rifas menores	NO
154	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	NO
155	Registro de perros potencialmente peligrosos	SI
156	Registro de marcas de ganado	NO
157	Auxilio funerario	NO
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



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

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	SI
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	NO
170	Reforma de estatutos de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
171	Inscripción de dignatarios de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
172	Registro de libros de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
173	Cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
174	Certificación de personería jurídica y representación legal de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común	NO
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	Re matricula 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



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

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	NO
192	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público	NO
OTROS		
193	Autorización cambio de fachada	SI
194	Inscripción en el Banco de programas y proyectos de la administración municipal	SI
195	Pago de estampilla pro cultura	SI
196	Pago de plusvalía	SI
197	Subsidio para mejoramiento de vivienda de interés social	SI
198	Subsidio para vivienda de interés social nueva	SI
199	Demarcación	SI
200	Paz y salvo de industria y comercio	SI



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

3. Simplificación y racionalización de trámites aprobados por el DAFP: Luego de contar con un inventario se hace uso de las herramientas entregadas por el DAFP como el formato “estrategias de racionalización de trámites territorio” en el que se visualizan actividades de optimización de trámites y automatización:

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES							
Nombre de la entidad:		ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA					
Departamento:		Cundinamarca	Municipio:		CAJICA		
TRÁMITES A RACIONALIZAR							
No	NOMBRE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Concepto del uso del suelo	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de documentos	Suprimir como requisito para la solicitud de concepto de uso de suelo la copia del recibo del impuesto predial del ultimo año. Publicar en la página web de la alcaldía el formulario para la solicitud del concepto de uso de suelo	Suprimir copia recibo impuesto predial	SISTEMAS - PLANEACION
		Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea			
2	Demarcación	Cumplimiento D.L/019	Administrativa	Reducción de documentos	Suprimir como requisito para la solicitud de concepto de uso de suelo la copia del recibo del impuesto predial del ultimo año. Publicar en la página web de la alcaldía el formulario para la solicitud de demarcacion	Suprimir copia recibo impuesto predial	SISTEMAS - PLANEACION
		Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea			
3	Paz y salvo de industria y comercio	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Trámite total en línea	Publicar en la página web de la alcaldía el formulario para la solicitud de paz y salvo de industria y comercio	Automatización	SISTEMAS - FINANCIERA
4	Registro de la publicidad exterior visual	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Publicar en la página web de la alcaldía el formulario para la solicitud de registro de publicidad exterior visual	Automatización	SISTEMAS - PLANEACION
5	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Publicar en la página web de la alcaldía el formulario para la solicitud de registro de industria y comercio	Automatización	SISTEMAS - FINANCIERA



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

34

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTRATEGIA ANUAL PARA EL MUNICIPIO DE CAJICA

DIAGNOSTICO RENDICIÓN DE CUENTAS ANTERIOR:

Dialogo: Audiencia de rendición de cuentas, la pedagogía utilizada fue:

Con una amplia información por los diferentes frentes de la Administración Municipal, se llevó a cabo la Rendición de Cuentas del año 2013, en el Club Edad de Oro. El Alcalde de Cajicá presentó el informe de gestión y agradeció a la comunidad, al Concejo, al Personero, a los funcionarios y a las lideresas y líderes comunales su participación y compromiso con el progreso del municipio

La convocatoria se inició días antes



**Progreso con
Responsabilidad Social**

RENDICIÓN DE CUENTAS 2013



LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
INVITA A LA COMUNIDAD A LA
RENDICIÓN DE CUENTAS 2013
QUE SE LLEVARÁ A CABO EL PRÓXIMO
30 DE DICIEMBRE DE 8:00 A.M. A 11:00 A.M.
EN EL CLUB EDAD DE ORO

SU PARTICIPACIÓN ES FUNDAMENTAL PARA EL
DESARROLLO DE NUESTRA GESTIÓN



Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



El alcalde Municipal de Cajicá, hizo un llamado a la ciudadanía en general a participar de la **RENDICIÓN DE CUENTAS 2013**, que se llevará a cabo el próximo lunes 30 de diciembre en el Club Edad de Oro a partir de las 8 a.m. Durante el evento la comunidad podrá disfrutar de la lectura del periódico Cajicá Informa, el cual recopila la gestión más importante de la Administración durante el año 2013.

Descargar adjuntos:

- **FORMATO PARA LA INSCRIPCION DE PROPUESTAS RENDICION DE CUENTAS 2013.pdf**

El viernes 30 de diciembre de 2013 la Administración municipal adelantó la jornada de audiencia para la rendición de cuentas 2013.

El mandatario informó que arrancó 2013 con un presupuesto fijado con el Concejo Municipal de 32 mil millones, logrando finalizar con más del doble de lo presupuestado que asciende solo hasta el mes de noviembre a 68 mil millones de pesos, entre lo recaudado y lo gestionado por él ante instituciones de orden departamental y nacional, y que espera que la cifra al cierre de diciembre llegue a 70 mil millones. Durante la jornada, el alcalde Oscar Mauricio Bejarano, invitó a los ciudadanos a no discutir y acudir al diálogo como una opción para la resolución de conflictos. Enfatizó también en los convenios y sus respectivos objetos que tienen como propósito mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y los cuales serán una realidad a partir de los próximos años.

Destacó el trabajo que viene realizando el municipio con el Instituto Municipal de Deportes y Recreación y el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, entidades que en la actualidad están llegando con sus diferentes programas a más de 14 mil personas, entre niños y jóvenes. Resaltó además la gestión y los resultados obtenidos con cada una de las Secretarías e instituciones descentralizadas.

Al mismo tiempo, reconoció las fallas que se vienen presentando en materia de aseo en el municipio, a la vez que informó sobre los vehículos que adquirió la EPC para mejorar este servicio e hizo un llamado a los comerciantes para que colaboren conjuntamente con estos temas que conciernen tanto al sector público como al privado y velen por la limpieza y la disciplina en los horarios de recolección de basuras.

Afirmó también que en la actualidad están buscando con su equipo de trabajo un predio para la construcción de la Estación de Policía: “Queremos que la institución esté ubicada en el centro del municipio y que cuente con la infraestructura técnica necesaria para la

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

prestación de su servicio, en donde la comunidad de todas las veredas puedan llegar con facilidad y encontrar oportunamente la atención que requiera”, insistió el mandatario.

36

El Alcalde de Cajicá reiteró a los asistentes durante la Rendición de Cuentas que protegerá la franja que existe entre la vía Molino Manas y el cerro como una zona forestal protectora – productora y que el crecimiento que se proyecta para el municipio contempla la distribución de amplias zonas verdes distribuidas en todos los sectores de Cajicá.



Información e incentivos: Por ser un proceso continuo, la Administración Municipal de Cajicá durante toda la vigencia 2013 permitió la información a la ciudadanía, explicando y dando a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control mediante mecanismos como:

- Información comprensible, actualizada, oportuna, disponible, suficiente, completa
- Sitios WEB del municipio: www.cajica.gov.co www.cajica-cundinamarca.gov.co, www.empleocajica.com, www.cajicainforma.gov.co , www.intranetcajica.gov.co, www.contratoscajica.gov.co, www.politecnicodelasabana.gov.co, www.vuv.gov.co,

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

www.cajicaenlinea.gov.co, www.cajicajoven.gov.co, www.hechoencajica.gov.co,
www.mascotascajica.gov.co.

- Encuentros y reuniones con JAC
- Medios regionales de comunicación: prensa, radio y televisión
- Herramientas tradicionales: Perifoneo, Volantes, Afiches, Plegables
- Boletín Mensual “Cajicá Informa”
- Informes a entes de control internos y externos
- Durante el mes de septiembre de 2013 se realizó una encuesta virtual a través de la página web institucional www.cajica-cundinamarca.gov.co para conocer las diferentes opiniones y criterios de los ciudadanos, en esta participaron 123 usuarios quienes opinaron
- Mesas de trabajo comunitarias
- Apoyo a Consejo territorial de Planeación y Juntas de Acción Comunal

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y CIUDADANOS PARA UNA ADECUADA RENDICIÓN DE CUENTAS:

La Administración Municipal considera que una de las formas positivas de caracterizar a la población e identificar sus intereses respecto de la gestión municipal, ha sido la implementación de la estrategia “Alcaldía móvil” mediante la cual se trasladan todos los servicios de la administración municipal a la comunidad dividiéndola acorde a sector:

“Alcaldía Móvil” se traslada a (NOMBRE DEL SECTOR ESCOGIDO)

La Administración Municipal de Cajicá y su programa “Alcaldía Móvil”, se desplazará este **(DD/MM/AÑO)**, en **(ESPACIO PÚBLICO DEL SECTOR DONDE SE LLEVARÁ A CABO LA JORNADA)** para atender a la comunidad de la **vereda (NOMBRE DEL SECTOR ESCOGIDO)** en las inquietudes y necesidades que serán resueltas por el Sr. Alcalde Oscar Mauricio Bejarano Navarrete y los funcionarios de la Administración Municipal.

Todas las dependencias estarán atentas a sus solicitudes.

Secretaría de Gobierno: Usted podrá recibir asesoría jurídica en diversos temas públicos, así también el apoyo y orientación de los cuerpos policiales y de Bomberos.

Secretaría de Desarrollo Social y Secretaría de Ambiente y Desarrollo Económico:

- **OATAA:** Podrá adquirir diversos productos del Mercado Móvil, reciba atención en temas ambientales y conozca los beneficios del programa de tenencia responsable de animales.
- **SISBEN:** Actualización de base de datos en nueva metodología Sisben III y solicitud de visitas pendientes por demanda y depuración en el sector.
- **Comisaria de Familia:** Reciba asesoría en solución de conflictos familiares.

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

- **Educación:** Conozca los programas y ofertas educativas para carreras técnicas, tecnológicas y profesionales – Cobertura Escolar – Ubicación de cupos – Programa de aceleración en problemas de aprendizaje.
 - **Artesanos:** Exposición y venta de artesanías.
 - **Empleo:** Recepción de datos para página web del empleo.
- Secretaría de Salud:** Toma de talla, peso y tensión arterial, inscripciones para el programa del adulto mayor, promoción de aseguramiento en salud y vacunación canina y felina.
- Hospital Profesor Jorge Cavelier:** Vacunación, tamizaje en hipertensión y atención médica a pacientes.
- Secretaría de Hacienda:** Realice su liquidación de impuesto predial e impuesto de industria y comercio - Inscriba su RIT (Registro de Identificación Tributaria).
- Secretaría de Planeación y secretaría de Obras públicas:** Disposición de maquinaria para mantenimiento de vías y vallados - Información sobre el banco de proyectos.
- Empresa de Servicios Públicos:** Capacitación sobre manejo de residuos sólidos y rutas de recolección, jornada de aseo y mantenimiento en calles y zonas verdes del sector, limpieza de red de alcantarillado y vallados.
- Instituto Municipal de Cultura y Turismo:** Inscripción de niños y jóvenes en las escuelas de formación artística y cultural y muestras culturales.
- Instituto Municipal de Deporte y Recreación:** Inscripción de niños y jóvenes en las escuelas de formación deportiva, convocatorias para torneos del Instituto y puntos de recreación.
- Instituto Municipal de Vivienda:** Reciba información sobre los subsidios de mejoramiento de vivienda y consultas jurídicas sobre legalización de predios.

ACCIONES A IMPLEMENTADAS VIGENCIA 2013⁴ retroalimentación de las conclusiones obtenidas y de la gestión adelantada en estas jornadas

“Alcaldía Móvil” se traslada a

- Chuntame
- Canelón
- Capellanía
- La Palma
- El Misterio
- Gran Colombia

⁴ Conpes 3465 del de abril de 2010



Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

Por **información** debemos entender nuestras acciones de comunicación donde damos a conocer los resultados de nuestra gestión, nuestras decisiones y nuestros actos

- Vinculación de actividades a través de las TIC y de esta forma estaremos atendiendo los lineamientos de la Política Nacional de Rendición de Cuentas y los lineamientos de Gobierno en Línea. Las páginas web existentes están pensadas para proveer mejores servicios de información, interacción, transacción y democracia alineados directamente con el nuevo programa de gobierno en línea y los múltiples canales requeridos al servicio de la ciudadanía.

www.cajica-cundinamarca.gov.co. www.vuv.gov.co/index.php/en-linea

The screenshot shows the 'Ventanilla Única Virtual' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Oficial Municipio', 'En Línea', and 'Ventanilla Única'. The main header includes the 'DE COLOMBIA' logo, the text 'Ventanilla Única Virtual', and the slogan 'Progreso con Responsabilidad Social'. A 'Menu' sidebar on the right lists services such as 'Servicios Alcaldía', 'Tramites Alcaldía', 'Impuestos Alcaldía', and 'Documentos'. The main content area is divided into two sections: 'Salud' and 'Hogar y Vivienda'. The 'Salud' section features a 'FOSYGA' service card with a description: 'Consulta de afiliados a la Base de Datos Única del Sistema de Seguridad Social' and a 'Ir al Tramite' button. The 'Hogar y Vivienda' section features a 'Pagos EPC' service card with a description: 'Ya entró en funcionamiento el pago en línea de la E.P.C. con el objetivo de facilitar la cancelación bi-mensual de su factura.' and a 'Ir al Tramite' button. Both service cards include a small image of a document or form.

Progreso con Responsabilidad Social



Trabajo y Empresas

LIGIIC.

LIGIIC, Impuesto de Industria y Comercio

LIGIIC es un sistema de liquidación virtual que fácilmente le permite consultar, liquidar e imprimir su impuesto. Con el fin de mejorar la atención, este servicio esta disponible para todos los usuarios.

Para un mejor uso, tenga a su alcance el número RIT, NIT y contraseña.

[Ir al Trámite](#)

LIGIIC
Link y Gestión de Impuestos de Industria y Comercio
Versión: 20130202.2

RIT o Solicitud:

Identificación:

Per favor digite su clave usando el teclado inferior

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0 Borrar
Ingresar
Solicitud de RIT
Normas/Manual

PROGRESO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

Educación

Transporte Universitario

Transporte Universitario

Con el fin de facilitar el traslado de los universitarios cajiqueños a las instituciones de educación superior ubicadas en Bogotá, la Alcaldía Municipal de Cajicá dispuso desde el pasado mes de agosto dos buses del municipio con el fin de cubrir el servicio de transporte gratuito a más de cien estudiantes.

Los alumnos interesados deben presentar los siguientes documentos: Sisben, fotocopia del documento de identidad y del carnet que lo acredite como estudiante, foto de 3 x 4 fondo azul.

[Ir al Trámite](#)

Trámites

Licencia de Intervención y Ocupación de espacio Público

Autorización previa para la construcción, reparación, sustitución, modificación y/o ampliación de instalaciones y redes para la provisión de servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones, la utilización del espacio aéreo o del subsuelo para generar elementos de enlace urbano entre inmuebles privados, o entre inmuebles privados y elementos del espacio público tales como puentes peatonales o pasos subterráneos, y la dotación de amoblamiento urbano y la instalación de expresiones artísticas o arborización y la construcción y

Progreso con Responsabilidad Social



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

rehabilitación de andenes, parques, plazas, alamedas, separadores, ciclorutas, orejas de puentes vehiculares, vías peatonales, escaleras y rampas

Fecha de última actualización: 14 de Diciembre de 2012

[Disponible en línea](#)

Licencia de Inhumación

Solicitud de licencia para enterrar o depositar en los cementerios cadáveres, restos óseos y partes humanas, en el municipio de Cajicá

Fecha de última actualización: 14 de Diciembre de 2012

[Disponible en línea](#)

Servicios

Certificado de Residencia y Domicilio

Documento que se expide a solicitud de toda persona natural o jurídica cuando le es requerido por alguna entidad, empresa o institución para certificar su residencia o domicilio en determinada entidad territorial.

Fecha de última actualización: 14 de Diciembre de 2012

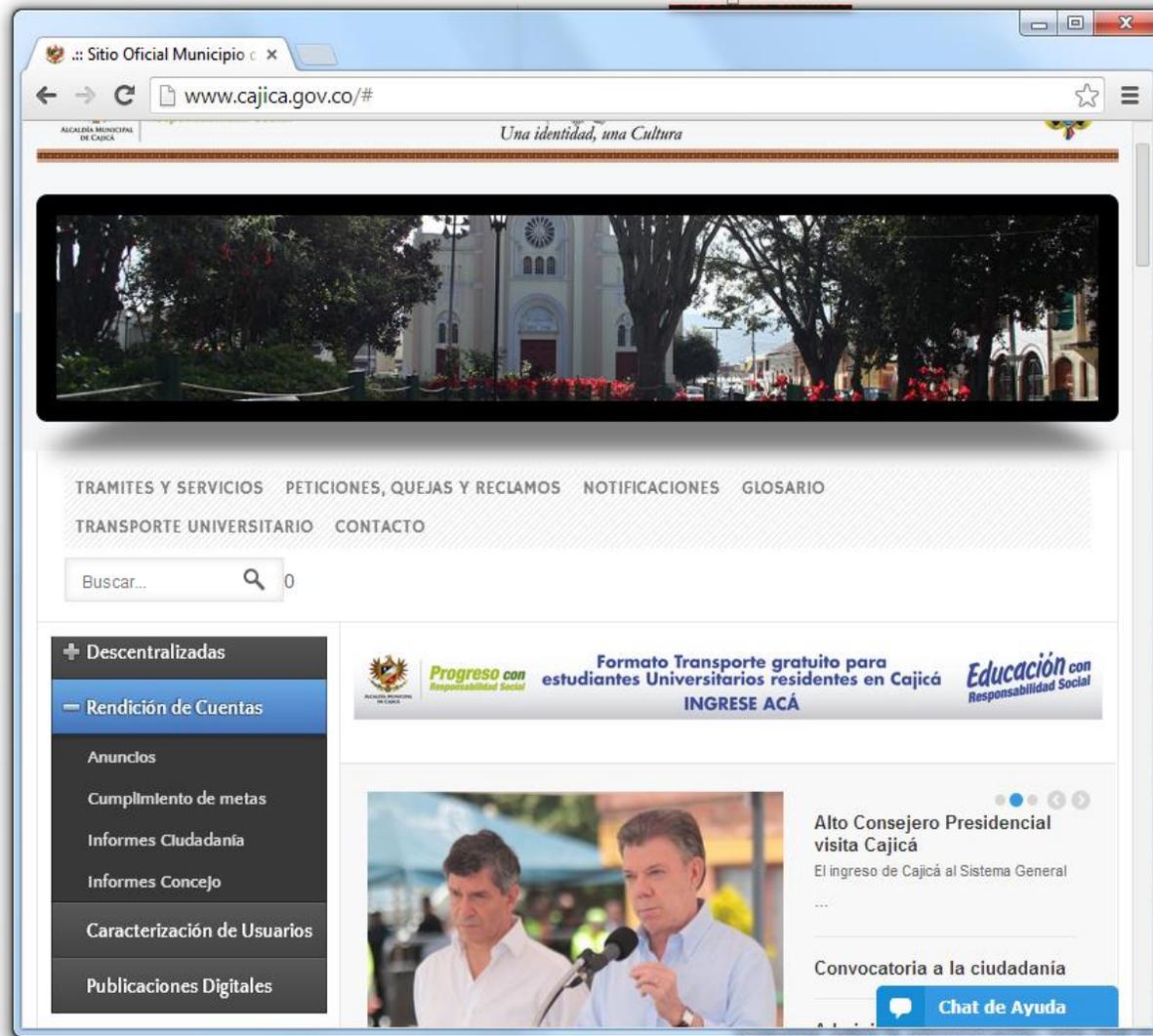
[Disponible en línea](#)

Concepto Uso de Suelo

Certificar el uso del suelo con el fin de conocer si un establecimiento cuyo objeto social puede desarrollar sus actividades en el lugar escogido para instalarse; en el Municipio de Cajicá

Fecha de última actualización: 14 de Diciembre de 2012

[Disponible en línea](#)



➤ Página Web oficial Cajicá: La Página web Oficial de la alcaldía Municipal de Cajicá se encuentra alojada en la dirección www.cajica-cundinamarca.gov.co, esta herramienta fue brindada por el programa gobierno en línea en ella se publicó información sobre el Municipio, Noticias, Eventos, contratos, videos y fotografías y se llegó al 100% en la fase de información e interacción y 40% en transacción que se encuentra en implementación actualmente. A la fecha se cuenta con 1.507.698.

➤ Página web Cajicá: La página web Cajicá se encuentra montada en la dirección www.cajica.gov.co, esta página fue montada en Joomla 3.1, diariamente se sube información de todas las dependencias, además contiene la información solicitada por gobierno en línea, como documentos las publicaciones digitales de periódicos, canales de video, redes sociales, galerías fotográficas, links de interés entre otros, esta página va de la mano con el Informativo Impreso. Cuenta con

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

7.072 visitas, 4.985 visitantes exclusivos, 17.799 páginas vistas, desde el día de su creación 1 de Octubre de 2013 a la fecha.

46

- MailChimp: cuenta con un sistema de creación de Newsletter y una base de datos de 7,425 correos de Cajiqueños, correos a los cuales se les envía información semanalmente sobre eventos, convocatorias de empleo, educación entre otras.
- Chat Zopim: Sistema de chat este se encuentra instalado en la pagina www.cajica.gov.co al cual puede acceder la comunidad y hacer todo tipo de preguntas sobre la administración, este chat es atendido por tres funcionarios de la administración, cuenta con 79 entradas desde el día 15 de enero de 2014 a la fecha.
- Página web Contratos: La página web Contratos Cajicá se encuentra montada en la dirección www.contratoscajica.gov.co, esta página fue montada en Joomla 2.5, fue diseñada mostrar a la comunidad todos los contratos realizados por la administración.
- Página web Politécnico: La página web Politécnico de la Sabana se encuentra montada en la dirección www.politecnicodelasabana.gov.co, esta página fue montada en Joomla 2.5, página informativa para que el centro de investigación informe a la comunidad sus actividades (En espera de información por parte del ente respectivo)
- Página web VUV: La página web de la ventanilla Única Virtual se encuentra montada en la dirección www.vuv.gov.co, esta página fue montada en Joomla 2.5, con plantilla desarrollada para dispositivos móviles “autoajustable” página desarrollada para montar todos los trámites requeridos por la comunidad ya sean de la alcaldía o de otras entidades gubernamentales.
- Página web Cajicá en Línea: La página web Cajicá en Línea se encuentra montada en la dirección www.cajicaenlinea.gov.co, esta página fue montada en Joomla 2.5, con plantilla desarrollada para dispositivos móviles “autoajustable” página desarrollada para participación ciudadana. (Se encuentra en desarrollo por compilación de información)
- Página web Juventudes: La página web de Juventudes se encuentra montada en la dirección www.cajicajoven.gov.co, después de estar online por dos años se decidió hacer una renovación a nivel diseño la cual se encuentra en proceso la página fue montada en Joomla 3.1 cuenta con la información básica entregada por el Coordinador de la oficina Municipal de Juventudes, además cuenta con una red social integrada montada en Joomsocial que se encuentra abierta al público para

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

nuevas inscripciones, se crearon los correos solicitados por el coordinador, actualmente se encuentra en proceso de subida el resto de material suministrado y se encuentra pendiente la capacitación para el coordinador y la encargada de “generaciones con Bienestar”.

47

- **Página web Artesanos:** La página web de artesanos de Cajicá se encuentra alojada en la dirección www.hechoencajica.gov.co, la página se encuentra con el aviso “EN CONSTRUCCIÓN” con el logo de Hecho en Cajicá, se realizaron montajes para aprobación del diseño, página desarrollada para la comunidad de artesanos Forteca mostrando su trabajo.
 - **Página web Mascotas:** La página web de mascotas Cajicá se encuentra alojada en la dirección www.mascotascajica.gov.co, la página fue montada en Joomla 2.5, cuenta con información sobre normatividad, tenencia responsable de mascotas además cuenta con una galería de fotografías para los perros que se encuentran en adopción, un formulario para crear anuncios de perros desaparecidos y anuncios sobre mascotas. Aún falta más contenido que tiene que ser suministrado por la O.A.T.A.A
 - **Página web www.empleocajica.com :** Página web desarrollada en Joomla 2.5 y con un software de empleo virtual.
2. **Encuesta mensual página web institucional :** Este espacio ha sido creado para conocer las opiniones sobre temas generales relacionados con la Administración municipal de Cajicá.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los ciudadanos con relación a los servicios/productos ofrecidos por la alcaldía municipal de Cajicá, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción del cliente, se tomó como base la tabla de tabulación de encuestas e interpretación de resultados, establecida por el programa Gobierno en Línea en la plantilla de la página web institucional www.cajica-cundinamarca.gov.co

3. **PROGRAMA DE COMUNICACIONES: PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN 2012 – 2015:** Fortalecer la generación de información institucional de la Administración Municipal de Cajicá a partir de lo establecido en el documento CONPES 3654 de abril 12 de 2010 en pro de ofrecer a la ciudadanía unas mejores y más claras explicaciones sobre el actuar del sector público rendición de cuentas, información pública, participación ciudadana, control social y transparencia. El Municipio de Cajicá informará a la ciudadanía sobre el

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

acontecer, proyectos, programas y actividades que desarrolla a través de los medios de comunicación local, regional y nacional. Así mismo debe crear y proporcionar mecanismos de emisión de información a la ciudadanía, que permitan el conocimiento periódico de las gestiones realizadas por la administración municipal, y todos aquellos documentos que ameriten ser conocidos por la comunidad, dando aplicación al principio de comunicación y publicidad, de conformidad con lo señalado en nuestra normatividad jurídica vigente para facilitar el control social e involucrar a la sociedad y a las organizaciones en la gestión pública

48

4. Respecto de la ***rendición de cuentas diagonal***, se seguirá entregando a organismos de control la información necesaria y estableciendo e implementando acciones y planes de mejora

Por ***diálogo*** debemos entender las acciones que nos llevar a establecer espacios de retroalimentación y conversación de doble vía con nuestros ciudadanos sobre la información que nosotros les hemos dado

5. Convocatoria y desarrollo de la estrategia “ALCALDIA MÓVIL” por sectores: **quince (15) anuales**
6. Posibilidades para que la ciudadanía opine y retroalimente a las entidades mediante el fortalecimiento a los Consejos Comunales y las Audiencias Públicas
7. Juntas de Acción comunal y Alcaldía Municipal unidos en pro del Municipio: Con el ánimo de fortalecer los lazos entre la Administración Municipal y las Juntas de Acción Comunal que benefician a toda la comunidad cajiquiteña, se seguirán adelantando encuentros y reuniones para tomar acciones en cada uno de los sectores que favorezcan la sana convivencia de los cajiquiteños

Por ***incentivos*** debemos entender las acciones que refuerzan la conducta de los servidores públicos para rendir cuentas y de los ciudadanos para la petición de las mismas

a) Los incentivos para que las entidades públicas rindan cuentas:

- Reconocimiento del alcance y utilidad de la rendición de cuentas social por parte de las entidades y de los servidores públicos
 - Priorización del gasto para efectos de la rendición de cuentas social.
 - Sistemas efectivos de coordinación interadministrativa y de la definición clara de responsables al interior de las entidades para gestionar los procesos de rendición de cuentas
8. Dentro del presupuesto Municipal y para las actividades de Rendición de cuentas social existe el rubro “Rendición de Cuentas para Cajicá” con destinación anual de recursos con los que puede contarse

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

9. En lo relacionado con rendición de cuentas interna, se seguirá evaluando anualmente el desempeño de los funcionarios acorde a los objetivos planteados y se seguirán entregando incentivos a los mejores empleados de carrera de cada nivel jerárquico
10. Página web Intranet: La página web de la intranet se encuentra montada en la dirección www.intranetcajica.gov.co, tiene un inicio en html5 y la plataforma de acceso en Joomla 2.5, cuenta con sistema de creación artículos, encuestas, formularios, archivos de capacitación y Newsletter con el cual se informa a los funcionarios sobre nuevas publicaciones. Cuenta con 234 usuarios registrados y capacitados en esta herramienta. Actualmente se está desarrollando una nueva intranet con una nueva interfaz ajustable a dispositivos móviles un chat más dinámico y nuevas funcionalidades, esta intranet se desarrolla en Joomla 3.1, se tiene estimado que su lanzamiento será antes del mes de julio de 2014.
11. Para la rendición de cuentas social se incentivó en 2013 a los servidores públicos sensibilizándolos dentro de las capacitaciones de gestión pública enviadas por la página cada tercer día y sobre las que se hace un test a modo de evaluación. El tema para taller práctico desarrollado fue el correcto uso de TICs y gobierno en línea para el servicio a los ciudadanos; la Alcaldía Municipal de Cajicá, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, certificaron a los más de 200 funcionarios de la Administración como Servidores Públicos Digitales. La actividad, que hace parte de la estrategia de Gobierno en Línea, tuvo por objeto la capacitación y apropiación de las tecnologías de la Información por parte de los funcionarios a fin de fortalecer la gestión pública y mejorar la atención al usuario en Cajicá.



Progreso con Responsabilidad Social



b) los incentivos para que los ciudadanos pidan cuentas:

- Reconocimiento, al interior de las entidades, del derecho de la ciudadanía a ejercer el control social (instituciones o mecanismos expeditos de garantía del derecho de información, participación y solución de los conflictos que se presenten).
 - La falta de tiempo, el desinterés, la baja legitimidad de las instituciones públicas
 - Apoyo a los ciudadanos para que realicen petición de cuentas
- 12.** Dentro de su planta de personal en el área de gobierno cuenta con un profesional con funciones específicas de participación ciudadana y enlace comunitarios adicional la Secretaría de Gobierno según actividades como consejos comunales y mesas de trabajo con la ciudadanía; distribuye a sus miembros en equipos para asegurar la participación de la administración y así mismo cumplir con los objetivos para la comunidad
- 13.** Llegando directamente a la comunidad sin ninguna barrera de oficina la Administración tiene diseñada todos los jueves la atención directa al usuario. El señor Alcalde desde el despacho presta atención a público igualmente los secretarios lo hacen diariamente; se cuenta además, con el apoyo de una persona que tabule mensualmente estadísticas y haga valoración cuantitativa de quejas y reclamos
- 14.** Para la construcción y mejora de planes y programas para el desarrollo territorial se seguirá fortaleciendo y convocando al Consejo territorial de planeación
- 15.** Se seguirá convocando a veedurías ciudadanas dentro del proceso de adquisición de bienes y servicios
- 16.** Mediante la Página web Cajicá en Línea: www.cajicaenlinea.gov.co se contará en adelante con una oficina virtual de participación comunitaria, mientras se completa el desarrollo de este sitio se está usando en chat de soporte en el sitio www.cajica.gov.co este funciona de lunes a viernes de 7 am a 5 pm.
- 17.** Mediante la Página web Cajicá en Línea: www.vuv.gov.co se consolidará la ventanilla única virtual.



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA



Paginas Alcaldía	Paginas Cajicá	Paginas Nacionales
Página Oficial	Concejo	Urna de cristal
Noticias	Inscultura	Gobierno en línea
Democracia en Línea	Indeportes	Mintic
Contratos	Insivienda	Gobernación
Empleo	Bomberos	Contratos
Juventudes	Personería Municipal	Vicepresidencia
Artesanos	Hospital	MinJusticia
Mascotas	Epc	MinDefensa

Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Definición de responsables:

La Administración Municipal de Cajicá cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos para que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina asesora de control interno direcciona a las secretarías y hace seguimiento oportuno y claro para que las situaciones sean resueltas.

1. Gestión: Se cuenta con un sistema de registro ordenado al momento de recepción y radicación de PQRS en la Administración Municipal. Los documentos radicados seguirán siendo direccionados en primera instancia al Despacho del Alcalde Municipal para que sobre registro se entreguen según corresponda a cada secretaría y funcionario responsable por asunto.

2. Seguimiento: Este se lleva y se seguirá desarrollando sobre el registro de entrega

3. Control: Las PQRS cuentan con el control de la Oficina Asesora de control Interno pero además se hace un control de términos por parte de los asesores jurídicos con que se cuenta para ello. La oficina asesora de Control Interno realiza auditoria a la conducta dentro de los procesos de que son responsables los servidores públicos de la Administración Municipal de Cajicá además de generar cultura de autocontrol evitando el incumplimiento de respuestas a tiempo.

4. Veeduría ciudadana: El registro sistemático de observaciones está siempre abierto en los canales anteriormente mencionados, para que la ciudadanía presente sus PQRS, adicionalmente en actividades de rendición de cuentas social y audiencias públicas se divulgan claramente los medios para recepción de PQRS

Fortalecimiento de canales de atención:

La Administración Municipal seguirá contando en sus Sitios WEB con canales de atención asegurando el uso de recursos tecnológicos adecuados. Siendo la atención al ciudadano dentro de este plan una línea estratégica la entidad cuenta con espacios y links en sus páginas web, que son de fácil acceso y permiten al ciudadano radicar PQRS

Progreso con Responsabilidad Social



Atención a la ciudadanía

- [Preguntas frecuentes](#)
- [Glosario](#)
- [Ayudas para navegar en el sitio](#)
- **[Peticiones, Quejas y reclamos](#)**
- [Oferta de empleos](#)
- [Buzón de Contáctenos](#)
- [Servicios de información](#)
- [Servicios de atención en línea](#)
- [Notificaciones Judiciales](#)

Peticiones, quejas y reclamos

- [Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo enviado](#)
- [Estadísticas de Peticiones, quejas y reclamos](#)

Usted podrá hacer seguimiento a su queja o reclamo utilizando el número de cédula registrado y el código que se desplegará al enviar de manera exitosa la información solicitada en el siguiente formulario.

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios. Sin embargo, **si su queja o reclamo es anónimo, escriba Anónimo en el nombre y el número 123456 como cédula.**

FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Seleccione el tipo de

solicitud *

Primer nombre * Segundo nombre
 Primer apellido * Segundo
apellido Cédula *

INFORMACIÓN DE CONTACTO Medio por el cual quiere recibir la

respuesta *

País *



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

Departamento : *

Municipio : *

Dirección * Correo electrónico *

Teléfono

ENVIAR Mensaje * Anexa Soportes * Sí No

Selecione el archivo de soporte que desea anexar

VALIDACIÓN

Pregunta para evitar el envío de correos no deseados:

Cuanto suma 1 más 6?

Respuesta:



Anexo No.01 Informe Estado PQR 2013:

2013

Mes	Total PRQ	Total Respondidos
Enero	26	20
Febrero	25	18
Marzo	15	9
Abril	32	22
Mayo	18	12
Junio	16	9
Julio	15	9

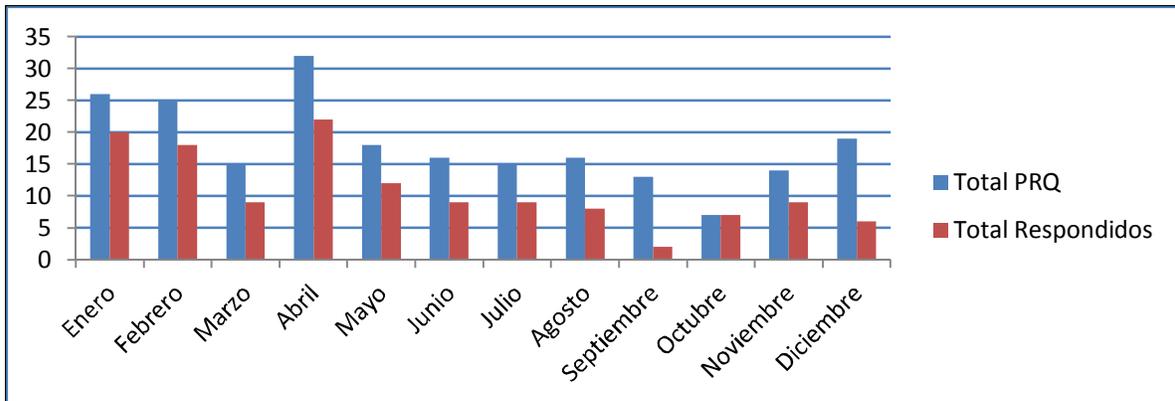
Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

Agosto	16	8
Septiembre	13	2
Octubre	7	7
Noviembre	14	9
Diciembre	17	6
Total	214	131



B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Procurando el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano se seguirán utilizando estrategias de:

1. **Difusión:** “Alcaldía Móvil” La Administración lleva el portafolio de sus servicios directamente a la comunidad por sectores, escucha sus necesidades, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
2. **Medición de la Satisfacción del Usuario:** “Manual de Quejas y Reclamos. Formato de PQRS” Se cuenta con un manual aprobado que se encuentra ya en proceso de actualización y se socializará para 2014 acorde a la actual estructura administrativa. Los formatos son una herramienta utilizada actualmente por los usuarios a quienes se hace entrega cuando se acercan a hacer uso de cualquier servicio de la Administración Municipal de Cajicá. Para este año dichos formatos deben mejorarse y ser magnéticos a fin de Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

Progreso con Responsabilidad Social

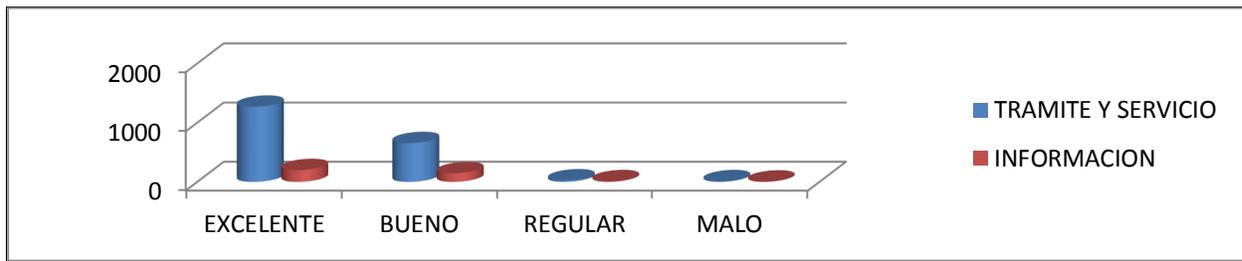


ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

ATENCION POR DEPENDENCIAS año 2013								
MES	PLANEACION	SOCIAL	GOBIERNO	SALUD	DESPACHO	HACIENDA	AMBIENTE	GENERAL
ABRIL - MAYO	24	28	14	8	5	11	3	3
JUNIO	28	49	13	29		4	1	8
JULIO	35	51	13	23		4	2	17
AGOSTO	24	28	7	8	5	11	2	9
SEPTIEMBRE	21	32	6	17	2	1	1	10
OCTUBRE	23	23	7	13	20	10	10	8
NOVIEMBRE	21	18	8	8	15	11	12	6
Total	176	229	68	106	47	52	31	61

56

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TRAMITE Y SERVICIO	1269	655	25	11
INFORMACION	199	146	11	5



3. Análisis de Derechos de petición y solicitudes de Información: Los mecanismos de respuesta utilizados por la Administración municipal en estos casos son directos sobre los Secretarios y directores responsables del tema de interés del usuario, también se cuenta con la asesoría jurídica necesaria para dar respuesta oportuna.

4. Capacitación e incentivos a funcionarios para la vocación de servicio al ciudadano: Continuar levantando juiciosamente un diagnóstico de necesidades de capacitación, basado en los resultados de la última evaluación de desempeño a funcionarios. Ya se cuenta con una persona responsable de entregar información consolidada acorde a necesidades de capacitación por dependencia y en definitiva de toda la entidad identificación además necesidades de capacitación a partir del análisis de problemas territoriales, retos o requerimientos de la comunidad para el desarrollo de los planes: de desarrollo, indicativo y de acción.

El diagnóstico del año anterior arrojó los siguientes resultados:

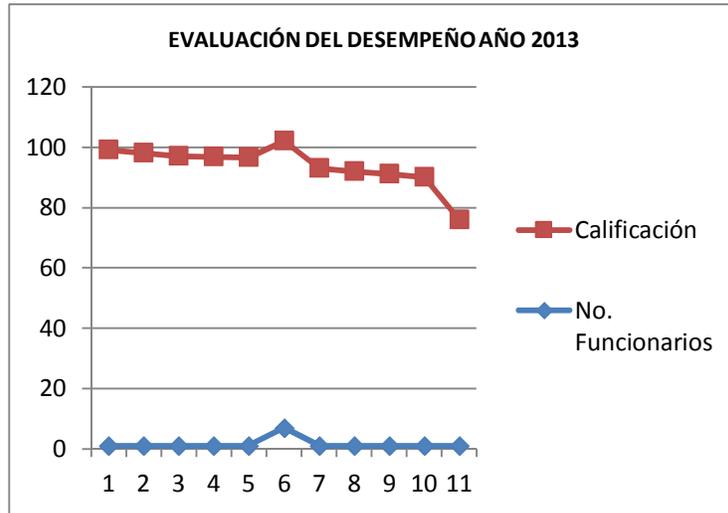
Progreso con Responsabilidad Social

Calle 2 No. 4-07 / Tel.: 879 5356 Ext. 112 / www.cajica-cundinamarca.gov.co / Cajicá - Cundinamarca



ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA

Anexo No. 06	
Evaluación de Desempeño	
No. Funcionarios	Calificación
1	98
1	97
1	96
1	95,7
1	95,5
7	95
1	92
1	91
1	90
1	89
1	75



Listado de Capacitaciones Desarrolladas por la Alcaldía Municipal de Cajicá durante la vigencia 2013:

Fuente: Secretaria General Memorán AMC -235 diciembre de 2013.

Ítem	Capacitación	Fecha
1	Actualización Tributaria	30 y 31 de enero de 2013
2	Misión Técnica Académica EEUU	1 de febrero 2013
3	Congreso Nacional de Municipios	17,18 y 19 de abril de 2013
4	Capacitación Comité de Convivencia	20 de julio de 2013
5	Incidentes y Accidentes Laborales	21 de junio de 2013
6	Incidentes y Accidentes Laborales	25 de junio de 2013
7	Brigadas Primeros Auxilios	28 de junio de 2013
8	Congreso de Contabilidad Pública	10,11 y 12 de julio de 2013
9	Gobierno en Línea	25 de septiembre de 2013
10	Redes Sociales	Octubre 4 y 11 de 2013
11	Gobierno en Línea	25 de septiembre de 2013
12	Cambios en Contratación Estatal	17,18 y 19 de octubre de 2013
13	Congreso de Talento Humano	22 de octubre de 2013
14	Planeación, programación y control de proyectos en Microsoft Project con enfoque PMAR	Desde el 21 de octubre
15	Capacitación Inducción y Re inducción	30 de octubre de 2013
16	Seminario en Gestión Pública dirigida a Secretarios y Directores	Noviembre de 2013
17	Capacitaciones individuales a personal nuevo-Programa Inducción	En varios momentos

Progreso con Responsabilidad Social



CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

El seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. El municipio publicará en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

“Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por la Oficina Asesora de Control Interno.”

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Entidad: _____		Año: _____						
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31			
Mapa de riesgos de corrupción.	1. 2. 3.							
Estrategia Antitrámites.	1. 2. 3.							
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.							
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	1. 2. 3.							
Otras : _____ _____	1. 2. 3.							
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____							
Seguimiento de la Estrategia.	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____							

OSCAR MAURICIO BEJARANO NAVARRETE
Alcalde Municipal

Elaboró: Adriana Gómez M
Aprobó: Gabriel Ramírez, German C. Bello Z.

Progreso con Responsabilidad Social