



**MUNICIPIO DE NIÑO  
CUNDINAMARCA**

**ALCALDÍA MUNICIPAL**

**GOBIERNO CON PROYECCIÓN SOCIAL**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2013**

## CONTENIDO

1	RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO .....	2
2	ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	13
2.1	IDENTIFICACION DE TRÁMITES .....	13
2.2	PRIORIZACION DE TRÁMITES A INTERVENIR .....	16
2.3	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	17
2.4	BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION DE LAS FASES DE RACIONALIZACION .....	18
3	RENDICIÓN DE CUENTAS .....	19
3.1	INFORMACION .....	19
3.2	DIALOGO .....	20
3.3	INCENTIVOS Y SANCIONES .....	20
3.4	INSUMOS .....	20
3.4.1	Diagnóstico del proceso anterior .....	21
3.4.2	Mapa de actores y caracterización ciudadanos .....	22
3.4.3	Necesidades de información .....	23
3.4.4	Capacidad operativa y disponibilidad de recursos .....	24
3.5	DISEÑO .....	25
3.6	EVALUACION Y MONITOREO .....	26
4	ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	27

4.1	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	27
4.1.1	Construir y difundir el portafolio de servicios .....	28
4.1.2	Medir la satisfacción del ciudadano .....	29
4.1.3	Peticiones, Quejas Sugerencias y Reclamos .....	29
4.1.4	Acceso a usuarios en condiciones especiales y señalización de las instalaciones .....	30
4.2	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN SERVIDORES PUBLICOS .....	31

## **INTRODUCCIÓN**

El municipio de Nilo – Cundinamarca, en desarrollo del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, plasma en el presente PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, las acciones que ha venido implementando en la materia y aquellas que pretenden reforzar el accionar de la administración en la búsqueda de un verdadero GOBIERNO CON PROYECCION SOCIAL, que tiene su punto de partida en una buena atención de las necesidades de la comunidad y cero tolerancia a la corrupción.

## **1 RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

La metodología utilizada para la formulación del mapa de riesgos de corrupción involucra a todos los funcionarios de la administración para que desde su punto de vista y experiencia ofrezcan una opinión bien informada de los posibles riesgos de corrupción en cada procedimiento de la organización y las acciones que pueden contribuir a minimizarlo, el cual es revisado y reforzado por sus respectivos jefes, supervisores o interventores para lograr una visión panorámica de la situación.

El procesamiento de la información incluye estandarizar procesos y riesgos de tal manera que el extenso compendio de aportes del personal de la alcaldía se reduzca a la identificación de los riesgos potenciales en la actividad de quienes laboran en el sector público sin que por su extensión desvíen la atención de la realidad, además de evitar distorsiones provenientes de la descripción de las situaciones percibidas.

Se revisan los controles existentes y se confrontan contra los propuestos para elaborar la propuesta de acciones para mitigar los efectos de los riesgos de corrupción en equipo y determinar quién debe ser el responsable de la implementación y el seguimiento de forma general para no entrar en la casuística particular que dispersaría la eficiencia de la propuesta planteada generando fisuras en la estrategia. A continuación se encuentra el mapa de riesgos que resume que plasma el plan anticorrupción de la Alcaldía Municipal de Nilo.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Entidad: ALCALDIA MUNICIPAL DE NILO

Misión: El municipio de Nilo trabajará para dar solución a las problemáticas existentes y adaptarse al cambio de las mismas con oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia como estandarte del gobierno con proyección social

			Análisis	Medidas de mitigación		Seguimiento			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		Tipo de control				
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>									
<u>Ordenador del gasto:</u> Liderar los procesos necesarios para adquirir los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las metas de la alcaldía	Afectar el proceso de pago de cuentas de cobro sin razón legal		Concentración de autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar	Llevar un registro de radicación y pago de cuentas	Secretario de Hacienda	100% de las cuentas registradas
	Influenciar en la asignación a un contratista de bienes o servicios		Amiguismo y/o clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	Concepto del comité de evaluación de procesos de contratación	Secretario de Gobierno y Recursos Humanos	100% de contratos con concepto del comité de evaluación
<u>Administración del talento humano:</u> Coordinar las acciones relativas al personal para lograr los objetivos de la organización	Seleccionar un candidato que no cumpla con los requisitos		Amiguismo y/o clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	Estandarizar del proceso de selección	Secretario de Gobierno y Recursos Humanos	100% de los procesos de selección de personal verificados
	Alterar las condiciones laborales arbitrariamente		Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar	Manejo del manual de funciones	Secretario de Gobierno y Recursos Humanos	# de casos reportados
	Alterar la información sobre situaciones laborales		Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer protocolos para el manejo de contingencias	Secretario de Gobierno y Recursos Humanos	% del protocolo implementado

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<u>Representar a la alcaldía:</u> Gestión ante la comunidad y otras entidades para el logro de los objetivos de la administración	Utilizar las relaciones del cargo para favorecer a terceros		Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación de mecanismos de control ciudadano	Secretario de Gobierno y Recursos Humanos	# de denuncias o investigaciones por trafico de influencias
	Favorecer a un candidato político		Concentración de autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación de mecanismos de control ciudadano	Secretario de Gobierno y Recursos Humanos	# de denuncias o investigaciones iniciadas por participación en política
<u>Seguimiento y control a la gestión:</u> Garantizar el avance efectivo de las actividades y cronogramas de trabajo así como el cumplimiento de las normas y políticas	Omitir los controles		Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar	Informes de los secretarios de despacho	Consejo de gobierno	Informes mensuales
	Alterar información		Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	Validación de la información	Alcalde	Seguimiento mensual a los informes presentados
	Falta de objetividad		Concentración de autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar	Verificación de la congruencia con la realidad	Alcalde	% de auditorías revisadas

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		Tipo de control				
<b>FINANCIERO</b>									
<u>Recaudo de impuestos:</u> Obtener ingresos propios	Manipular información y tasas		Archivos contables con vacíos de información	Posible	Preventivo	Evitar	Informe diario de recaudo	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% del proceso
	Modificación de normatividad tributaria		Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar	Promover canales de difusión para dar a conocer la normatividad	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% del proceso
			Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar			
	Alterar información del recaudo		Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar las transacciones	Posible	Preventivo	Evitar	Seguimiento diario del registro de recaudo	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% del proceso
	Vencimiento de términos		Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	Seguimiento diario del registro de recaudo	Oficina de impuestos cobro coactivo	Seguimiento del 100% del proceso



Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<u>Procesamiento de la información contable:</u> Registrar la información financiera de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados	Favorecer a terceros		Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar las transacciones	Posible	Preventivo	Evitar	Supervisión detallada	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% del proceso
			Operaciones contables con errores	Posible	Preventivo	Evitar	Verificación de la información	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% del proceso
	Incumplimiento de los procedimientos de seguridad	Manipular información en el sistema	Posible	Preventivo	Evitar	Verificación de los procedimientos de seguridad	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% del proceso	
<u>Realización de pagos:</u> Realizar los desembolsos relativos a pagos de obligaciones de la alcaldía	Favorecer terceros		Pago anticipado	Posible	Preventivo	Evitar	Manejo de cronogramas de fechas de vencimientos	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% de las transacciones
			Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar	Verificación de los pagos contra los contratos o políticas de compras	Secretario de Hacienda	
			Pago mayor valor	Posible	Preventivo	Evitar	Verificación de pagos	Secretario de Hacienda	

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<u>Generación de certificado de disponibilidad presupuestal y certificado registros presupuestal:</u> Avalar la destinación de los recursos del presupuesto	Interés en reflejar gastos o inversiones diferentes a las realmente realizadas		Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica	Posible	Preventivo	Evitar	Garantizar sistema no manipulable para aumentar la integridad de la información	Secretario de Hacienda	Seguimiento del 100% del proceso
	Favorecimiento a terceros		Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar	Manejo de libro radicador de las solicitudes de CDP y de registro para evitar favorecimiento del tramite	Jefe de presupuesto	Seguimiento del 100% del proceso
			Amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar			
Administración del software			Manipulación de información	Posible	Preventivo	Evitar	Asignación de procesos a funcionarios	Sistemas	Seguimiento del 100% del proceso
<u>Elaboración del plan de compras:</u> Proyectar la adquisición de productos o servicios de la administración	Desconocimiento de los bienes y/o servicios a adquirir durante la vigencia.		Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar	Elaboración y verificación del formato plan de compras	Secretaria de Hacienda	100% de las dependencias comprometidas en la elaboración del plan de compras

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<u>Administración del almacén:</u> Lograr el adecuado funcionamiento del almacén	Interés en alterar los comprobantes		Archivos contables con vacíos de información	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión de los soportes físicos de entradas y salidas de almacén	Secretaria de hacienda	Revisar el 10% de los procesos de entrada y salida del almacén
<b>DE CONTRATACIÓN</b>									
<u>Mantenimiento del banco de proyectos de inversión municipal:</u> Proyectar el desarrollo de la inversión en el municipio	Urgencia en la realización del tramite		Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar	Implementar controles de viabilidad	Comité de viabilidad	% de proyectos viabilizados
			Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar	Implementar controles de viabilidad	Comité de viabilidad	% de proyectos viabilizados
<u>Estudio de conveniencia, necesarios para la contratación de funcionarios por prestación de servicios.</u> Garantizar la contratación de personal idóneo para el apoyo a la administración en puntos críticos	Favorecer a un proponente		Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer los perfiles y requisitos en forma objetiva	Secretarias de despacho y Oficina Jurídica	% de contratos objetivos
			Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer los perfiles y requisitos en forma objetiva	Secretarias de despacho y Oficina Jurídica	% de contratos objetivos
			Estudios previos o de factibilidad superficiales	Posible	Preventivo	Evitar	Revisar estudios de conveniencia	Secretario de desarrollo económico y jurídica	% de estudios revisados

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción		Tipo de control				
<u>Pliegos de condiciones:</u> Establecer los parámetros por los cuales se van a adquirir bienes o servicios necesarios para el funcionamiento de la administración.	Interés en favorecer a un particular con el otorgamiento de un contrato		Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicar principio de transparencia, aplicar la normatividad vigente de contratación, el estatuto anticorrupción y recomendaciones de la contraloría y procuraduría	Oficina de la secretaria correspondiente, oficina jurídica, alcalde	100% de los documentos revisados
			Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular	Posible	Preventivo	Evitar			
			Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones	Posible	Preventivo	Evitar			
			Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Posible	Preventivo	Evitar			

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<u>Celebración de contratos para ejecución de actividades:</u> Formalizar las intenciones de las partes contratantes	Privilegiar al contratista, dando mejores condiciones		Agendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión de los documentos finales	Alcalde	100% de los documentos revisados
	Privilegiar al contratista, dando mejores condiciones		Urgencia manifiesta inexistente	Posible	Preventivo	Evitar	Verificar la congruencia con la realidad de la situación planteada	Secretarios de despacho y oficina jurídica	No. soportes verificados / No. De soportes presentados
<u>Supervisión / interventoría de contratos:</u> Velar por el buen uso de los recursos del estado	Privilegiar al contratista, dando mejores condiciones		Supervisiones e interventorías inadecuadas, que no Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Posible	Preventivo	Evitar	Parámetros de selección de la supervisión o interventoría	Secretarios de despacho y oficina jurídica	% de contratos con seguimiento
			Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Posible	Preventivo	Evitar	Distribuir la carga de supervisión para hacerla más eficiente	Secretarias de despacho	# de contratos a cargo de cada supervisor o interventor

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<u>Supervisar contratos:</u> Garantizar la calidad de los productos o servicios adquiridos	Interés en favorecer al contratista		Aceptar obras o suministros de inferior calidad	Posible	Preventivo	Evitar	Revisar la ejecución	Secretarios de Despacho	% de contratos revisados
	Interés en favorecer al contratista		No se realiza un seguimiento real y efectivo del cumplimiento del objeto contractual.	Posible	Preventivo	Evitar	Cronograma de seguimiento y evidencias presentación de informes	Supervisor e interventor	% de contratos de auditoria supervisados
<u>Verificación de cuentas de cobro:</u> Garantizar el cumplimiento de los tramites de la entidad	Interés de un particular para que se le agilicen los trámites de pago de cuentas por cobrar		Agilizar aprobación cuentas sin que se cumplan los requisitos legales	Posible	Preventivo	Evitar	Filtros complementarios en la oficina de la secretaría de hacienda	Secretario de hacienda	100% de los documentos revisados
<b>DE INFORMACION Y DOCUMENTACION</b>									
<u>Gestión de la correspondencia:</u> Dar trámite a las comunicaciones recibidas por la administración	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración		Desviar o demorar correspondencia	Posible	Preventivo	Evitar	Instalar un sistema de radicación	Secretario de gobierno y Recursos Humanos	% de sistema implementado

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<u>Manejos de información:</u> Administrar la información de manera eficiente.	Controlar la información para beneficio del funcionario o de terceros		Concentración de información de actividades o procesos en una sola persona	Posible	Preventivo	Evitar	La información de la entidad debe ser conocida por más de una persona	Secretarios de despacho y Secretaria de Gobierno	% implementación de políticas de tratamiento de la información por parte de funcionarios y contratistas
			Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Posible	Preventivo	Evitar	Se deben implementar políticas		
			Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Posible	Preventivo	Evitar	Verificación de publicación de información		
			Deficiencias en el manejo documental y del archivo	Posible	Preventivo	Evitar	Control y supervisión		

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<b>De investigación y sanción</b>									
<u>Manejo documental de los procesos de cobro coactivo:</u> Administrar la información relativa	Interés particular del funcionario		Exceder las facultades legales en los fallos	Posible	Preventivo	Evitar	Registro diario en libro para el manejo documental	Oficina de impuestos cobro coactivo	Seguimiento del 100% del proceso
	Alterar los archivos para beneficios una de las partes		Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Posible	Preventivo	Evitar	Registro diario en libro para el manejo documental	Asesor de cobro	Seguimiento del 100% del proceso
	Manipulación de información con beneficios a terceros		Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	Posible	Preventivo	Evitar	Control a soportes de comunicación	Secretario de hacienda	% de soportes registrados
			Hacer pública información reservada	Posible	Preventivo	Evitar	Cláusulas de confidencialidad en los contratos	Secretario de gobierno	% de contratos con cláusulas de confidencialidad
			Amañar fallos	Posible	Preventivo	Evitar	Hacer público la ruta de apelación	Secretario de hacienda	Ruta publicada



Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Prob. De materiali	Valoración Tipo de control	Admon del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No	Descripción						
<b>De tramites o servicios</b>									
Expedición de certificaciones o licencias	Agilizar un trámite		Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Preventivo	Evitar	Alertar a la comunidad sobre el valor del trámite y monitorear permanentemente los canales de denuncia	Secretarios de despacho y Oficina de Control Interno	# de denuncias recibidas
			Tráfico de influencias	Posible	Preventivo	Evitar	Radicador de documentos	Secretario infraestructura	% de cumplimiento de las colas de procesos

## **2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.

### **2.1 IDENTIFICACION DE TRÁMITES**

Se realizó el inventario de los trámites de la entidad con base en la herramienta propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para lo cual se recibió el aporte de todas las dependencias con el fin de poder asegurar que el resultado reflejaba la realidad. A continuación se presenta el listado de trámites de la alcaldía municipal de Nilo resultantes de la depuración del proceso antes descritos:

Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y

- 1 comercio
- 2 Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- 3 Cancelación del registro de industria y comercio
- 4 Impuesto predial unificado
- 5 Impuesto de delineación
- 6 Impuesto a la publicidad exterior visual
- 7 Impuesto de espectáculos públicos
- 8 Impuesto de rifas
- 9 Impuesto sobre el servicio de alumbrado público
- 10 Impuesto a Juegos permitidos
- 11 Sobretasa a la gasolina motor
- 12 Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos
- 13 Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos
- 14 Asignación de nomenclatura
- Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y
- 15 enajenación de inmuebles destinados a vivienda
- 16 Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)
- 17 Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)
- 18 Rectificación de áreas y linderos
- Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en
- 19 Salud
- Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de
- 20 Seguridad Social en Salud
- Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General
- 21 de Seguridad Social en Salud
- 22 Licencia de urbanización
- 23 Licencia de parcelación
- 24 Licencia de subdivisión
- 25 Licencia de construcción

- 26 Licencia de intervención y ocupación del espacio público
- 27 Registro de la publicidad exterior visual
- 28 Permiso para espectáculos públicos
- 29 Permisos de ocupación vial
- 30 Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público
- 31 Permiso para la ocupación del espacio público
- 32 Determinantes para la formulación de planes parciales
- 33 Formulación y radicación del proyecto del plan parcial
- 34 Determinantes para el ajuste de un plan parcial
- 35 Ajuste de un Plan Parcial Adoptado
- 36 Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
- 37 Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
- 38 Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo
- 39 Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio
- 40 Permiso para la operación de rifas
- 41 Prórroga de rifas menores
- 42 Registro de marcas de ganado
- 43 Auxilio funerario
- 44 Tornaguías de movilización
- 45 Certificado de estratificación
- 46 Certificado permiso de ocupación
- 47 Certificado de residencia
- 48 Concepto del uso del suelo
- 49 Reconocimiento de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común
- 50 Reforma de estatutos de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común
- 51 Inscripción de dignatarios de asociaciones o corporaciones y fundaciones o

- instituciones de utilidad común
- Registro de libros de asociaciones o corporaciones y fundaciones o
- 52 instituciones de utilidad común
  - Cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y
- 53 fundaciones o instituciones de utilidad común
  - Certificación de personería jurídica y representación legal de asociaciones o
- 54 corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común
- 55 Inscripción de beneficiarios de transporte escolar
- 56 Certificación de bonos de transporte escolar
- 57 Inscripción de beneficiarios de educación superior
- 58 Inscripción de beneficiarios programas sociales
- 59 Inscripción beneficiarios familias en acción

## **2.2 PRIORIZACION DE TRÁMITES A INTERVENIR**

En la actualidad existen cuatro (4) trámites registrados en el Sistema Único de Identificación de Trámites, los cuales son los más sensibles para la administración, por lo cual serán la prioridad para la intervención, estos son;

- 1 Licencia de construcción
- 2 Concepto del uso del suelo
- 3 Certificado de estratificación
- 4 Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros

Sin embargo ninguno de estos se encuentra publicado en el Portal del Estado Colombiano por lo cual la prioridad de la administración es realizar los ajustes necesarios para que estos trámites sean aprobados y publicados para de esta manera poder realizar el proceso de racionalización del trámite en ellos

### 2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N o	NOMBRE DEL TRÁMITE	MOTIVO DE RACIONA- LIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZA CIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSA- BLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Licencia de construcción	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de documentos	No solicitar paz y salvo del Impuesto Predial, habilitar el envío de documentos por internet. No solicitar el certificado de disponibilidad inmediata de servicios públicos	Reducir un (1) documento, Habilitar los canales de envío de documentos electrónicos	Secretaria de Infraestructura	01/06/2013	30/06/2013
		Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea					
		Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de documentos					
2	Concepto del uso del suelo	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de documentos	No solicitar paz y salvo del Impuesto Predial, habilitar el envío de documentos por internet	Reducir 1 documento, Habilitar los canales de envío de documentos electrónicos	Secretaria de Infraestructura	01/06/2013	30/06/2013
		Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea					
3	Certificado de estratificación	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de documentos	No solicitar paz y salvo del Impuesto Predial, habilitar el envío de documentos por internet	Reducir 1 documento, Habilitar los canales de envío de documentos electrónicos	Secretaria de Infraestructura	01/06/2013	30/06/2013
		Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea					
4	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Iniciativa de la entidad	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Habilitar los canales electrónicos	Realizar el pago por internet	Secretaria de Hacienda	01/06/2013	30/06/2013

Como puede observarse en el cuadro anterior los cuatro (4) trámites priorizados van a ser racionalizados especialmente en la parte tecnológica permitiendo la comunicación electrónica entre el usuario y la administración con un mínimo de desplazamientos a las instalaciones de esta, por otro lado existen documentos que en la actualidad se están exigiendo y pueden reducirse.

## **2.4 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION DE LAS FASES DE RACIONALIZACION**

Al racionalizar estos trámites, la comunidad deberá realizar menos visitas a la sede de la administración municipal con lo cual se logrará una reducción: de los costos, debido a que no será necesario incurrir en transportes innecesarios; del tiempo empleado puesto que desde la casa o el trabajo se puede realizar la entrega y recibo de la información; de la congestión en las oficinas puesto que no se requerirán turnos de atención en los procesos optimizados. Por otro lado con la disminución de los documentos exigidos se realizará una disminución: de los costos debido a los pagos en que el usuario debe incurrir para obtener los documentos solicitados; de los tiempos de gestión debido a las demoras derivadas de la elaboración de los documentos exigidos; de la congestión en las oficinas al reducir el tiempo que el usuario debe permanecer en estas consiguiendo documentos innecesarios.

## **3 RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **3.1 INFORMACION**

Con base en el Plan de Desarrollo que fue construido con la participación de las diferentes dependencias para que se ajustara a la realidad del municipio y reflejara sus capacidades de intervención el cual fue terminado el 30 de abril de 2012, se elaboró el Plan Indicativo en el cual se detallan las metas y los proyectos del cuatrienio y su desagregación anual a nivel macro, el cual se culminó el 31 de mayo de 2012.

Con base en este último anualmente se elabora el Plan de Acción nuevamente con la participación activa de los principales actores de la gestión y control del logro de metas y objetivos de la administración, detallando más específicamente las acciones mínimas a desarrollar, en el 2012 se concretó el 30 de junio debido a que es un año atípico, para los años siguientes debe publicarse a más tardar el 31 de enero.

El seguimiento a los Planes de Acción, debe realizarse mensualmente por los secretarios de despacho, quienes presentan ante el Consejo de Gobierno el informe correspondiente al avance de las acciones tendientes al logro de las metas propuestas, al igual que la evolución de estas tanto a nivel de producto como de resultado. Donde adicionalmente se realiza seguimiento a la ejecución presupuestal.



### **3.2 DIALOGO**

Con base en los datos expuestos se presentan los logros y se justifican los retrasos en la ejecución del plan de acción con el fin de realizar la evaluación de la situación y dado el caso realizar los ajustes o la reprogramación de las metas o tiempos de ejecución. Con este tipo de evaluaciones y controles periódicos se logra evitar que un posible desvío se mantenga hasta que sea imposible evitar que afecte la gestión

### **3.3 INCENTIVOS Y SANCIONES**

Debido a que en buena parte el éxito o fracaso de las acciones emprendidas para el logro de las metas y objetivos dependen del desempeño de los funcionarios a cargo es necesario estimular su comportamiento para obtener un mejor rendimiento, por esta razón en el análisis del seguimiento al plan de acción por parte del Consejo de Gobierno se realizarán las indicaciones positivas y negativas a las dependencias respectivas, seleccionando en cada caso el funcionario que merece un incentivo y en caso de ser necesario quien requiera una sanción

### **3.4 INSUMOS**

Con el fin de tener elementos suficientes para poder organizar la estrategia de rendición de cuentas se utilizarán los siguientes elementos:

### **3.4.1 Diagnóstico del proceso anterior**

Para realizar un profundo examen al proceso que se ha estado desarrollando en la alcaldía de Nilo en cuanto a la rendición de cuentas se utilizó la matriz DOFA.

#### **DEBILIDADES:**

- Manejo de la información debida principalmente a la falta de un sistema integrado que permita la gestión oportuna de las estadísticas
- Falta de una política de incentivos y sanciones o su periódica implementación para estimular el desempeño del personal
- Falta de variedad en los canales de comunicación utilizados para interactuar con la comunidad

#### **OPORTUNIDADES**

- El aumento de canales electrónicos como las redes sociales o las listas de correo electrónico facilitan realizar comunicaciones masivas
- Las herramientas de diseño que permiten la elaboración de archivos atractivos para el público en general
- La masificación de los equipos informáticos que permiten que un mayor número de familias tengan acceso a estas herramientas

#### **FORTALEZAS**

- Las audiencias públicas dos veces al año en diferentes locaciones del municipio facilitan a la comunidad interactuar con la administración
- La inclusión en los Consejos de Gobierno mensuales la evaluación del avance de los planes de acción

- Soporte en el uso de tecnología para el desarrollo e implementación de medios audiovisuales de apoyo

## AMENANZAS

- Información exógena difícil de obtener, inoportuna o incompleta lo cual dificulta el seguimiento a las metas, especialmente las de resultado
- Desconocimiento de un buen número de los habitantes del municipio del manejo de las herramientas informáticas o dificultad para acceder a ellas
- Falta de interés de un importante porcentaje de la comunidad en las actividades de rendición de cuentas.

### **3.4.2 Mapa de actores y caracterización ciudadanos**

En la comunidad nilense se han clasificado diferentes grupos poblacionales de acuerdo a las características y necesidades que comparten y que por lo tanto influyen en sus intereses, gustos, habilidades, entre otros así:

- El grupo de los estudiantes está formado por los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que siguen un programa académico desde el nivel preescolar hasta el profesional
- Las madres cabeza de familia son un grupo especialmente sensible a la intervención del municipio puesto que las intervenciones realizadas a este se extienden al resto del grupo familiar.
- Los productores agropecuarios en el municipio concentran las actividades agrícolas principalmente en la parte alta del municipio donde predominan los cultivos de: café, banano, mango, naranja, mandarina, guanábana, papaya y maíz; la producción pecuaria es más frecuente en la parte baja del municipio destacándose la ganadería extensiva y la avicultura.

- Uno de los grandes motores económicos del municipio son los comerciantes, puesto que de esta actividad dependen una gran cantidad de las plazas laborales.
- El servicio de transporte es fundamental para la vida de los nilenses por lo cual tanto usuarios como empresarios del gremio conforman un grupo de interés fundamental en el desarrollo de esta estrategia
- El municipio de Nilo no es expulsor de Víctimas del Conflicto Armado Colombiano y la ocurrencia de hechos victimizantes es muy baja y antigua, por esta razón se ha convertido en el receptor de familias que buscan un mejor espacio para establecerse ya sea temporal o permanentemente.
- Aun cuando el municipio no se encuentra certificado en salud los usuarios de estos servicios y en especial los del régimen subsidiado se constituyen en una parte fundamental de los grupos objetivo de este plan

### **3.4.3 Necesidades de información**

A continuación se presentan los temas que son de mayor relevancia para cada uno de los grupos descritos:

- Estudiantes: Sus intereses son la disponibilidad de cupos, la infraestructura, los servicios de restaurante y transporte así como los subsidios.
- Madres cabeza de familia: su interés primordial esta en los temas relacionados con programas sociales como cobertura y alcance.
- Productores agropecuarios: sus intereses se concentran en el transporte, vías, asistencia técnica, comercialización, capacitación y medio ambiente.
- Comerciantes: su interés está en el transporte, el desarrollo turístico, la reglamentación tributaria, y el uso del espacio público.
- Los usuarios y empresarios de transporte: este grupo está formado por la totalidad de la población, siendo su principal interés la regulación a los prestadores del servicio y el mantenimiento de la malla vial.

- Víctimas del Conflicto Armado Colombiano: su interés está en las acciones realizadas para garantizar sus derechos y la reparación de los hechos victimizantes que los afectaron
- Los usuarios del servicios de salud: están interesados en conocer las acciones de la administración para garantizar la calidad del servicio

#### **3.4.4 Capacidad operativa y disponibilidad de recursos**

El municipio cuenta con un recurso humano y técnico que le permite desarrollar actividades para la implementación de nuevas formas audiovisuales, habilitar canales de comunicación interactivos, apoyar eventos de acercamiento a la comunidad de tal manera que se pueda hacer más generalizada la participación de los habitantes del municipio en el proceso de rendición de cuentas.

### 3.5 DISEÑO

Cronograma de acciones de información, dialogo e incentivos

Acciones	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Seguimientos mensuales a los planes de acción	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Evaluación de los resultados obtenidos y ajustes a la ejecución	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Divulgación de los resultados a través de la página institucional, redes sociales, listas de correo, carteleras, reuniones de grupos de interés.	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Estímulo a los funcionarios que influyeron en los resultados	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Consolidación de los informes semestrales	White	White	White	White	White	Yellow	White	White	White	White	White	Yellow
Presentación ante el Consejo de Planeación	White	White	White	White	White	Yellow	White	White	White	White	White	Yellow
Audiencias públicas para rendición de cuentas	White	White	White	White	White	Green	White	White	White	White	White	Green
Información	Yellow	Dialogo e incentivos				Red	Divulgación				Green	

### **3.6 EVALUACION Y MONITOREO**

Se tomará como punto final del cronograma semestral la audiencia pública respectiva, por lo cual una semana después de esta se realizará el proceso de evaluación al componente de rendición de cuentas, en la evaluación del segundo semestre se procederá a elaborar el plan del siguiente año.

El Consejo de Gobierno es el responsable del monitoreo mensual de las acciones que se han tomado con el fin de comunicar a la comunidad la gestión de la administración, haciendo énfasis en los canales, lenguajes y mecanismos para hacerla accesible a la mayoría y despertar el interés de la comunidad.

## **4 ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

Con el fin de diagnosticar la situación actual en el servicio al ciudadano se utilizara la matriz DOFA

#### **DEBILIDADES**

- Falta de espacio físico para las dependencias de la administración lo que dificulta la atención del público
- Falta de sistematización de procesos que impiden que se puedan realizar en línea parcial o totalmente
- Uso excesivo de los medios impresos para la gestión documental en la organización

#### **OPORTUNIDADES**

- La penetración de los servicios de comunicación celular y la tecnología de los equipos que han aumentado el número de usuarios de redes sociales y correos electrónicos
- El aumento de la oferta de herramientas para el diseño y desarrollo de medios para audiovisuales de bajo costo o incluso de software libre que facilita a la administración preparar diferentes tipos de presentación
- La disminución de los costos de los equipos de procesamiento electrónico de información que facilitan el acceso de más familias a ellos.



## FORTALEZAS

- Talento humano con las capacidades y aptitudes necesarias para el desarrollo de la estrategia de atención al ciudadano
- Buen porcentaje de funcionarios con correos institucionales que permitan dar continuidad a los procesos de comunicación con el ciudadano
- La página institucional que provee de un buen conjunto de herramientas de comunicación con la comunidad

## AMENAZAS

- Falta de proveedores de internet que encarecen y dificultan el uso de este servicio
- Baja capacitación de la comunidad en general en el manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Desconfianza de la comunidad en la efectividad de las comunicaciones vía electrónica con la administración

### **4.1.1 Construir y difundir el portafolio de servicios**

En la actualidad la alcaldía tiene diversos servicios para la atención del ciudadano, los cuales se presentan a continuación así como los canales habilitados para realizarlos:

En el caso de la atención personalizada los horarios establecidos para la atención corresponden a la jornada laboral excepto en algunos puntos críticos donde existe alguna restricción mayor debido a los compromisos del funcionario responsable, la atención telefónica es permanente durante la jornada laboral, el chat también tiene un horario restringido debido al bajo uso que tiene y que por lo tanto significa un impacto menor en el resultado, los demás canales son accesibles en cualquier momento y la respuesta se generará acorde con los tiempos de gestión normales

para la solicitud recibida y regulados por la normatividad vigente en esta materia, los buzones se revisan periódicamente con el fin de dar respuesta a cualquier comunicación localizada en ello, la correspondencia física y digital se redirecciona a la ventanilla única para la gestión de la misma, al igual que la respuesta.

Servicio	Teléfono / Celular	Correo electrónico	Correo Físico	Chat	Entrevista directa	Buzón Físico	Buzón Virtual	Página WEB
Consulta de información general	X	X	X	X	X			X
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	X	X		X		X	X	X
Consulta de información específica	X	X	X		X			X
Recepción de comunicaciones	X	X	X					X
Envío de respuestas por oficio	X	X	X					

#### 4.1.2 Medir la satisfacción del ciudadano

Para lograr una medición objetiva de la satisfacción del ciudadano se utilizan los buzones físico y virtual para recibir comunicaciones de la comunidad, al igual que las comunicaciones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, adicionalmente se realizan encuestas semanales en la página para captar la percepción de los participantes en temas de interés.

#### 4.1.3 Peticiones, Quejas Sugerencias y Reclamos

Con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se formularon políticas para el manejo de la información y de los tiempos acordes con la normatividad vigente y con la protección de la identidad de quienes se comunican por este medio con la administración. Para esto se dispone de buzones: físico, ubicado en un lugar de tránsito obligado para quien visite las dependencias de la alcaldía y señalado para que sea fácilmente identificable,

donde el interesado puede depositar su comunicación sin ser visto por alguien o presentar alguna sospecha; y electrónico, con acceso por la página web del municipio, en la cual existe un enlace visible para que la persona pueda acceder a esta plataforma. Adicionalmente se puede recibir información por los correos, el chat, el teléfono y en atención personalizada que será enviada a la Oficina Asesora de Control Interno que es la encargada del trámite a dicha comunicación.

Las comunicaciones así recibidas deben ser procesadas y obtener respuesta oportuna por parte de la administración, por esto se ha implementado un procedimiento de seguimiento que inicia con la relación de recepción de las mismas, el direccionamiento que se realizó para que se proyecte, revise y emita la respuesta correspondiente, registrando los tiempos de cada uno de los pasos para que puedan ser monitoreados y asegurar el apego a la normatividad vigente. Por último se realizará un informe de los temas tratados con el fin de identificar los puntos críticos donde se presenta más respuesta de la comunidad.

En caso de que la situación lo amerite la Oficina Asesora Jurídica se encarga de adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos.

- Veedurías ciudadanas

#### **4.1.4 Acceso a usuarios en condiciones especiales y señalización de las instalaciones**

Las instalaciones de la administración municipal cuentan con rampas para facilitar el acceso a personas con discapacidad motriz, adicionalmente se capacitará al personal para la atención de personas con discapacidades cognitivas y sensitivas; los niños y niñas también contarán con instalaciones que les faciliten su relación con la administración y en la página web existirá un espacio con información en un lenguaje acorde con este grupo y además atractiva para que se estimule el interés

en los temas relacionados con su municipio. Se dará prioridad en atención a las mujeres gestantes, con niños pequeños y a los adultos mayores con el fin de facilitarles el realizar trámites, cumplir obligaciones o ejercer sus derechos.

#### **4.2 AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN SERVIDORES PUBLICOS**

La administración municipal a través del programa de bienestar ha realizado capacitaciones a los funcionarios con el fin de reforzar los principios organizacionales y de esta manera fortalecer la cultura de servicio al ciudadano que proyecte en la comunidad el lema de “Gobierno con proyección social” que hace parte integral del programa de gobierno presentado por el alcalde durante su campaña. Implementar un proceso de evaluación del servicio para que los usuarios puedan calificar a los funcionarios con los que se relacionaron.