



Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE MIRANDA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

VIGENCIA 2014

Calle 6 No. 5-21 - Conmutador (092) 8476013 – Telefax: 8476090
Pagina entidad- www.miranda-cauca.gov.co
Dirección electrónica – planeacion@miranda-cauca.gov.co



Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6



MARCO NORMATIVO

- ✚ Constitución Política de Colombia
- ✚ Código Contencioso Administrativo
- ✚ Decreto N° 019 de 2012
- ✚ Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”
- ✚ Decreto Nacional 2145 de 1999
- ✚ Resolución 675 de 2008 Adopción MECI 1000:2005
- ✚ Decreto Municipal N° 138 de 2008 Código de Ética
- ✚ Plan de Desarrollo 2012-2015 Unidos por la prosperidad



INTRODUCCION

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece **‘PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.(...)’.

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, tiene por objetivo promover el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

En desarrollo de lo anterior, se han definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de los más pobres y vulnerables y en general de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en todos los sectores.

La Oficina de Planeación con el apoyo de la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Miranda, elaboró el siguiente Plan de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014, la cual posee tres componentes: **Mapa de Riesgos de Corrupción, Estrategia de racionalización de trámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano** en desarrollo del artículo 73 de la mencionada ley.

Republica de Colombia
 Departamento del Cauca
 Municipio de Miranda
 NIT. 891500841-6

I. COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION

IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES
		N°	DESCRIPCION		TIPO DE CONTROL				
Evaluación Control y mejoramiento	Desconocimiento de la normatividad, Falta de planeación de los tiempos para la consolidación de la información en la oficina de Control Interno	1	Incumplimiento en el reporte de informes a los Entes de Control	Posible	Control Preventivo	crear un procedimiento estándar para la rendición de informes a Entes de Control	Emisión de circulares y oficios anticipadamente por la Oficina de Control Interno para la solicitud de la información a las dependencias	Jefe de Oficina de Control Interno/ Profesional Universitario	Informes emitidos/informes solicitados*100
Evaluación Control y mejoramiento	Incumplimiento en el programa Anual de Auditorías Internas	2	Requerimiento de los órganos de control	Posible	Control Preventivo	Elaborar el Plan de Auditorías y Ejecución de Auditorías Internas	Al inicio de cada vigencia realizar un Plan de Auditorías aplicando el proceso dispuesto en el manual de procesos y procedimientos	Jefe de Oficina de Control Interno/ Profesional Universitario	N° de auditorías planeadas/total de auditorías realizadas*100
Contratación	Falta de seguimiento por parte del supervisor del contrato. Desconocimiento de la Ley 1474 de 2012 art. 86	3	caducidad de los tiempos para reclamar amparos que se constituyen para garantizar el cumplimiento del contrato	Posible	Control Preventivo	Revisión por supervisor	Realizar seguimiento a la ejecución del contrato para determinar eventuales incumplimientos que afecten el contrato.	supervisores de contratos	Contratos ejecutados cumpliendo a cabalidad con el objeto/Total de contratos*100
contratación	Los contratistas no cumplen con todos los requisitos para la suscripción del contrato	4	No contar al momento de la elaboración del contrato con la carpeta que contenga la documentación requerida	Posible	Control Preventivo	Revisión por oficina jurídica	Reducir la demora en la entrega de documentación para perfeccionamiento del contrato, mediante información oportuna de requisitos en publicación en la página web y carteleras del municipio	jefe de oficina jurídica, profesional universitario de contratación	procesos pre contractuales con el lleno de requisitos *100

Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6

IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
contratación	El estudio de conveniencia y oportunidad no cumpla con los lineamientos definidos por Ley - Transparencia. Economía, Responsabilidad, Objetividad o contratación desconocimiento de la normatividad aplicable por parte de los responsables de su elaboración	5	Contratación que no cumpla con términos de Ley de contratación	Probable	Control Preventivo	Revisión por oficina jurídica	Sensibilización a las dependencias sobre la normatividad en contratación para el buen desarrollo de los procesos y reforzar la revisión por parte de la oficina jurídica	Líderes de proceso- jefe de oficina jurídica, profesional universitario	No. De reuniones de sensibilización realizadas
contratación	Los factores de selección y su ponderación no se definen adecuadamente - Revisión inadecuada de los oferentes y de los soportes presentados - No se verifiquen las inhabilidades e incompatibilidades de los contratistas.	6	Selección inadecuada del oferente	Probable	Control Preventivo	Revisión por oficina jurídica	Sensibilización a las dependencias sobre la normatividad en contratación para el buen desarrollo de los procesos y reforzar la revisión por parte de la oficinas jurídica	Líderes de proceso- jefe de oficina jurídica, profesional universitario	No. De reuniones de sensibilización realizadas
contratación	Liquidar el contrato sin los soportes requeridos - Errores Humano - Desconocimiento de la documentación requerida para la liquidación del contrato _ No presentar los informes de cumplimiento y de interventoría _ No diligenciar las actas con la información adecuada	7	Liquidación inadecuada del contrato	Posible	Control Preventivo	Seguimiento del contrato por parte del supervisor	Reforzar el seguimiento del contrato por parte del supervisor del contrato para que los documentos necesarios y revisión de la oficina jurídica previa suscripción del acta de liquidación	Supervisor del contrato	No. De contratos/ No. informes de supervisión*100

Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION	SEGUIMIENTO			
contratacion	Elaboracion a medida de los estudios y mercados y requisitos previos	8	no selección objetiva del contratista	Posible	Control Preventivo	Verificacion por parte de la oficina juridica,	Sensibilizacion a las dependencias sobre la normatividad en contratacion para el buen desarrollo de los procesos, reforzar revision por la oficina juridica	Jefe de oficina Juridica/ profesional Universitario	N° de reuniones de sensibilizacion realizadas
contratacion	Inadecuado ejercicio de la supervision e interventoria del contrato	9	incumplimiento del contrato	Posible	Control Preventivo	Seguimiento por parte de la oficina juridica	Sensibilizacion a los supervisores sobre la funcion delegada - verificacion de los informes hechas por el supervisor	Jefe de oficina Juridica/ profesional Universitario	N° de reuniones de sensibilizacion realizadas
Estrategico	Rubros presupuestales con vacios de informacion	10	Incumplimiento de Metas del Plan de desarrollo	Posible	control correctivo	Elaboracion y revision del POAI -Plan plurianual de Inversiones - Banco de Proyectos	Armonizar las afectaciones presupuestales con banco de proyectos y plan de desarrollo	Secretaria de Hacienda - Oficina de Planeación	N° presupuesto anual armonizado
Estrategico	No aplicación del modelo de gestion por procesos	11	inadecuada gestión	Posible	control preventivo	SIG	Sensibilizacion del modelo de gestion por procesos	Lideres de proceso	N° modelo de Gestion operando
Planeacion - Financiera	Se falsifican documentos con el fin de no pagar o evadir requisitos legales	12	Adulteracion de documentos	Posible	control prevetivo	Revision por parte de Oficina Juridica	verificar la informacion en los sistemas de control (pago de aportes) confrontar plazos y formas de pago	profesional Univesitarioi oficina juridica	N° de documentos adulterados
Informacion comunicacion publica	Falta de controles y seguimiento a la atencion de PQR	13	incurrir en faltas disciplinarias por respuesta inoportuna a derechos de petición	posible	control preventivo	proceso de gestion de PQR; sistema de gestion documental	verificar los tiempos de respuesta en gestion documental - presentar informes mensuales de las peticiones	Aux. Administrativo Ventanilla Unica todos los lideres del proceso	No. Peticiones presentadas/ N° peticiones respondidas oportunamente
Informacion comunicacion publica	Falta de una adecuada estructura para el proceso de comunicaciones.	14	concentracion de informacion de determinadas actividades o procesos en una persona	Posible	control correctivo	politica de comunicacion publica	Hacer seguimiento al manual de comunicaciones y sensibilizacion a los lideres de proceso en la comunicacion publica	Secretario General	N° de capacitaciones

Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Desarrollo Social	Posibles irregularidades en la adjudicacion de subsidios	15	Prestacion ilegal de servicios	Posible	Control Preventivo	Hojas de vida de tramite y servicios, procedimiento de tramietes y servicios, requisitos del DPS, normograma	Publicar los requisitos para el acceso a los programas del DPS y demás. Verificar el cumplimiento de requisitos por pate de los postulantes a beneficiarios de subsidios	Jefe de Desarrollo Social	N° de beneficiarios/N° requisitos cumplidos
Administración	Ofrecimiento de dinero para conseguir mas rapido el servicio	16	intrigas politicas amiguismo	posible	control preventivo	codigo de etica	Induccion a los funcionarios en Etica y Valores - Publicacion de la gratuidad del servicio - controles internos de la direccion - sanciones disciplinarias	Secretario General	Visitantes encuestados/total de visitantes
infraestructura y obras publicas	omitir la informacion del beneficiario, asignar el subsidio a quien no lo necesita	17	otorgar indebidamente el subsidio de mejoramiento de vivienda	posible	Control Preventivo	Decreto municipal con los requisitos para acceder	Definir claramente una politica municipal sobre los requisitos para acceder al subsidio - diseñar lista de chequeo, establecer controles	Secretaria de Infraestructura - Profesional Universitario- Tec.administrativo	Porcentajes de subsidios asignados debidamente verificados (No. Subsidios aprobados/ No de subsidios solicitados x 100)
Administración	Conflictos de intereses en contraposición con los intereses de la Administración municipal	18	Posible despido injustificado de personal	Posible	control preventivo	Evaluación de desempeño laboral - comisión de personal	Vigilar el cumplimiento de la norma aplicable y del procedimiento para la evaluación del desempeño laboral	Secretaría General	No de evaluaciones de desempeño laboral
Movilidad, Transito	favoritismo, amiguismo, carencia de procedimientos claros frente a la llegada de las personas	19	demora injustificada en el trámite por falta fichero	Posible	Control Preventivo	Revisión por oficina	adecuacion e implementacion de sillas de espera y un ficheros de control de llegada	Secretaría Tránsito	No de sillas en sala de espera No Ficheros de control de llegada
Movilidad, Transito	falta de registro de pago de los impuestos en el area de financiera	20	no hay base de datos de los pagos de impuestos de los vehiculos publicos	Posible	Control Preventivo	Revision por oficina	implementacion de un registro constante de los impuestos que se van pagando cada año	Secretaría Tránsito/Secretaría Financiera	No de registros de impuestos cancelados

Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Informacion comunicaci3n publica	Falta de controles y realizaci3n de Backups	21	P3rdida o extravio de informaci3n sistematizada	Posible	Control Preventivo	Copia de seguridad permanentemente/ antivirus	Implementaci3n de software para antivirus	Sistemas T3cnico Operativo	No de Antivirus implementados No. De Copias de seguridad realizadas
Gobernabilidad	Desvio de las ayudas a personas no corresponden a censos realizados	22	Entrega inequivoca a beneficiarios que no corresponden al censo	Posible	Control Preventivo	Revisi3n por sec de gobierno y personeria.	Depuracion de censo y cruce de base de datos.	Secretario de Gobierno	Numero de censados sobre numero de beneficiarios registrados en planillas de entrega *100
Salud	Falta de supervisi3n a las EPS con las novedades	23	Detrimento Patrimonial	Posible	Control Preventivo	Revisi3n por la Secretaria de SaLud	*. Verificaci3n mensual y cruce de base de datos para identificar estas novedades	Secretaria de Salud	No verificaciones realizadas/ Total de programadas
Salud	Falta de un software para aseguramiento	24		Posible	Control Preventivo	Revisi3n por la Secretaria de SaLud	*. Adquisici3n de software para verificar las bases de datos y evitar multifiliaciones de las EPS	Secretaria de Salud Despacho	Software adquirido
Desarrollo Agropecuario	Informes ficticios	25	Informes que no on veridicos para beneficiar a un productor que no cumple con los requisitos	Posible	Control Preventivo	Seguimiento y verificaci3n en campo cuando se considere necesario por parte del Secretario de la Dependencia.	Di3logo directo con el solicitante, delegaci3n de visita a campo por t3cnicos distinto al inicial o con el personal del Banco.	Secretario de Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	No. Informes solicitados con segundo concepto / No total de informes
financiera	los cheques girados pueden ser adulterados por terceros para efectuar su cobro por valor superior al original	26	alteraci3n y/o falsificaci3n de de cheques	Posible	Control Preventivo	pagos electr3nicos mediante abono a cuenta corriente o de ahorros , cheque a primer beneficiario, cheque con firma de alcalde y tesorera	seguir aplicando los controles existentes	secretaria financiera	No. De pagos realizados en lnea/total de pagos realizados*100
financiera, Transito	Sensibilizar a la ciudadania de los procedimientos de la entidad, en cuanto a la forma de cancelar sus impuestos	27	La ciudadania se acerca a la Tesoreria a cancelar en efectivo	Posible	Control Preventivo	pagos red bancaria predial e impuestos en general	pago para todo concepto a trav3s de la red bancaria, sensibilizar a los usuarios en el procedimiento de recaudo	secretaria financiera, secretario de transito	Tramites de recaudo a trav3s de red bancaria/ total de tr3mites de recaudo*100

Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
financiera	Fragilidad en la liquidación de los impuestos	28	Vulnerabilidad en el software	Posible	Control Preventivo	Liquidaciones erroneas	Mejorar el soporte tecnico, hacer auditorias	secretaria financiera	Implementación del software V6 en los modulos de predial e industria y comercio
financiera	Apertura de cuentas para el manejo de convenios	29	Aumento de cuentas bancarias con recursos sin manejo por varios meses	Posible	Control Preventivo	Recursos improductivos en cuentas de convenios	Liquidación de convenios a través de la oficina responsable del mismo	secretaria financiera	Reuniones periodicos con las oficinas responsables de estos convenios
financiera	Expedición de registros presupuestales por el total del contrato	30	No cumplimiento con los pagos	Posible	Control Preventivo	Consultar con la jefe de presupuesto	Coordinación con Presupuesto en cuanto al PAC	secretaria financiera	Informe trimestral del Presupuesto
Administración	Suministro de bienes y elementos de consumo	31	Deshonestidad por parte del funcionario que administra los bienes en cuanto a inventarios, entregas, recibidos y fechas de vencimientos	Posible	Control Preventivo	Supervisión y revisión por parte de la Secretaria General	Utilización de instrumentos de control para la solicitud de bienes	Secretario General y Técnico Administrativo	Seguimientos y auditorias realizadas
				Posible	Control Preventivo		Utilización de instrumentos de control para la toma de inventarios físicos		
				Posible	Control Preventivo		Utilización de instrumentos de control para la supervisión de vigencias de los bienes		
Planeación y desarrollo territorial	Falta de evidencias de proyectos de inversion.	32	Pérdida de la información- Proyectos	Posible	Control Preventivo	Revisión por la Oficina de Planeación	Contar con copias de seguridad en forma periodica, copias fisicas de proyectos radicados	Profesional Universitario Banco de proyectos	Numero de proyectos Archivados y digitalizados
Planeación y desarrollo territorial	Proyectos no aprobados por falta de cumplimiento de requisitos exigidos	33	Proyectos con deficiente informacion soporte	Posible	Control Correctivo y Preventivo.	Revisión por la Oficina de Planeación, Desarrollo Terrotorial y Económico.	Contar con toda la documentacion exigida por el ente evaluador del proyecto	Profesional Universitario Banco de proyectos	Numero de proyectos viabilizados

Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6

IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Planeacion y desarrollo territorial	Que se expidan certificaciones que no correspondan con las normas urbanisticas.	34	*Desconocimiento del sistema. *Mejor Capacitación a los funcionarios responsables del manejo. *Favorecimiento de intereses personales. *Establecer Control para cada proceso. *Interpretación normativa.	Posible	Control Preventivo	Revisión por la Oficina de Planeación	Definir Revisión por la Oficina de Planeación y la Oficina Juridica para las respectivas sanciones pertinentes.	Oficina de Planeación	Evaluacion por parte de la oficina de Planeación con el Apoyo de una asesoria Juridica de las acciones sancionatorias aplicadas de acuerdo a cada caso. *Verificación de certificaciones expedidas. *Capacitación al personal responsable, para el manejo correcto del sistema.
	Generación y crecimiento de la ciudad através de construcciones sin el cumplimiento de la normatividad.	35	La Oficina tiene poco personal idóneo para el cumplimiento de la normatividad urbana y de espacio público, como factor de crecimiento del número de las construcciones.	Posible	Control Correctivo y Preventivo.	Revisión por la Oficina de Planeación, Desarrollo Territorial y Económico.	Visitas Técnicas permanentes a diferentes puntos del municipio.	Oficina de Planeación	Personal idóneo y comprometido para realizar rondas de control Urbano, visitas a las viviendas según requerimiento de la comunidad.
	Inadecuadas condiciones de la Organización del Archivo de la Oficina	36	Desconocimiento de la información física que tiene la Oficina.	Posible	Control Correctivo	Revisión por la Oficina de Planeación	*.Organizar los documentos de años anteriores de manera adecuada según la normativa del archivo, para dar espacio de los documentos soportes que llegan.	Oficina de Planeación	Organizar archivo de años anteriores.



II. COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*. Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998, las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites.

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

En cumplimiento a lo establecido en la citada disposición la alcaldía de Miranda ha implementado los siguientes mecanismos:

a. ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.

La Alcaldía Municipal de Miranda, en cumplimiento de lo anterior dispone de la Ventanilla Única unidad adscrita a la Secretaria General como receptora de la documentación entrante a la Alcaldía, quien remitirá a su vez las Quejas, Sugerencias y Reclamos a la Oficina competente con el objeto de darles la respuesta correspondiente.

En los casos que se refieran a queja contra el actuar de funcionarios de la administración municipal, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de faltas disciplinarias, la Secretaria General, estudiara la queja y de ser el caso iniciará la investigación respectiva.

Línea de Atención al Ciudadano: 847 60 13 Fax: 847 60 90



b. BUZÓN DE SUGERENCIAS

De conformidad a lo establecido en la Resolución 1193 de 2010, se adoptó en cada una de las Secretarías que conforman la Administración Municipal un BUZÓN DE SUGERENCIAS, así como FORMATOS UNIFICADOS para la presentación de PQRS.

Sin embargo debe reactivarse su uso mediante actividades de sensibilización. Cuando esto ocurra, la Secretaria General el primer y el cuarto viernes de cada mes, realizará la inspección y conteo de los formatos contenidos en el buzón físico, posteriormente realizará una clasificación y agrupación de las sugerencias, quejas o reclamos, igualmente realizará un registro tabulado de las dependencias implicadas, con su correspondiente motivación, le asigna un número de radicado y lo distribuye a las dependencias correspondientes para estar atento a su seguimiento, levantando la correspondiente acta, labor coordinada además por el Secretario de Despacho de cada área y Jefe de Control Interno.

En la actualidad debe fomentarse el uso del buzón de sugerencias entre los usuarios y funcionarios.

c. REGISTRO DE DERECHOS DE PETICIÓN

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, las diferentes dependencias Alcaldía Municipal de Miranda, Cauca, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo, con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica.

Teniendo en cuenta la "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos" contenida en el documento CONPES 3654 y en especial lo establecido por la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno la entidad cuenta con un registro público organizado sobre los derechos de petición formulados, el cual contiene la siguiente información:



INFORMACION DE LA PETICION O CONSULTA					INFORMACION DE LA RESPUESTA	
PETICIONARIO	ASUNTO DE LA PETICION	FECHA DE RADICACION	PLAZO PARA RESOLVER	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RESPUESTA	No. DE OFICIO R/

Este registro es publicado en la página web de la entidad, para que la la oficina de control interno realice el seguimiento y control del estado de los derechos de petición, realizando una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos verificando forma, contenido y tiempo de respuesta.

d. HABILITACIÓN DE ESPACIOS WEB.

El Portal web institucional www.miranda-cauca.gov.co , tiene a disposición de la ciudadanía un link para la recepción de QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS: <http://www.miranda-cauca.gov.co/quejas.shtml?apc=qjxx-1-&m=n>. Esta información es revisada por el Técnico Operativo de sistemas y remitida al área competente para su respuesta.

Igualmente se han dispuesto correos institucionales para la recepción de PQRS, por parte de la ciudadanía, así:

DEPENDENCIA	E-MAIL INSTITUCIONAL
ALCALDÍA	alcaldia@miranda-cauca.gov.co contactenos@miranda-cauca.gov.co
DESPACHO SECRETARIA DE GOBIERNO	despacho@miranda-cauca.gov.co secgobierno@miranda-cauca.gov.co gestiondelriesgo@miranda-cauca.gov.co comisaria@miranda-cauca.gov.co inspeccion@miranda-cauca.gov.co
SECRETARIA FINANCIERA	tesoreria@miranda-cauca.gov.co contabilidad@miranda-cauca.gov.co
OFICINA DE PLANEACIÓN	planeacion@miranda-cauca.gov.co bancoproyectos@miranda-cauca.gov.co



Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	infraestructura@miranda-cauca.gov.co obraspublicas@miranda-cauca.gov.co vivienda@miranda-cauca.gov.co
SECRETARIA DE SALUD	salud@miranda-cauca.gov.co secsalud@miranda-cauca.gov.co
SECRETARIA GENERAL	secgeneral@miranda-cauca.gov.co sistemas@miranda-cauca.gov.co almacen@miranda-cauca.gov.co archivo@miranda-cauca.gov.co
SECRETARIA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	seceducacion@miranda-cauca.gov.co casacultura@miranda-cauca.gov.co deportes@miranda-cauca.gov.co
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	sedam@miranda-cauca.gov.co
SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE	transito@miranda-cauca.gov.co
OFICINA DE DESARROLLO SOCIAL	gestion-social@miranda-cauca.gov.co
CONTROL INTERNO	controlinterno@miranda-cauca.gov.co

e. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*

En este sentido la oficina de control interno realiza seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía y como resultado emitirá informe SEMESTRAL al despacho del Alcalde, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.



f. VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Alcaldía Municipal de Miranda, publica todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad en la plataforma de Colombia Compra Eficiente <http://www.colombiacompra.gov.co/es/secop>.

Así mismo, se promoverá el ejercicio de la transparencia y la objetividad, en la escogencia de los funcionarios y contratistas de la administración municipal, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad. Todo ello como parte de la estrategia anticorrupción.

III. COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

El Documento Conpes 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos” establece que en términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005)

Los componentes de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas tiene como componentes: la información, Dialogo e Incentivos. La información se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación. El diálogo se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la



exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, e implica, por tanto, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar. Finalmente, los incentivos consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento, o de castigo por el mal desempeño.

Para la estrategia de rendición de cuentas está enmarcada dentro de los conceptos anteriormente descritos, a continuación:

a. COMPONENTE DE INFORMACION

El primer componente tiene relación con la información que la Alcaldía de Miranda presentara a los grupos de interés en los espacios definidos

PLAN DE DESARROLLO			
Temas	Acción	Periodicidad	Responsable
Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad.	Se publica la misión, visión de la entidad y sus principales funciones en la página web	Cuatrienal	Oficina de Planeación
Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base).	Se publica en la página web e informe de empalme	Cuatrienal	Oficina de Planeación
Metas de plan de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria.	Se publica en la Pagina web el Plan de desarrollo de la vigencia	Cuatrienal	Oficina de Planeación
Metas del Plan de acción institucional;	Se publica en la Pagina web el Plan de desarrollo de la vigencia	Semestral	Oficina de Planeación
Avances y Resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha.	Avance de la Estrategia	Semestral	Oficina de Planeación
Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión.	Avance de la Estrategia Ejecuciones de las Iniciativas seleccionadas	Semestral	Oficina de Planeación



Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual.	Publicar en la página web de la entidad el Informe de Gestión	Anual	Oficina de Planeación
Estado de los Contratos realizados y en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.	Publicar en la página web del SECOP los procesos contractuales	Permanente	Oficina de Jurídica
Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.	Está Incluido en el Informe de Gestión	Semestral	Oficina de Planeación

ACCIONES DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Temas	Descripción	Periodicidad	Responsable
Plan de Mejoramiento Institucional.	Publicación en la página web de la entidad del Plan de Mejoramiento de la vigencia suscrito con la CGR	Anual	Oficina de Control Interno
Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento.	Publicación en pagina web de Informes Evaluación SCI	Anual	Oficina de Control Interno

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Temas	Descripción	Periodicidad	Responsable
Quejas y peticiones frecuentes	Publicación en pagina web de la entidad Registro Único de Derechos de Petición	Mensual	Secretaria General
Peticiones de interés general.			

b. COMPONENTE DE DIALOGO

El componente de diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos.

Los espacios con los que el Municipio de Miranda cuenta son:



Temas	Acción	Periodicidad	Responsable
CHAT	servicio para toda la ciudadanía, entidades y servidores públicos a través de la pagina web	Mensual	Área de Sistemas
BUZON DE QUEJAS Y RECLAMOS	El objeto del buzón de sugerencias es el de recoger todas aquellas sugerencias o reclamaciones que deseen aportar cualquier miembro de los grupos de la Comunidad	Mensual	Secretaria General
AUDIENCIA DE RENDICION PUBLICA DE CUENTAS	Espacio donde se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad. La audiencia pública de rendición de cuentas debe tener tres partes: <ul style="list-style-type: none">- Presentación del informe de Rendición de Cuentas por la Entidad (Financieras y de Gestión) y el Plan y Presupuesto para la siguiente vigencia.- Presentación de las evaluaciones o propuestas de acciones, realizadas por las organizaciones de la sociedad civil previamente inscritas y con documentos radicados.- Intervenciones en General y Aclaraciones	Semestral	Oficina de Planeación

c. COMPONENTE DE INCENTIVOS

Los incentivos todavía están en proceso de desarrollo, sin embargo existen incentivos positivos en la forma de mecanismos de apoyo a ciudadanos y organizaciones que ejercen control social a algún aspecto de la gestión gubernamental, como los veedores ciudadanos. En particular, se destaca la capacitación en mecanismos de participación comunitaria y de veeduría, como incentivo institucional para apoyar y formar a veedores.



Republica de Colombia
Departamento del Cauca
Municipio de Miranda
NIT. 891500841-6

IV. COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

a. TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA

Atendiendo lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998, las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites. Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012.

Para tal efecto, el Municipio de Miranda acogiendo los lineamientos y el formato de la “Estrategia de Racionalización de Trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, ha determinado las acciones y registro de los trámites que planean racionalizar. A continuación se presenta el plan de acción respetivo:

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:

MUNICIPIO DE MIRANDA

Año Vigencia:

2014

Departamento

CAUCA

Municipio:

MIRANDA

Nivel:

Descentralizado

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										SEGUIMIENTO Y CONTROL			
No	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYETO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FEHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE		ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	N° Y FEHA DE ACTO
								INICIO	FIN	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Di. 15)		
1	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Descarga de Formulario	Permite consultar los procedimientos para el registro de la solicitud de Inscripción de Industria y comercio (IA).	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria Financiera	16/04/2013	31/12/2013	Actualmente se puede descargar el formulario de registro de la solicitud de inscripción de Industria y Comercio		Resolución N° 2205 de 2013	18 de diciembre de 2013
2	certificado de residencia	cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Cargue de documentación	Permite obtener certificado de residencia o domicilio en línea.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria de Gobierno	16/04/2014	31/12/2014	Levante de información sobre los pasos o procedimientos para el trámite.		Resolución N° 2205 de 2013	18 de diciembre de 2013
3	Impuesto Predial Unificado	cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Permite obtener en línea Paz y salvo de Impuesto Predial Unificado	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria Financiera	16/04/2014	31/12/2014	En mejora por cambio de versión y migración del Software administrativo. Registrado en el SUIT 3.0		Resolución N° 2205 de 2013	18 de diciembre de 2013

Calle 6 No. 5-21 - Conmutador (092) 8476013 – Telefax: 8476090

Pagina entidad- www.miranda-cauca.gov.co

Dirección electrónica – controlinterno@miranda-cauca.gov.co

4	concepto del uso del suelo	cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Descarga de Formulario	Permite solicitar en línea certificado de uso del suelo con el fin de conocer si un establecimiento puede desarrollar sus actividades en el lugar escogido para instalarse.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Oficina de Planeación	16/04/2013	31/12/2013	Se puede solicitar el certificado de uso del suelo	Resolución N° 1357 de 2012	04 de octubre de 2012
5	certificado de estratificación	cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Permite solicitar en línea formulario para obtener certificar el estrato socio-económico oficial de uno o varios inmuebles	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Oficina de Planeación	16/04/2014	31/12/2014	Levante de información sobre los pasos o procedimientos para el tramite.	Resolución N° 1357 de 2012	04 de octubre de 2012
6	Impuesto de rifas	cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Indicaciones para pago de impuesto	Permite consultar los procedimientos para la declaración y pago del tributo que se genera por los derechos de explotación de rifas locales ya sean ocasionales, periódicas, semanales o mensuales.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria de Gobierno	16/04/2013	31/12/2013	Creado en el SUIT 3.0	Resolución N° 2205 de 2013	18 de diciembre de 2013
7	Exención del impuesto predial unificado	cumplimiento D.L/019	Tecnológica	Indicaciones para pago de impuesto	Permite consultar los procedimientos para la Exclusión total de la obligación que tienen las personas naturales y jurídicas propietarias o poseedoras de predios, de conformidad con la causal determinada por las respectivas jurisdicciones territoriales.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria Financiera	16/04/2013	31/12/2013	Creado en el SUIT 3.0	Resolución N° 2205 de 2013	18 de diciembre de 2013

6013 – Telefax: 8476090
cauca.gov.co

8	Impuesto de industria y comercio	cumplimiento D.L/020	Tecnológica	Descarga de Formulario	Permite consultar los procedimientos y descargar formulario para la Declaración y pago del impuesto por el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o de servicios, en forma permanente u ocasional en inmuebles determinados, con establecimientos de comercio o sin ellos.	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria Financiera	16/04/2013	31/12/2013	Creado en el SUIT 3.0		Resolución N° 2205 de 2013	18 de diciembre de 2013
9	Impuesto a la publicidad visual exterior	cumplimiento D.L/021	Tecnológica	Indicaciones para pago de impuesto	Permite consultar los procedimientos para la Declaración y pago del impuesto por la instalación y exhibición de toda publicidad exterior visual o medio masivo de comunicación destinado a informar o llamar la atención del público a través de elementos visuales como leyendas, inscripciones, dibujos, fotografías, signos o similares, visibles desde las vías de uso o dominio público, bien sean peatonales o vehiculares,	agilización de procesos y mejora en la prestación del servicio	Secretaria de Gobierno	16/01/2014	31/12/2014	Levante de información sobre los pasos o procedimientos para el tramite y en creación en el SUIT 3.0		Resolución N° 1357 de 2012	04 de octubre de 2012

6013 – Telefax: 8476090

Página entradu- www.miranda-cauca.gov.co

Dirección electrónica – controlinterno@miranda-cauca.gov.co

				terrestres, fluviales, marítimas o aéreas.								
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (ADENDAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNIAS)									SEGUIMIENTO Y CONTROL			
1												
2												
3												
Nombre del responsable:		DIEGO JULIAN IMBACHI JIMENEZ - SISTEMAS					Teléfono:		8476013 ext. 106			
correo electrónico:		sistemas@miranda-cauca.gov.co					Fecha de publicación:		31/01/2014			