



**ALCALDIA MUNICIPAL**

*Municipio de Norcasia - Caldas*



## **ALCALDIA MUNICIPAL DE NORCASIA**

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2013**





## ALCALDIA MUNICIPAL

*Municipio de Norcasia - Caldas*



### MARCO NORMATIVO

- Constitución política de Colombia
- Código contencioso administrativo
- Decreto No 019 de 2012
- Ley 1474 Estatuto Anticorrupción
- Decreto Nacional 2145 de 1999
- Decreto reglamentario 1599 Adopción del MECI 1000-2005
- Plan de desarrollo municipal: "Norcasia Un Municipio Para Todos"
- Estatuto de Rentas Norcasia
- Reglamento de policía y convivencia ciudadana para el depto. de caldas  
Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007





## ALCALDIA MUNICIPAL

*Municipio de Norcasia - Caldas*



### INTRODUCCION

La alcaldía Municipal de Norcasia está comprometida con el cumplimiento de las políticas establecidas por el gobierno Nacional, entre las cuales se encuentra la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, contemplado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, dicho plan pretende crear una comunicación efectiva entre las administraciones y la comunidad en general, aunando esfuerzos para la implementación de estrategias específicas que disminuyan los actos de corrupción, el mejoramiento y racionalización de trámites, la implementación de políticas y estrategias claras que mejoren el proceso de rendición de cuentas, y finalmente la identificación de mecanismos, para mejorar la atención al ciudadano.

La identificación y manejo de los riesgos de corrupción se realizara sobre aquellas áreas que presentan una mayor vulnerabilidad y por tal motivo son más susceptibles a corrupción, la estrategia anti tramites se llevara a cabo mediante la identificación y construcción de un inventario de trámites y la priorización de estos, con el fin de establecer políticas claras mediante las cuales se racionalicen aquellos que presentan una mayor dificultad para la comunidad, la rendición de cuentas a la ciudadanía que se establecerá como un canal de comunicación entre la administración y la comunidad, para que la primera cuente los avances en la gestión, el porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de desarrollo y demás, y la comunidad tendrá el espacio para la formulación de preguntas e interacción con la administración, convirtiéndose así en una actividad bidireccional, y finalmente el cuarto componente que tiene que ver con la constitución de una oficina de atención al ciudadano eficiente y que direcciona todo el actuar entre la entidad y la comunidad en general.





MAPA DE RIESGOS ANTI-CORRUPCION

Entidad: Municipio de Norcasia

Mision: En la Administración Municipal de Norcasia trabajamos para direccionar el futuro colectivo de la comunidad Norcaseña de una manera concertada, con fundamento en la constitución y las normas establecidas, buscando mejorar las condiciones de vida de todos los habitantes a través del desarrollo económico, social y ambiental y además asegurar la convivencia y seguridad ciudadana.

Proceso	Causas	Riesgo		ANALISIS	EFECTOS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
		No	Descripcion			PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	IMPACTO	VALORACION	Administracion del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
								Tipo de control				
Planeacion/ demas secretarias Falta de seguimiento a los planes de accion	1. Desarticulacion de los POAI con el plan de desarrollo municipal. 2. Desconocimiento de los responsables en la formulacion de proyectos	1	Los recursos se pueden desviar por no estar amarrados a proyectos y el poco seguimiento a el avance en su ejecucion	Baja	Inaceptable	Se hacen controles de tipo preventivo, fundamentados en los cronogramas preestablecidos para tal fin y por requerimientos de la contraloria general de caldas	Controles de tipo preventivo, politicas encaminadas a evitar los riesgos con la articulacion de contratacion, presupuesto, planes y proyectos	Seguimiento cuatrimestral	Secretarios de despacho, funcionarios vinculados a proyectos	Seguimientos ejecutados/ seguimientos programados		
Procesos estrategicos de planeacion todas las secretarias	1. Concentracion de poder, extralimitacion de funciones, amiguismo	2	Se puede presentar que se beneficie a un grupo en particular	Baja	Inaceptable	Controles preventivos estructura jerarquica definida, con poca concentracion de poder y decisiones conjuntas	Decisiones basadas en opiniones grupales, comites asesores	Reuniones de comité para asesorar la toma de decisiones de la alcaldesa	Alcaldesa secretarios de despacho, funcionarios vinculados a proyectos, control interno	Actas de reunion /total reuniones		
Financiero gastos no autorizados	Inclusion de gastos no autorizados	3	Se llevan a cabo gastos que no estan dentro de la planeacion inicial y por ende se pueden desviar recursos	Media	Inaceptable	Control preventivo, planeacion de la destinacion y seguimiento de la ejecucion de recursos	los riesgos se previenen mediante el establecimiento de cronogramas claros y la planeacion que viene desde el plan de desarrollo municipal	Construccion de cronograma	Secretario de hacienda	Cronograma construido		
Financiero, inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversion	1. Proceso desorganizado 2. Archivo de gestion desorganizado	4	No hay evidencia de los sopotres de las inversiones hechas, de ahí que no haya un control efectivo que garantice el destino de dichas inversiones	Baja	Inaceptable	El tratamiento al riesgo se da mediante acciones preventivas que permiten reducir la materializacion del mismo	Controles preventivos y correctivos basados en conciliaciones y seguimientos permanentes entre contabilidad y presupuesto	Realizar seguimientos periodicos	Secretario de hacienda	Seguimientos ejecutados/ seguimientos programados		
Financiero, archivos contables con vacios de informacion	1. Falta de control en la informacion contable	5	La contabilidad no guarda coherencia con la realidad municipal, no existe confiabilidad en los registros contables	Baja	Inaceptable	Controles preventivos, seguimientos periodicos, cruce de cuentas permanente.	El tratamiento que se da al riesgo es principalmente preventivo, la adquisicion del software saymir que integra el area financiera reduce la materializacion de dicho riesgo	Realizar seguimientos periodicos	Secretario de hacienda	Seguimientos ejecutados/ seguimientos programados		
De contratacion, estudios previos o de factibilidad superficiales	1. Necesidad de contratar insuficiente y poco soportada para llevar a cabo el proceso	6	La contratacion se hace sin fundamentos y pueden darse adquisiciones o contratos que no se necesitan realmente y acarrear con esto gastos innecesarios	Media	Inaceptable	Controles preventivos, estudios previos estructurados y con necesidades claras	La materializacion del riesgo se previene mediante la aplicacion de politicas segadas a la ley y la identificacion de necesidades amarradas al plan de desarrollo municipal	Revisar aleatoriamente los analisis de conveniencia antes de firmar el contrato	Todas las secretarias	Total seguimientos realizados		
De contratacion, estudios previos manipulados por personal interesado en el futuro del proceso de contratacion	1. Intereses particulares, 2. Falta de control en la contratacion en las etapas precontractuales, 3. Desactualizacion del manual de contratacion, 4. Incumplimiento ley 80 de 1993	7	Los procesos contractuales se hacen incumpliendo la ley 80, el estatuto 1474 de 2011, falta de transparencia en la adjudicacion de contratos, corrupcion.	Baja	Inaceptable	Los controles son de tipo preventivo, y correctivo con el establecimiento de cronograma de auditorias aprobado por el comité coordinador de control interno	La materializacion del riesgo se intenta prevenir mediante la aplicacion de controles y el establecimiento de seguimientos y publicaciones en la pagina web de la alcaldia y en el SECEP.	Revisar aleatoriamente los analisis de conveniencia antes de firmar el contrato	Oficina juridica, control interno	Total seguimientos realizados		
De contratacion, pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	1. Intereses particulares, 2. Falta de control en la contratacion en las etapas precontractuales, 3. Desactualizacion del manual de contratacion, 4. Incumplimiento ley 80 de 1993	8	Los procesos contractuales se hacen incumpliendo la ley 80, el estatuto 1474 de 2011, falta de transparencia en la adjudicacion de contratos, corrupcion.	Baja	Inaceptable	Se llevan controles de tipo preventivo, con los cuales nos anteponeamos a la materializacion del riesgo	Los contratos se publican en la pagina web de la entidad y en el portal de contratacion estatal, lo cual garantiza el principio de publicidad	Revisar aleatoriamente los pliegos de condiciones antes de firmar los contratos	Oficina juridica, control interno	Total seguimientos realizados		
De contratacion, agendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	1. Intereses particulares, 2. Falta de control en la contratacion en las etapas precontractuales, 3. Desactualizacion del manual de contratacion, 4. Incumplimiento ley 80 de 1993	9	Los procesos contractuales se hacen incumpliendo la ley 80, el estatuto 1474 de 2011, falta de transparencia en la adjudicacion de contratos, corrupcion.	Baja	Inaceptable	Se llevan controles de tipo preventivo, con los cuales nos anteponeamos a la materializacion del riesgo	Los contratos se publican en la pagina web de la entidad y en el portal de contratacion estatal, lo cual garantiza el principio de publicidad	Revisar aleatoriamente los pliegos de condiciones antes de firmar los contratos	Oficina juridica, control interno	Total seguimientos realizados		
De contratacion, urgencia manifiesta inexistente	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualizacion y desconocimiento del manual de contratacion	10	Se declara urgencia manifiesta sin existir realmente calamidad que lo amerite, con el animo de prescindir de licitaciones y concursos publicos	Baja	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materializacion del riesgo	Grupo asesor interdisciplinario para tomar ese tipo de decisiones	Hacer seguimiento a las condiciones por las cuales se va a declarar la urgencia manifiesta	Oficina juridica	Total seguimientos realizados		
De contratacion, designar supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la funcion	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualizacion y desconocimiento del manual de contratacion	11	se designa un supervisor sin el conocimiento y la experiencia para verificar el avance en la contratacion, contratos con cumplimiento parcial	Baja	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materializacion del riesgo	Cuando se trata de contrato de obra, el ingeniero civil al frente de los procesos, tiene suficiente conocimiento en las supervisiones, (formatos de seguimiento minuciosos), con el resto de contratos se evalua mensualmente el avance con la presentacion de informes de actividades, actas de supervision y demas.	Hacer seguimiento a la experiencia de los supervisores antes de designarlos para tal labor	Secretaria general y de gobierno, oficina juridica	Total seguimientos realizados		

De contratación, concertación de labores de supervisión en poco personal	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualización y desconocimiento del manual de contratación	12	La supervisión queda a cargo de un reducido grupo de personas lo cual aumenta la probabilidad de incumplimiento del objeto contractual	Media	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	El cumplimiento del objeto contractual se revisa mediante las actas de supervisión que se levantan mes a mes en el área de contratación, dicha documentación se verifica y se anexa a los contratos	Designar supervisores con conocimiento de tema y revisar las supervisiones colectivamente cuando se trata de contratos grandes	Secretaría general y de gobierno, oficina jurídica	Total seguimientos realizados
De contratación, contratar con compañías de papel que no cuentan con experiencia, pero sí músculo financiero	1. Desconocimiento de la ley 80 de 1993, 2. Desactualización y desconocimiento del manual de contratación	13	Se adjudican contratos a compañías que no han llevado a cabo labores referentes a la necesidad, lo cual aumenta la probabilidad de incumplimiento del objeto contractual	Baja	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	El personal que trabaja en el área de contratación verifica la experiencia de los contratistas, los pliegos contenidos en los procesos contractuales exigen la acreditación de experiencia	Revisar y acreditar la experiencia de las empresas contratantes	Oficina jurídica	Total seguimientos realizados
De información y documentación, concentración de información de determinadas actividades o procesos en una sola persona	1. Inexistencia de manuales de procesos y procedimientos, 2. Inexistencia de manuales de inducción y reinducción, 3. Pliegos de capacitación ineficientes	14	La información en el desarrollo de actividades es conocida por pocas personas, lo cual puede generar retraso en proceso cuando dicho funcionario falte, la alta rotación de personal sin inducción.	Muy alta	Inaceptable	No existe	Se iniciara la estandarización de todos los procesos y procedimientos dentro de la alcaldía, con el fin de mitigar la materialización del riesgo	Estandarizar manuales	Todas las secretarías	Manuales estandarizados
De información y documentación, sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración	1. Manejo inadecuado de contraseñas, 2. Contraseñas dadas a personas inescrupulosas, 3. Poco mantenimiento a los equipos de cómputo, 4. Equipos de cómputo obsoletos	15	Se puede utilizar información del resorte privado para llevar a cabo acciones indebidas principalmente corruptas	Media	Inaceptable	Controles de tipo preventivo, para disminuir la probabilidad de materialización del riesgo	Persona encargada del mantenimiento periódico de los equipos en la alcaldía, software financiero eficiente y seguro	Revisión periódica a los equipos de cómputo	Funcionario encargado	Total seguimientos realizados
De información y documentación, ocultar a la ciudadanía información considerada pública	1. Archivo desorganizado, 2. proceso no estandarizado, 3. Inexistencia de ventanilla única, 4. Desconocimiento de la ley 594 de 2000, 5. Falta de capacitación	16	Los documentos considerados públicos pueden encontrarse deteriorados porque el área puede no cumplir con las condiciones descritas por la ley para tal fin, el desconocimiento de la ley 594 puede generar corrupción al no tener la información disponible para la comunidad	Muy alta	Inaceptable	No existe	Se iniciara el proceso de contratación para la compra de suministros y organización del archivo municipal, con el fin de reducir la probabilidad de materialización del riesgo	Organizar la documentación en la entidad	Todas las secretarías	Archivo organizado
De información y documentación, deficiencias en el manejo documental y de archivo	1. Archivo desorganizado, 2. proceso no estandarizado, 3. Inexistencia de ventanilla única, 4. Desconocimiento de la ley 594 de 2000, 5. Falta de capacitación	17	El área de archivo puede no cumplir las funciones y así no garantizar la preservación de los documentos, para su consulta.	Muy alta	Inaceptable	No existe	Se iniciara el proceso de contratación para la compra de suministros y organización del archivo municipal, con el fin de reducir la probabilidad de materialización del riesgo	Organizar la documentación en la entidad	Todas las secretarías	Archivo organizado
Procesos estratégicos (todas las secretarías), de actividades regulatorias, decisiones ajustadas a intereses particulares	1. Amiguismo, intereses particulares, soborno	18	Las decisiones se toman basadas en intereses amañados por intereses particulares	Baja	Inaceptable	Controles preventivos, sustentados en reuniones colectivas para toma de decisiones	Las decisiones en estos temas se toman generalmente en concertaciones grupales, de asesoría a la alcaldesa, lo que disminuye la probabilidad de toma de decisiones amañadas	Llevar a cabo reuniones	Todas las secretarías	Actas de reunión /total reuniones
Todas las dependencias, cobro por realización de trámite	1. Funcionarios inescrupulosos, 2. Código de ética desactualizado y sin socialización, 3. Inadecuada selección de personal, 4. Verificación de antecedentes superficial	19	Los funcionarios que interactúan con la comunidad llevan a cabo trámites cobrando, lo que crea mala imagen de la alcaldía	Baja	Inaceptable	No existe	Se iniciara la revisión periódica de trámites, mediante la construcción del plan anticorrupción se pretende sanear dicho proceso, inclusión de herramientas tecnológicas y convenios de interoperabilidad	Establecer seguimientos periódicos	Todas las secretarías	Total seguimientos realizados
Todas las dependencias, falta de información sobre el estado del proceso de trámite a interior de la entidad	1. Trámites no estandarizados, 2. Manual de procesos y procedimientos desactualizado	20	Desconocimiento de los funcionarios con respecto a la actuación con la ciudadanía en temas de tramitología	Media	Inaceptable	No existe	Se iniciara la revisión periódica de trámites, mediante la construcción del plan anticorrupción se pretende sanear dicho proceso, inclusión de herramientas tecnológicas y convenios de interoperabilidad	Establecer seguimientos periódicos	Todas las secretarías	Total seguimientos realizados
Secretaría de planeación. De reconocimiento de un derecho, imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	1. Intereses particulares, 2. Código de ética poco socializado y desactualizado, 3. Polarización de tipo política, 4. Desactualización y desconocimiento del manual de funciones	21	Por polarización e intereses particulares se retrasan procesos de licencias	Baja	Inaceptable	No existe	Manual de funciones actualizado, supervisiones periódicas	Mantener manual de funciones actualizado	Todas las secretarías	Manual actualizado



**FORMATO DE INVENTARIO DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES**

No	Nombre del proceso/ subprocesos/ procedimientos misional	Nombre del tramite	Normatividad que le aplica
1	Secretaria de planeacion	Certificado de estratificacion	Articulo 233 del decreto 1333 de 1986
2	Secretaria de planeacion	Resolucion de enajenacion	Articulo 233 del decreto 1333 de 1987
3	Secretaria de planeacion	Desenglobe	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2006
4	Secretaria de planeacion	Certificado de uso y suelo	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2007
5	Secretaria de planeacion	licencia de construccion obra nueva	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2008
6	Secretaria de planeacion	Tramite para solicitud de mejoramiento de vivienda	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2009
7	Secretaria de planeacion	Certificado de vecindad	Ley 9 de 1989, ley 388 de 1997, ley 810 de 2003, decreto 1052 de 1998, decreto 1600 de 2005, decreto 564 de 2010
8	Secretaria de hacienda	Deguello ganado mayor	Artículo 17, Numeral 3º de la Ley 20 de 1908, y el artículo 226 del Decreto 1333 de 1986
9	Secretaria de hacienda	Deguello ganado menor	Artículo 17, Numeral 3º de la Ley 20 de 1908, y el artículo 226 del Decreto 1333 de 1987
10	Secretaria de hacienda	Pago impuesto industria y comercio	Ley 14 de 1983, el Decreto 1333 de 1986, Ley 223 de 1995 .
11	Secretaria de hacienda	Pago impuesto predial	Ley 14 de 1983, Ley 44 de 1990
12	Secretaria de hacienda	Pago creditos educativos	Acuerdo # 002 del 2 de junio de 2010, acuerdo # 215 de 6 de junio de 2007, acuerdo # 201-07 del 1 de junio de 2007, acuerdo # 030-00 del 01 de diciembre de 2000
13	Secretaria de gobierno	Permiso de extension horaria	Reglamento de policia y convivencia ciudadanapara el depto de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, titulo septimo capitulo I
14	Secretaria de gobierno	Permiso cabalgata	Reglamento de policia y convivencia ciudadanapara el depto de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, titulo septimo capitulo II
15	Secretaria de gobierno	Permiso para la realizacion de festivales	Reglamento de policia y convivencia ciudadanapara el depto de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, titulo III capitulo III
16	Secretaria de gobierno	Permiso para hacer publicidad	Ley 140 de 1994
17	Secretaria de gobierno	Permiso para ventas ambulantes	Reglamento de policia y convivencia ciudadanapara el depto de caldas Ordenanza 468 de 2002, ordenanza 493 de 2004 y ordenanza 584 de 2007, titulo IV capitulo V
18	Secretaria de gobierno	Tramite a peticiones, quejas y reclamos	Estatuto anticorrupcion (ley 1474 de 2011)
19	Secretaria de desarrollo humano y social	Afiliacion a regimen subsidiado	Ley 100 de 1993

PRIORIZACION DE TRAMITES								
(MATRIZ DE PRIORIZACION)								
NOMBRE DEL TRAMITE	FACTORES INTERNOS			FACTORES EXTERNOS				SUMATORIA
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQR	Auditorias	Consulta ciudadana	
<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>								
Impuesto predial unificado	3	1	4	1	2	4	3	18
Impuesto de industria y comercio	2	1	3	1	2	3	3	15
Pago creditos educativos	3	1	4	1	1	3	4	17
Deguello mayor	2	1	2	1	2	2	2	12
Deguello menor	2	1	2	1	2	2	2	12
<b>SECRETARIA GENERAL Y DE GOBIERNO</b>								
Permiso para hacer publicidad	1	1	2	1	1	1	2	9
Permiso de extension horaria	1	1	1	1	1	1	1	7
Permiso cabalgata	1	1	1	1	1	1	1	7
Permiso realizacion de festivales	1	1	1	1	1	1	1	7
Permiso para ventas ambulantes	1	1	1	1	1	1	1	7
Tramite a peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos	3	3	2	1	3	4	2	18
<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>								
Certificado de estratificacion	1	1	3	1	1	2	1	10
Resolucion de enajenacion	1	1	1	1	1	1	1	7
Desenglobe	4	4	4	4	2	2	1	21
Certificado de estratificacion	1	1	1	1	1	1	1	7
Certificado de uso y suelo	1	1	1	1	1	1	1	7
Licencia de construccion de obra nueva	3	3	3	1	1	1	2	14
Tramite para mejoramiento de vivienda	2	1	2	2	1	1	2	11
Certificado de vecindad	1	1	1	1	1	1	1	7
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO Y SOCIAL</b>								
Afiliacion a regimen subsidiado	2	1	2	3		1	1	10



## ALCALDIA MUNICIPAL

Municipio de Norcasia - Caldas



### Resumen explicativo

#### Factores Internos

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

#### Factores externos

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

En resumen podemos establecer que dentro del total de trámites que se llevan a cabo con la ciudadanía, y tomando como base los criterios preestablecidos por el DAFP para su priorización, hemos detectado 5 trámites que en cuanto a los parámetros descritos, generan algún tipo de inconveniente para la comunidad en general, estos son:

- Impuesto predial unificado
- Impuesto de industria y comercio
- Pago créditos educativos
- Trámite para interponer, peticiones, quejas, sugerencias y reclamos
- Desenglobe

Los primeros tres han tenido un mejoramiento substancial en cuanto a su racionalización, por un lado la adquisición de una herramienta tecnológica (código de barras), que ha permitido que el trámite se haga directamente en el Banco Agrario (Convenio de interoperabilidad), esto a su vez ha generado una







## ALCALDIA MUNICIPAL



### *Municipio de Norcasia - Caldas*

disminución importante en la probabilidad de ocurrencia del riesgo de pérdida de recursos, dado que en la entidad no se maneja efectivo, se pretende a su vez implementar en los próximos días la estrategia de llevar el recibo de predial a la casa de los contribuyentes "Factura en tu casa", proceso que no se está dando en el municipio y que genera un aumento considerable de pasos para el pago del impuesto. A continuación un resumen del proceso actual y el proceso al que pretendemos llegar:

Para hacer el pago a la fecha:

- El usuario se acerca a la alcaldía por el recibo (Factura)
- El funcionario expide el recibo, lo entrega al usuario.
- El usuario se dirige con su factura al banco y hace el respectivo pago
- Finalmente el usuario regresa a la alcaldía, con el soporte de pago.

A lo que se quiere llegar:

- El funcionario expide las facturas
- La entidad se encarga de hacer llegar las facturas a la casa del usuario
- El usuario se acerca al banco y realiza su pago
- El funcionario recoge los soportes de pago en el banco y los ingresa al sistema.

Nótese que con el proceso actual el usuario realiza un 75% de las actividades para llevar a cabo con éxito el pago, con la reforma se reduce la cantidad de pasos en un 50%. Esta estrategia a su vez permitirá que la cartera se reduzca considerablemente dado que el usuario recepciona el recibo en su casa lo que aumenta la probabilidad de que pague a tiempo su obligación.

Los otros dos no presentan un avance de racionalización significativo pero, con respecto al trámite de P,Q,R, la entidad iniciara su mejora con la constitución de la ventanilla única que recepcione y direcciona las P,Q,R, con sus correspondientes registros, y el trámite de desenglobe presenta una dificultad importante que tiene que ver con la distancia, dado que la oficina del IGAC se encuentra ubicada en la ciudad de Manizales, el trámite mejoraría cuando los certificados soporte para llevar a cabo el trámite se puedan descargar directamente en la página web del IGAC.



ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACION DE TRAMITES														
NOMBRE DE LA ENTIDAD		Municipio de Norcasia												
DEPARTAMENTO		Caldas			MUNICIPIO	Norcasia			NIVEL		6			
No	NOMBRE	MOTIVO DE RACIONALIZACION	TIPO DE ACCION	TIPO DE RACIONALIZACION	DESCRIPCION DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACION	No DE ACTO	FECHA DE REALIZACION		INFORME AVANCE		
										INICIO	FIN	1 SEMESTRE (Junio 30)	2 SEMESTRE (Diciembre 15)	
1	Impuesto predial unificado	1. Cumplimiento del decreto 19 de 2012, 2. Celeridad en los procesos con los ciudadanos	Administrativa	Reduccion de pasos del usuario	Disminucion de pasos, pagos via web, implementacion de codigo de barras.	0% de efectivo manejado en la entidad	Secretaria de Hacienda				19 de diciembre de 2013		Adquisicion de lector codigo de barras, convenio con el banco agrario (interoperabilidad), informacion a la comunidad, pagos en linea	
				Reduccion de riesgos por perdida de recursos en la entidad										
			Tecnologica	Utilizacion de codigo de barras										
				Pago en linea										
2	Impuesto industria y comercio	1. Cumplimiento del decreto 19 de 2012, 2. Celeridad en los procesos con los ciudadanos	Administrativa	Reduccion de pasos del usuario	Disminucion de pasos, pagos via web, implementacion de codigo de barras.	0% de efectivo manejado en la entidad	Secretaria de Hacienda				19 de diciembre de 2013		Adquisicion de lector codigo de barras, convenio con el banco agrario (interoperabilidad), informacion a la comunidad, pagos en linea	
				Reduccion de riesgos por perdida de recursos en la entidad										
			Tecnologica	Utilizacion de codigo de barras										
				Pago en linea										
3	Pago creditos educativos	1. Cumplimiento del decreto 19 de 2012, 2. Celeridad en los procesos con los ciudadanos	Administrativa	Reduccion de pasos del usuario	Disminucion de pasos, implementacion de codigo de barras.	0% de efectivo manejado en la entidad	Secretaria de Hacienda				19 de diciembre de 2013		Adquisicion de lector codigo de barras, convenio con el banco agrario (interoperabilidad), informacion a la comunidad, pagos en linea	
				Reduccion de riesgos por perdida de recursos en la entidad										
			Tecnologica	Utilizacion de codigo de barras										
				Pago en linea										
4	Tramite a peticiones, sugerencias y reclamos	1. Cumplimiento del decreto 19 de 2012	Administrativa	Reduccion de pasos del usuario	Culturizar a la ciudadanía para la utilizacion de la oficina SAC y principalmente mediante la web	Incrementar en 30% la utilizacion de la pagina web, para las P,Q,R,S.	Secretaria de gobierno						A la fecha se esta adecuando el espacio y se contratara un funcionario idoneo para que lidere el proceso SAC, la pagina web se actualiza constantemente.	
			Tecnologica	Tramite total en linea										
5	Desenglobe	1. Cumplimiento del decreto 19 de 2012, 2. Celeridad en los procesos con los ciudadanos	Administrativa	Reduccion de pasos del usuario	Disminucion de pasos y costos excesivos mediante la interoperabilidad con el IGAC, y la utilizacion de herramientas tecnologicas	Optimizacion de tiempos y costos para los usuarios	Secretaria de planeacion				A futuro		No se evidencian avances a marzo	
			Tecnologica	Formularios diligenciados en linea										



## ALCALDIA MUNICIPAL

Municipio de Norcasia - Caldas



### RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Estrategias para la realización

¿Qué es?

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

¿Que no es?

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

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

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

Desde el Punto de vista político:

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

Desde el punto de vista jurídico

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

Constitución política Artículo 23.

Ley 489 de 1998.

Ley 850 de 2003.

Documento Conpes 3654 de 2010

Resolución 482 de 2010 de la CGC Y 324 DE 2011.

Contenidos básicos	Clasificación	Temas
Mínimos institucionales obligatorios	Acciones para el fortalecimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de mejoramiento institucional</li><li>• Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional</li></ul>



## ALCALDIA MUNICIPAL



### Municipio de Norcasia – Caldas

Temas de interés ciudadano	Clasificación de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales</li><li>• Peticiones de interés general</li><li>• Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja</li><li>• Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad</li><li>• Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad</li></ul>
Temas de interés ciudadano	Consulta de temas específicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Derechos y servicios priorizados por grupos de interés</li><li>• Principales programas o servicios solicitados</li></ul>

Dentro de la estrategia institucional para la rendición de cuentas en el municipio de Norcasia, seguiremos la siguiente ruta, que se encuentra diseñada bajo los parámetros que fueron socializados durante la capacitación brindada por la Contraloría General de Caldas en el año 2012 y se complementan con los aspectos más importantes que consideramos como administración para fortalecer dicho proceso.

Ruta,

#### 1. Alistamiento institucional:

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

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

#### **Estrategia 1**

Para esta administración es muy importante ofrecer una información clara y que dentro de las presentaciones incluya el mayor número de gráficos (Fotos y videos), posibles, dado que para el entendimiento los gráficos representan la forma más sencilla de asimilar lo que el interlocutor quiere presentar a la comunidad.

#### 2. Identificación de interlocutores

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



## ALCALDIA MUNICIPAL

*Municipio de Norcasia - Caldas*



### 3. Divulgación y Capacitación

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

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

### 4. Organización logística de la Audiencia Pública

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

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

#### **Estrategia 2**

La fecha debe de coincidir con algún evento que halla de realizarse en el municipio, esto con el fin de que la participación de la comunidad sea masiva, para esta administración es muy importante que los Norcaseños que viven fuera del municipio asistan a la audiencia para que conozcan la gestión y los problemas del municipio, en el primer semestre pretendemos que la audiencia se realice una semana antes de las fiestas, y para el segundo semestre pretendemos que sean iniciando el mes de diciembre.

### 5. Convocatoria

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

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



## ALCALDIA MUNICIPAL



*Municipio de Norcasia - Caldas*

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

### **Estrategia 3**

Como se mencionó, para esta administración es muy importante que el acompañamiento de la comunidad sea masivo, por eso el despliegue publicitario será considerable, con perifoneo constante, pendones, afiches, convenio con la Emisora comunitaria de la Iglesia Católica, Canal Municipal etc.

#### **6. Inscripción y radicación de propuestas**

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

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

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

#### **8. Realización de la audiencia**

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

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

#### **9. Cierre de la audiencia**

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

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

### **Estrategia 4**

Se diseñarán encuestas mediante las cuales se haga una calificación generalizada del evento y con la cual se pueda mejorar la realización del mismo.



## **ALCALDIA MUNICIPAL**

*Municipio de Norcasia - Caldas*



Mediante la ruta señalada y las 4 estrategias planteadas por la entidad se busca que la audiencia pública cumpla con su razón de ser y garantice que la información de manejo de recursos, las decisiones de gestión y demás sea entregada periódicamente a la comunidad.



## ALCALDIA MUNICIPAL

Municipio de Norcasia - Caldas



### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

- Página WEB <http://www.norcasia-caldas.gov.co> la cual cuenta con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.
- Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace horario de atención: Miércoles a Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m. (Cuando exista Lunes festivo el Miércoles de esa semana no se labora) Sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m. Domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: Vía WEB, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento: <http://www.norcasia-caldas.gov.co/quejas.shtml?apc=l-xx-1-&s=q&m=l>
- Interactué con la Alcaldía Municipal a través del correo electrónico [contacto@norcasia-caldas.gov.co](mailto:contacto@norcasia-caldas.gov.co)
- Se constituirá la oficina SAC, sistema de información al ciudadano, y se ubicara en un espacio visible el buzón de sugerencias.
- Diríjase a la **Dirección:** Cra 6 esquina N° 10-02 Norcasia-Caldas, o comuníquese a los teléfonos: +057 (6) 8554007 - **Fax:** +057 (6) 8554007
- Se realizan reuniones mensuales con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas.
- Se realizarán reuniones para rendición de cuentas, este mecanismo facilita a los ciudadanos el ejercicio de la soberanía popular y la democracia participativa, a través de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Se determina que la Administración Municipal rendirá cuentas a la ciudadanía dos veces al año.

Se cuenta con los siguientes servicios para la ciudadanía:

CARRERA 6ª esquina No 10-44 - Teléfono (6) 8 554 007

[www.norcasia-caldas.gov.co](http://www.norcasia-caldas.gov.co)

[alcaldia@norcasia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@norcasia-caldas.gov.co)







## ALCALDIA MUNICIPAL

*Municipio de Norcasia - Caldas*



- Biblioteca Municipal de Norcasia, La biblioteca forma parte del portafolio de servicios de la Alcaldía, facilita la consulta de material bibliográfico en sala de lectura, préstamo de libros, ofrece orientación y asesoría personalizada en los diversos temas.
- Instituto Municipal de Deportes y Recreación ofrece escuelas de Fútbol, Microfútbol, y Baloncesto.
- Enlace del Programa Más Familias en Acción.
- Coordinador del SISBEN.
- Coordinador de Víctimas.
- Coordinador de Programas Sociales.
- Comisaría de Familia.
- Inspección de Policía.
- Y demás oficinas y secretarías encargadas de atender, orientar y dar respuesta oportuna a los requerimientos hechos por la ciudadanía.

Realizo

**EDWIN JESUS SANCHEZ A**  
Secretario de Planeación y  
Desarrollo Sostenible

Reviso

**JUAN CAMILO GOMEZ M**  
Jefe de Control Interno

CARRERA 6ª esquina No 10-44 - Teléfono (6) 8 554 007

[www.norcasia-caldas.gov.co](http://www.norcasia-caldas.gov.co)

[alcaldia@norcasia-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@norcasia-caldas.gov.co)

