

MUNICIPIO DE LA DORADA CALDAS



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ALCALDÍA DE LA DORADA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DECRETO 2641 DE 2012

La Alcaldía de La Dorada en virtud de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto Reglamentario 2641 del 17 de Diciembre de 2012, presenta a continuación su Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, desarrollando individualmente cada uno de los cuatro ejes que hacen parte de éste documento:

No.	EJES ESTRUCTURALES	METODOLOGÍA
1.	Mapas de Riesgos de Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> A. Identificación del riesgo de Corrupción. B. Análisis del Riesgo de Corrupción. C. Valoración del Riesgo de Corrupción. D. Políticas de administración del Riesgo de Corrupción. E. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción. F. Mapa de Riesgos de Corrupción.
2.	Estrategias Antitramites	<ul style="list-style-type: none"> A. Lineamientos Generales. B. Beneficios de la Implementación de las Fases de Racionalización. C. Experiencias exitosas en materia de racionalización de Trámites.
3.	Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> A. Componentes B. Consideraciones C. Ruta de la Rendición de Cuentas.
4.	Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> A. Desarrollo Institucional para atención al Ciudadano. B. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos. C. Fortalecimiento de los Canales de Atención.

1. MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

En el ejercicio de la Administración pública son innumerables los agentes y factores de carácter interno y externo que generan inseguridades respecto de la suficiencia e idoneidad, así como la transparencia con la que las Entidades Territoriales y Administraciones desarrollan su proceso de gestión pública, máxime cuando se ha



consignado como premisa municipal en el plan de Desarrollo “*HACIENDO LA DIFERENCIA*” en su programa: *Gobierno Equitativo, transparente e Incluyente*, el objetivo de buscar Una administración pública efectiva, dotada con las herramientas necesarias, con enfoque gerencial, orientada a resultados, fundamentada en principios como: *honestidad y transparencia*.

En razón de ello, se ha adelantado al interior de la Administración Municipal una Política Pública, que tiene como objetivo la identificación, análisis y control de los diferentes riesgos a los que se puede ver expuesta o es susceptible la Administración; entendiendo que para materializarla y darle estricto cumplimiento es necesaria la cooperación y participación de los funcionarios de todos los niveles y los contratistas.

En el Sistema Integrado de Información y Control Organizacional “SIICO” de Alcaldía Municipal de la Dorada Caldas, y direccionado desde la Oficina de Control Interno se encuentra documentado el procedimiento Gestión del Riesgo, el cual guarda como referencia las indicaciones Y recomendaciones que al respecto presento a las Entidades Públicas el Departamento Administrativo para la Función Pública (DAFP), en la Cartilla Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Documentos anexos:

ANEXO 1. Matriz de Gestión de Riesgos por Corrupción. Identificación, valoración y plan de acción, mapa de riesgos.

“HACIENDO LA DIFERENCIA”

Cra 3 No. 14-76 La Dorada, PBX (096) 8572013 ext. 308

Email: contactenos@ladorada-caldas.gov.co

PLAN DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO POR CORRUPCIÓN

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS
<p>Concientizar a todos los Funcionarios y Contratistas de la Administración Municipal de la necesidad de identificar los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad.</p> <p>Garantizar el alcance de las metas propuestas en los planes de Acción para evitar la materialización del riesgo.</p>	1. Realizar la identificación, análisis, valoración y propuestas de plan de Acción con cada uno de los líderes de procesos y subprocesos.	Secretaria de Planeación Municipal.	de Agosto de 2013	Humanos
	2. Socializar con todos los funcionarios y contratistas los diferentes riesgos encontrados con los planes de acción a ejecutar.	Secretaria de Planeación Municipal. Oficina de Control Interno	de Agosto de 2013 (Para identificar riesgos a 2014)	Humanos
	3. Realizar Jornadas de concientización en cuanto a la gestión de riesgos y la importancia del control interno.	Oficina de Prensa – Oficina de Control Interno	Septiembre de 2013	Humanos Financiero Logístico Tecnológico
	4. Hacer seguimiento a la implementación de los planes de acción resultantes de la Gestión del riesgo.	Oficina de Control Interno.	Mensual	Humanos

2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

La Administración Municipal, viene realizando un trabajo importante con el fin de lograr que se simplifique, estandarice, elimine, optimice, y automaticen los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto, se pretenden eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Desde el segundo semestre de 2012, con la actualización y mejoramiento de los procesos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, se viene realizando una revisión de cada uno de los trámites y servicios que se brinda en cada proceso, así como de los costos de los mismos, asegurando su integración con el Estatuto de Rentas del municipio. A continuación se relacionan los trámites que se tienen contemplados desde cada dependencia:

ANEXO 2: matriz lista de trámites de la entidad y matriz estrategias anti trámites

PLAN DE TABAJO ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS
Estandarizar los correspondientes procedimientos de aprobación y aplicación de tramites o servicios	1. Identificar y revisar por parte de los líderes de los procesos, los trámites actualizados.	Director administrativo del área	31 de Agosto de 2013	Humano y Tecnológico.
	2. Socializar a los ciudadanos los diferentes trámites a través de la página web.	Director administrativo del área	31 de Agosto de 2013	Humano y Tecnológico.
	3. Estandarizar los servicios que se brindan al ciudadano.	Director administrativo del área	31 de Agosto de 2013	Humano y Tecnológico.
	4. Revisar	Director	31 de	Humano y

“HACIENDO LA DIFERENCIA”

Cra 3 No. 14-76 La Dorada, PBX (096) 8572013 ext. 308

Email: contactenos@ladorada-caldas.gov.co



actualizar permanentemente los procedimientos relacionados con tramites y servicios del municipio	periódicamente, la aplicación de cada uno de los trámites establecidos.	administrativo del área	Agosto de 2013	Tecnológico.
	5. Caracterizar y documentar las diferentes etapas de los trámites de la entidad.	Director administrativo del área	31 de Agosto de 2013	Humano y Tecnológico.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Como parte del componente de Gerencia Pública para la Equidad Social; que se configura como una apuesta por la Transparencia, contemplado dentro del Plan de Desarrollo Municipal "**Haciendo la Diferencia**", la Administración de La Dorada, realizó durante el año 2012 dos (2) ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía Doradense, con el fin de dar a conocer la ejecución de los planes, programas y proyectos de cada dependencia, así como para generar un espacio de interlocución con los habitantes del Municipio y conocer de primera mano cuáles son sus necesidades e inquietudes en los barrios y veredas, consolidado esto último con estrategias de rendición permanente y de atención comunitaria como Gobierno al Barrio y las Jornadas de Atención Positiva (JAP), estrategias que han permitido el empoderamiento de la sociedad frente al accionar y actuar de su Gobierno Municipal.

Así las cosas, durante el día veintinueve (29) de octubre del 2012, con el concurso de cada dependencias del Municipio, en el Auditorio del Comité Municipal de Ganaderos una jornada de rendición correspondiente a la vigencia del primer semestre del 2012, en la que se expuso una a una las actividades y recursos invertidos por Secretarías y Entes descentralizados, con la intervención del señor Alcalde Dr. ERWIN ARIAS BETANCUR y su Equipo de Gobierno, para dar paso más adelante a las preguntas de la comunidad que fueron resueltas por los funcionarios públicos.

Sitio del evento: Comité Municipal de Ganaderos:
No de asistentes: (98) personas.

En dicho escenario, estuvieron presentes además de la comunidad en general, los representantes de organizaciones sociales del Municipio como: Juntas de Acción Comunal, Grupos de Mujeres, Juveniles, Grupo del Adulto Mayor, Bomberos, Policía, Defensa Civil, Iglesias, Comerciantes, Docentes, Artistas y Deportistas.

Como parte fundamental de los eventos, la Alcaldía de La Dorada llevó a cabo una encuesta de satisfacción del servicio prestado por la Administración Municipal, dejando ver cuáles son los temas que más interesan a las comunidades.

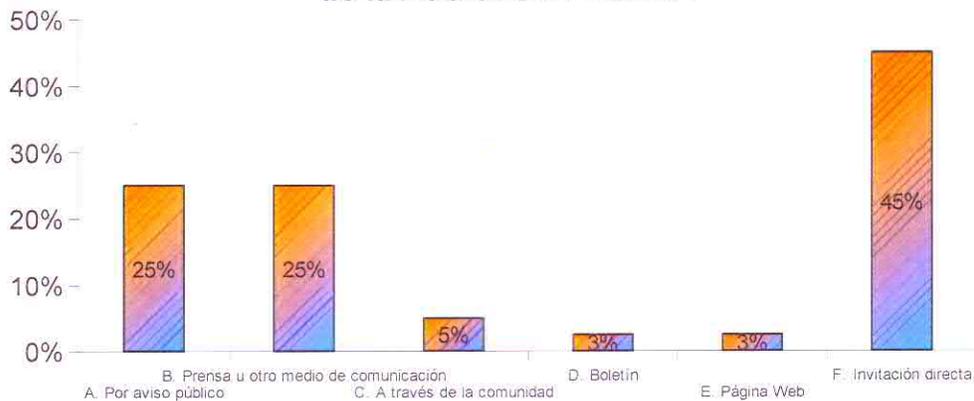


ANALISIS DE LA EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

A la audiencia pública de rendición de cuenta asistieron un total de 98 ciudadanos, a quienes se les entregó el formato de la encuesta con el fin de evaluar el desarrollo del proceso; obteniendo que el 40.8% de los asistentes diligenciaron el formato dando a conocer su punto de vista frente al desarrollo de la jornada.

Dicha encuesta constaba de 8 puntos, los resultados de la misma se representan a continuación mediante las siguientes gráficas:

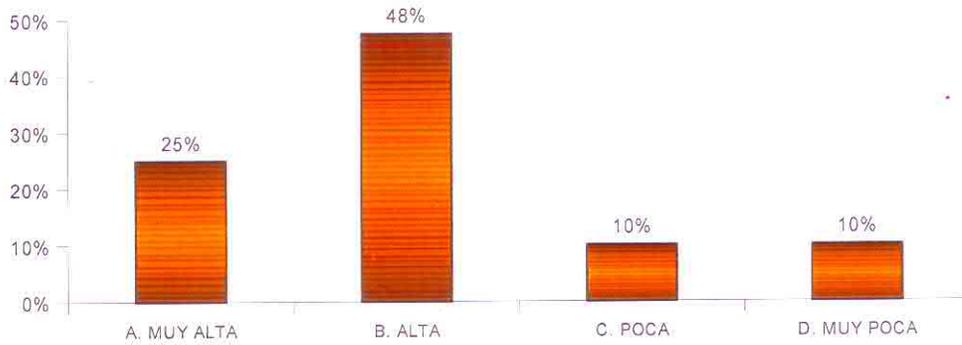
1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?



Con relación a la primera pregunta, un 25% de los asistentes manifestaron que se enteraron de la realización de la Audiencia Pública por aviso público, otro 25% por prensa u otro medio de comunicación, un 5% a través de la comunidad, un 3% por boletín otro 3% por página Web y finalmente un 45% por invitación directa.

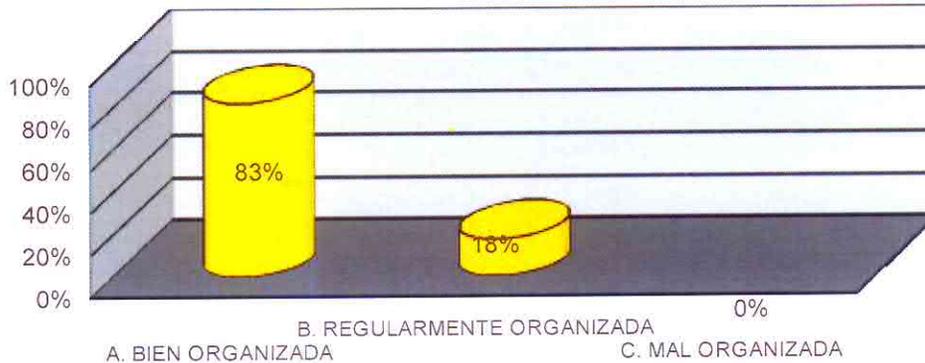


2. La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigencia de la gestión pública.



En cuanto a la segunda pregunta, sobre la utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía con la vigencia de la gestión pública, el 255 de los asistentes dieron a conocer que es muy alta, un 48% opino que es alta, un 10% que es poca y otro 10% que es muy poca.

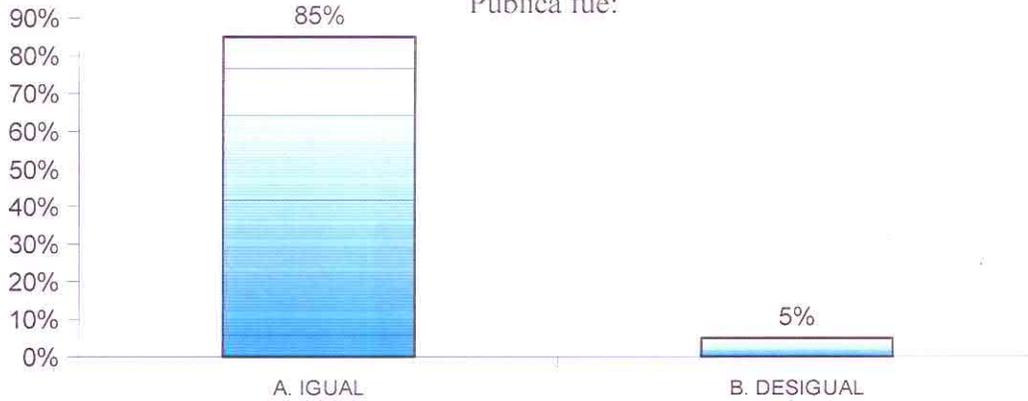
3. Cree usted que la Audiencia Pública se desarrolla de manera:



Frente a la tercer pregunta de la encuesta, el 83% de los asistente indicaron que el desarrollo de la Audiencia Pública estuvo, bien organizado, un 18% opina que regularmente organizada.

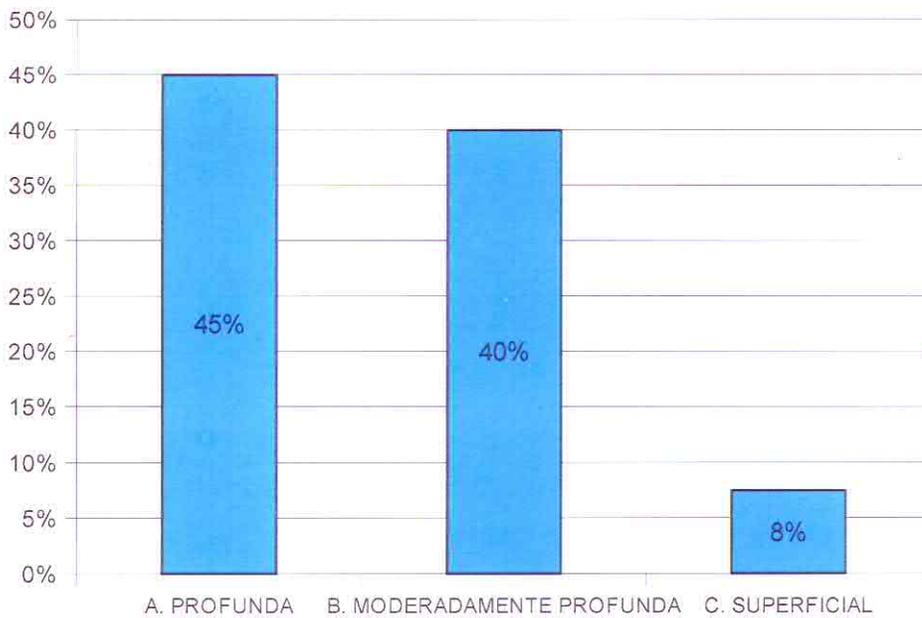


4. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la Audiencia Pública fue:



Con relación a la cuarta pregunta de la encuesta, el 85% de los asistentes inscritos manifestaron que la oportunidad para opinar durante la audiencia pública fue igual, y para el 5% fue desigual.

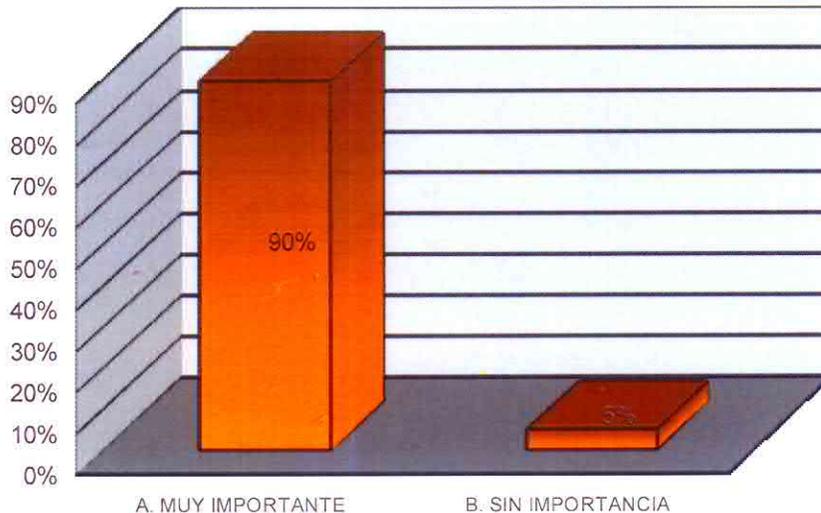
5. El tema de la Audiencia Pública fue discutido de manera:



Frente a la quinta pregunta, el 45% de los asistentes indicaron que el tema de la Audiencia Pública fue, Profundo, un 40% opina que moderadamente profundo y finalmente un 8% manifiesta que fue superficial.

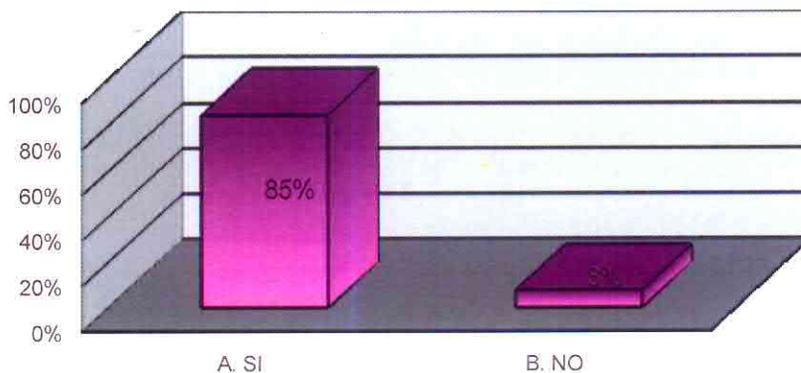


6. Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:



Con relación al sexto punto el 90% de los asistentes, después de haber hecho parte de la Audiencia Pública, consideraron que la participación en el control de la gestión pública fue muy importante y un 5% opinaron que fue sin importancia.

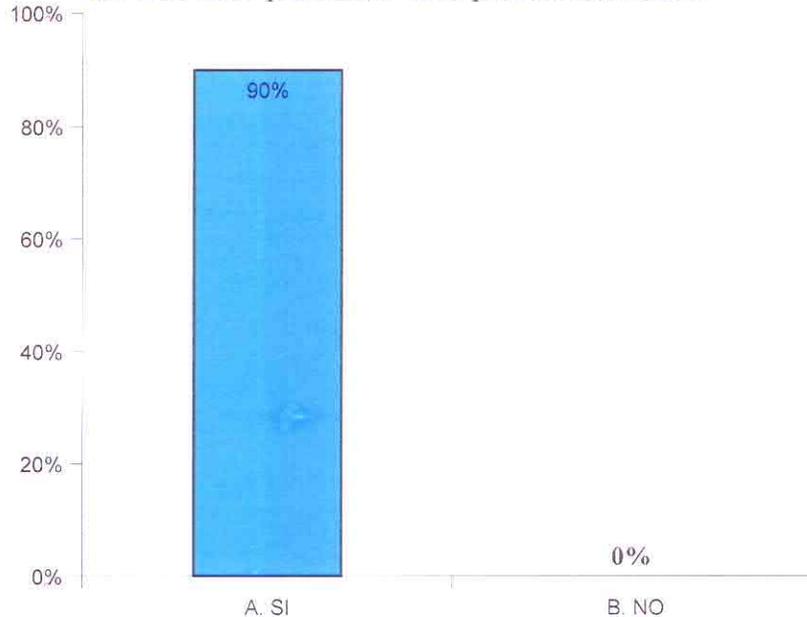
7. Se hace evidente la funcionalidad del mecanismo de participación



Frente a la séptima pregunta de la encuesta, el 85% de los asistentes expusieron que si se hizo evidente la funcionalidad del mecanismo de participación y para un 8% no fue evidente.



8. ¿Considera que el contenido de la Audiencia Pública contempla las directrices planteadas en el plan de desarrollo?



Frente a la octava pregunta de la encuesta, el 90% de los asistentes consideran que el contenido de la audiencia pública contemplo las directrices planteadas en el plan de desarrollo.

CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2013

Tomado con base en los lineamientos para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía por las Administraciones Territoriales, establecido mediante el Manual de Rendición de cuentas del Departamento Nacional de Planeación.

Se establecieron las siguientes fechas de rendición de cuentas para 2013:

24 de abril:	10:00 am	Concejo Municipal
25 de Abril:	08:00 am	Administración Municipal
25 de Abril:	02:00 pm	Personería Municipal
25 de Abril:	09:00 pm	Empresa de Servicios Públicos Municipal
30 de Abril:	02:00 pm	Hospital San Félix

PLAN DE TRABAJO 1 RENDICION DE CUENTAS

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Planeación de la rendición de cuentas a la comunidad: Temas (comparar con el resultado de PQRS e indicadores del Plan de Desarrollo), estrategias de intervención, definición del personal administrativo que acompañará los eventos, horarios y duración de los mismos	Reunión de preparación	01 de Marzo	Secretaría General - Administrativa.	Evaluación proceso anterior
Consultar a la ciudadanía sobre qué temas quieren profundizar en el proceso de rendición de cuentas	Redes Sociales: (Facebook, Twitter) Página web	23 -25 de Marzo	Oficina de Prensa – Dirección de Sistemas	Equipo de Cómputo con acceso a Internet.

PLAN DE TRABAJO 2 RENDICION DE CUENTAS

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Reserva de los recintos Para la rendición	Visita a los sitios escogidos	01 de abril	Secretaría General – Oficina de Prensa	Vehículo.
Convocatoria a líderes Comunales	Llamadas telefónicas	01 de Abril al 24 de Abril	Desarrollo Comunitario	línea Telefónica fija y línea celular



Convocatoria a líderes de grupos organizados del Municipio (Mujeres, JAC, Jóvenes, Adultos Mayores, Docentes e Iglesias- Comercio - Gremios)	Llamadas telefónicas – comunicación Escrita, Página web	01 de abril al 24 de Abril	Desarrollo Comunitario – Oficina de Prensa Municipal	línea Telefónica fija y línea celular Papelería – sistemas- mensajería.
Convocatoria a comunidad en general	Redes Sociales (Facebook, Twitter) Página web, Boletines de prensa, Perifoneo, Programa Radial y de Televisión Haciendo la Diferencia Volantes	01 de abril al 24 de Abril	Oficina de Prensa Municipal – Despacho Alcalde	Equipos de cómputo con acceso a Internet. Diseñador web. Vehículo, Sonido Diseñador gráfico, Equipo de prensa.
Solicitud de informes a las Secretarías de Despacho	Circular Interna	01 de Febrero	Secretaría General y Administrativa – Secretaría de Planeación.	Recurso Humano Sria. General – Sria. Planeación.

PLAN DE TRABAJO 3 RENDICION DE CUENTAS

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Consolidación del informe que se presentará en la rendición de cuentas		01-15 de Abril de 2013.	Oficina de Proyectos	Equipo de Cómputo, Recurso Humano.



Reserva de los equipos técnicos para la Presentación del informe de rendición de cuentas	Circular Interna	17 de abril	Oficina de Proyectos – Oficina de Prensa	Equipo de cómputo con acceso a internet. Wifi Video beam Pantalla Sonido con microfonería
--	------------------	-------------	---	---

PLAN DE TRABAJO 4 RENDICION DE CUENTAS

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURS
Evaluación de las Jornadas de rendición de cuenta	Reunión del Equipo organizador	03 de mayo 25 de Septiembre	Secretaría General y Administrativa – Secretaría de Planeación -Oficina de Proyectos	
Publicación del informe consolidado de Satisfacción del Servicio	Redes sociales Página web	03 de mayo	Secretaría General	

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de este proceso, la Administración Municipal dio apertura a nuevos canales de comunicación con la ciudadanía, trabajando con especial énfasis la información directamente a la comunidad con estrategias de especial renombre como Gobierno al Barrio que acerca a la ciudadanía al Alcalde Municipal y su Equipo de Gobierno, así como las Jornadas de Atención Positiva (JAP), que no solo traslada los servicios que brinda la administración a los diferentes sectores urbanos y rurales de la Ciudad, si no, que igualmente permite la interlocución e información permanente de la comunidad con su Administración.

No obstante lo anterior debe resaltarse el ejercicio con los medios virtuales, trabajo que se ha visto resaltado con los resultados obtenidos al aplicar la estrategia de información de la Página Institucional y de Dorada Digital, permitiendo un nivel de interacción más frecuente con los Doradenses.

La Alcaldía cuenta con los siguientes mecanismos para atender los ciudadanos:

- Estrategia gobierno al barrio
- Jornadas atención positivas (JAP)
- Atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el cual se adelanta de forma virtual a través del aplicativo web P.Q.R.S.S.D.T, y PQRS (Dorada Digital), liderado por la Oficina de Sistemas Municipal
- SAC Municipal, los cuales se encargan de recepcionar, clasificar y enviar a las respectivas dependencias las diferentes solicitudes presentadas o planteadas por la comunidad y verificar que si se dé una respuesta clara, oportuna y efectiva al usuario.

Los Derechos de Petición y Acciones de Tutela, son liderados y reciben seguimiento por parte de la Secretaría General y Administrativa, desde donde dan respuesta oportuna y suficiente.

ANEXO 3. Análisis y diseño del aplicativo PQRSSDT

PLAN DE TRABAJO MECANISMO ATENCION AL CIUDADANO

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Realizar seguimiento a la atención y respuesta de las PQRS.	Seguimiento en el aplicativo de PQRSSDT	Mensual	Control Interno	Humano
Evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a la respuesta recibida por PQRSSDT por parte del ciudadano.	Aplicativo PQRSSDT	Quincenal	Jefe de Cada dependencia	Humano Tecnológico
Presentar informes de Gestión de PQRSDT y publicar.	Aplicativo PQRSSDT	Trimestral	Jefe de cada dependencia	Humano
Mantener actualizada la Información en la página web como uno de los mecanismos de interacción con el ciudadano.	Página web	Diario	División de sistemas	Humano Tecnológico Comunicación
Mantener activo los diferentes mecanismos de participación y consulta ciudadana (Blog, chat, foro, democracia en línea)	Página web	Diario	División de sistemas	Humano Tecnológico Comunicación
Mantener la estrategia gobierno al barrio, como mecanismo de participación ciudadana	Toda la entidad	mensual	Secretaria general y administrativa	Humano Tecnológico Comunicación financiero
Evaluar la estrategia de participación gobierno al barrio	Control interno	trimestral	Secretaria general y administrativa	Humano Tecnológico Comunicación
Presentar informe de gestión de la estrategia gobierno al barrio	Oficina de prensa	semestral	Secretaria general y administrativa	Humano Tecnológico Comunicación

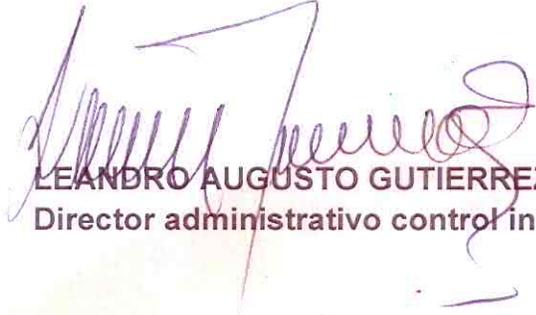
“HACIENDO LA DIFERENCIA”

Cra 3 No. 14-76 La Dorada, PBX (096) 8572013 ext. 308

Email: contactenos@ladorada-caldas.gov.co



EDGAR RÍOS PRADA
Secretario de planeación



LEANDRO AUGUSTO GUTIERREZ
Director administrativo control interno

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

CONTROL DE VERSIONES

FECHA	NOMBRE CAMBIO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
8-10-2012	Análisis y Diseño Trámite	Se documentan los primeros requerimientos sobre trámites y servicios, específicamente PQRSS	CRISTIAN CASTILLO - Contratista. JHON JAIRO MANJARRES G - (Supervisor) División de Sistemas
19-4-2013	Adición requerimientos denuncias, tutelas y ajustes de interfaz gráfica.	Se requiere documentar los ajustes realizados en la interfaz gráfica de radicación de solicitudes y las funcionalidades de denuncias y tutelas.	CRISTIAN CASTILLO - Contratista. JHON JAIRO MANJARRES G - (Supervisor) División de Sistemas

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

1. ANALISIS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1.1. DESCRIPCION DE LA SITUACION

En concordancia con el manual de gobierno en línea versión 3.0 y la última actualización versión 3.1, los lineamientos del plan de desarrollo vigencia 2012-2015 “Haciendo La Diferencia” en la meta 5 “Operativizar y dar cumplimiento a los requerimientos de gobierno en Línea” del subprograma 2 “Herramientas para ejecución, seguimiento, monitoreo, y evaluación de la gestión pública” y atendiendo los resultados del levantamiento de requisitos en las dependencia de la alcaldía se obtienen los siguientes lineamientos:

- El decreto 1151 de 2008 ha dispuesto los lineamientos generales de la estrategia gobierno en línea, la cual ha evolucionado e invoca a una mayor cantidad de entidades a la la implementación de la herramientas que mejoren la relación del estado con los ciudadanos.

- En el componente de interacción en línea del manual de gobierno en línea, se establece la habilitación de espacios electrónicos para interponer peticiones: Sistemas de contacto y PQRD, Sistemas móviles de contacto y PQRD, sistema integrado de PQRD. Siguiendo lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo), decreto 19 de 2012, decreto 1122 de 1999.

- En la actualidad el portal www.ladorada-caldas.gov.co, permite la radicación de solicitudes, y la visualización de la respuesta dada por parte de la dependencia responsable, pero no permite el anexo de evidencias, la monitorización de los tiempos y respuestas dada detalladamente.

- A través del componente transaccional , se establece la dispocisión de trámites y servicios en línea con ello el concepto de ventanilla única. Lo cual exige la alineación e integración de todos los mecanismos de comunicación entre el municipio en los ciudadanos cliente.

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

1.2. ESTABLECIMIENTO DE REQUISITOS DE ALTO NIVEL

Nombre	Ingresar solicitante
Resumen	Permite gestionar los datos relacionados con el ingreso de los solicitantes
Entradas	
	identificador ciudadano cliente
	primernombre
	segundonombre
	primerapellido
	segundoapellido
	direccion
	barrio
	direccion
	telefono
	celular
	email
Resultados	
	Se muestra el formulario de ingreso de información de identificación de solicitantes

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

2	<table border="1"> <tr> <td>Nombre</td> <td>Modificar solicitante</td> </tr> <tr> <td>Resumen</td> <td>Permite Modificar los datos de las solicitantes.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Entradas</td> </tr> <tr> <td>identificador ciudadano cliente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>primer nombre</td> <td></td> </tr> <tr> <td>segundo nombre</td> <td></td> </tr> <tr> <td>primer apellido</td> <td></td> </tr> <tr> <td>segundo apellido</td> <td></td> </tr> <tr> <td>direccion</td> <td></td> </tr> <tr> <td>barrio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>direccion</td> <td></td> </tr> <tr> <td>telefono</td> <td></td> </tr> <tr> <td>celular</td> <td></td> </tr> <tr> <td>email</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Resultados</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Se muestra el formulario de modificación de información de identificación de solicitantes</td> </tr> </table>	Nombre	Modificar solicitante	Resumen	Permite Modificar los datos de las solicitantes.	Entradas		identificador ciudadano cliente		primer nombre		segundo nombre		primer apellido		segundo apellido		direccion		barrio		direccion		telefono		celular		email		Resultados		Se muestra el formulario de modificación de información de identificación de solicitantes	
Nombre	Modificar solicitante																																
Resumen	Permite Modificar los datos de las solicitantes.																																
Entradas																																	
identificador ciudadano cliente																																	
primer nombre																																	
segundo nombre																																	
primer apellido																																	
segundo apellido																																	
direccion																																	
barrio																																	
direccion																																	
telefono																																	
celular																																	
email																																	
Resultados																																	
Se muestra el formulario de modificación de información de identificación de solicitantes																																	

3	<table border="1"> <tr> <td>Nombre</td> <td>Ingresar solicitud</td> </tr> <tr> <td>Resumen</td> <td>Permite gestionar los datos relacionados con el ingreso de las solicitudes en el sistema de información (PQRSSDT)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Entradas</td> </tr> <tr> <td>identificador ciudadano cliente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>tipo de solicitud</td> <td></td> </tr> <tr> <td>dependencia</td> <td></td> </tr> <tr> <td>descripción</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Resultados</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Se muestra formulario de validación del solicitante, posterior a la validación, Se muestra el formulario de ingreso de la solicitud</td> </tr> </table>	Nombre	Ingresar solicitud	Resumen	Permite gestionar los datos relacionados con el ingreso de las solicitudes en el sistema de información (PQRSSDT)	Entradas		identificador ciudadano cliente		tipo de solicitud		dependencia		descripción		Resultados		Se muestra formulario de validación del solicitante, posterior a la validación, Se muestra el formulario de ingreso de la solicitud	
Nombre	Ingresar solicitud																		
Resumen	Permite gestionar los datos relacionados con el ingreso de las solicitudes en el sistema de información (PQRSSDT)																		
Entradas																			
identificador ciudadano cliente																			
tipo de solicitud																			
dependencia																			
descripción																			
Resultados																			
Se muestra formulario de validación del solicitante, posterior a la validación, Se muestra el formulario de ingreso de la solicitud																			

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

4	Nombre	Modificar solicitud
	Resumen	Permite gestionar los datos de las solicitudes que se encuentren en estado (En Tramite)
	Entradas	
	identificador solicitud	
	identificador ciudadano cliente	
	tipo de solicitud	
	dependencia	
	descripción	
	Resultados	
	Se muestra formulario de modificación de solicitudes	

5	Nombre	Consultar solicitud
	Resumen	Permite la consulta de solicitudes
	Entradas	
	identificador solicitud	
	identificador ciudadano cliente	
	Resultados	
si la consulta se realiza por identificador de la solicitud; se mostrara un formulario con todos los datos de la solicitud. Si se realiza por identificador de ciudadano cliente, se visualizara un listado con todas las solicitudes asociadas a ese numero de documento.		

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

6	Nombre	Responder solicitud
	Resumen	Permite la consulta de solicitudes pendientes por respuesta y su posterior solucion.
	Entradas	
	descripción	
	documento anexo	
	Resultados	
	Se muestra el formulario de respuesta de solicitudes.	

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

Nombre	Ingresar Usuario
Resumen	Permite gestionar los datos relacionados con el ingreso de usuarios del sistema de información (PQRSSDT)
Entradas	
identificador del usuario	
usuario	
nombre	
contraseña	
rol del usuario	
Resultados	
Se muestra el formulario de respuesta de solicitudes.	

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

1.3. ANALISIS DE CASOS DE USO

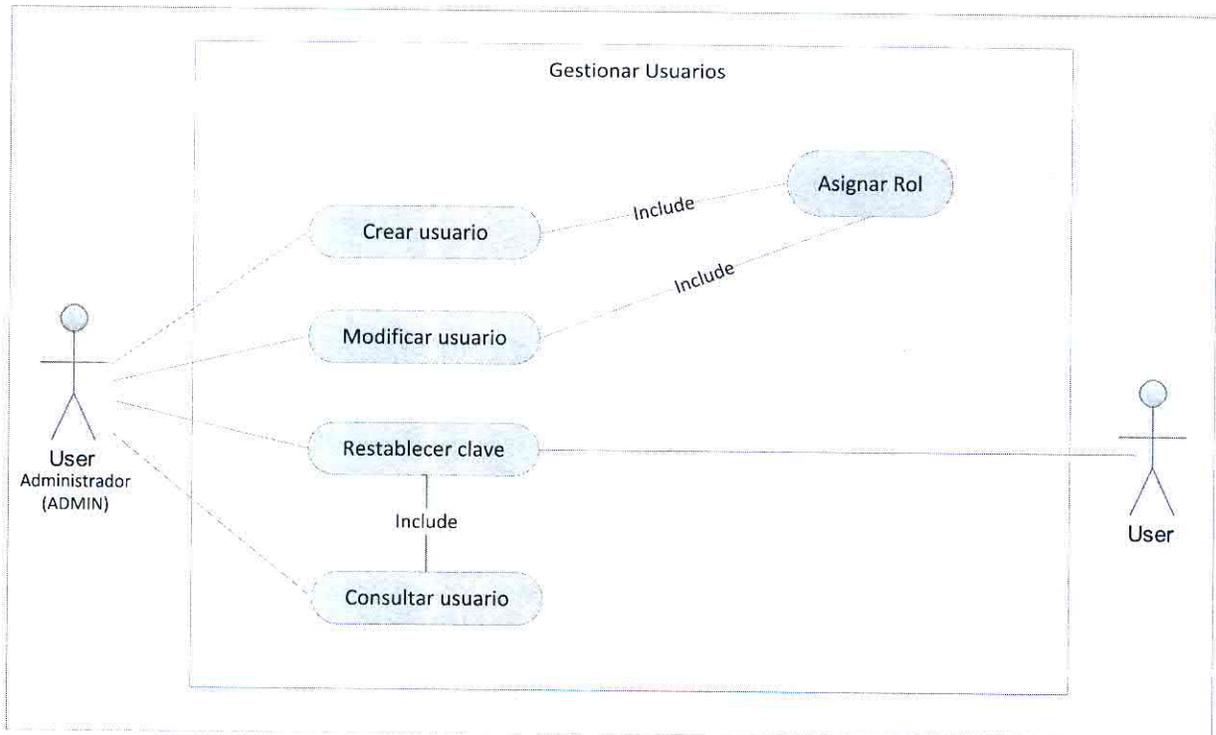


Ilustración 1: Diagrama de Casos de Uso - Gestión Usuarios

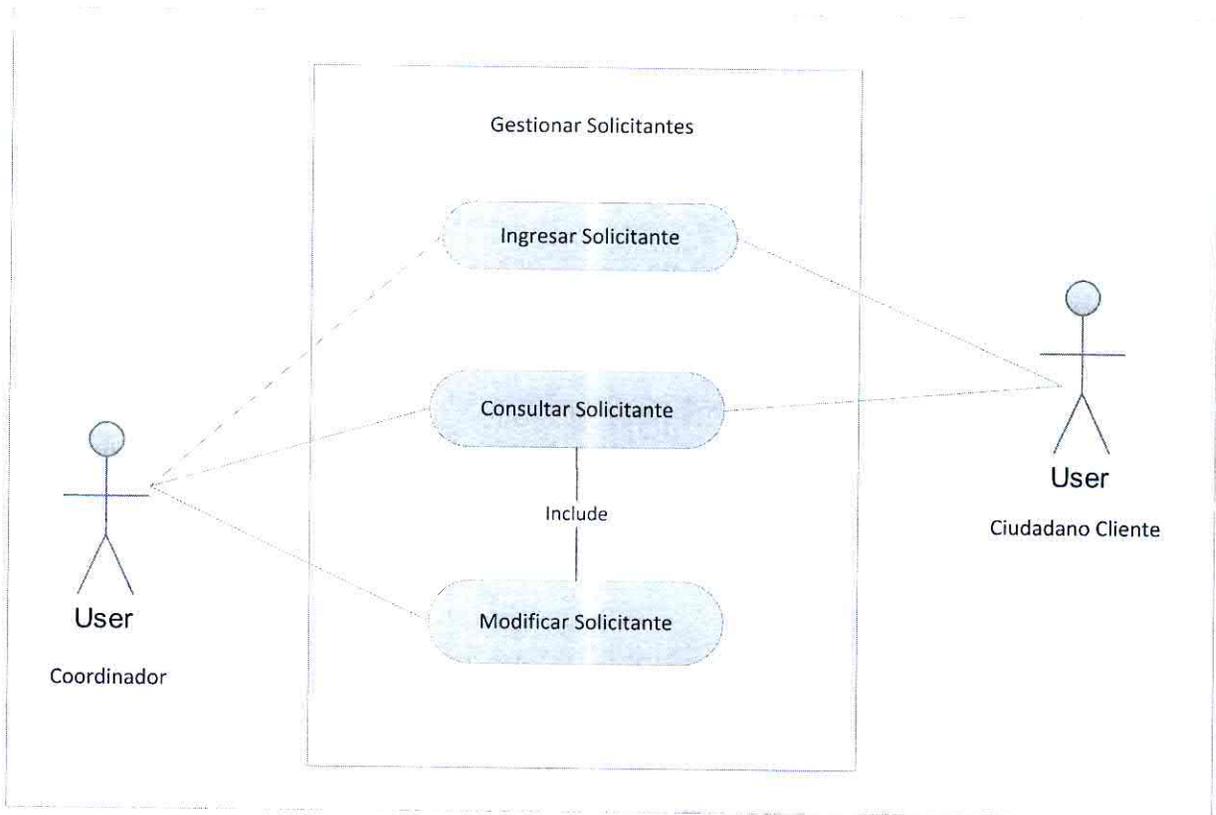


Ilustración 2: Diagrama de Casos de Uso - Gestionar Solicitantes

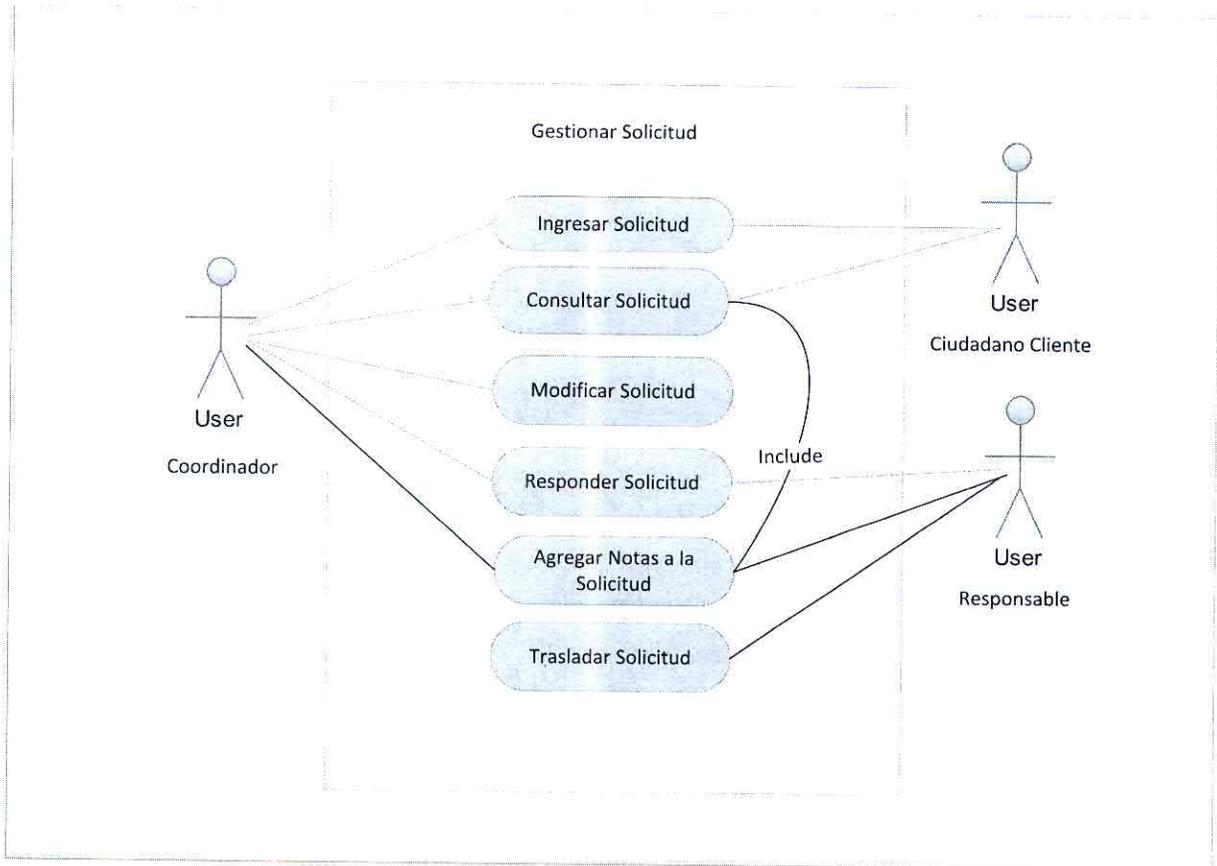


Ilustración 3: Diagrama de Casos de Uso - Gestionar Solicitud

1.4. ANALISIS DE CLASES

Haciendo La Diferencia

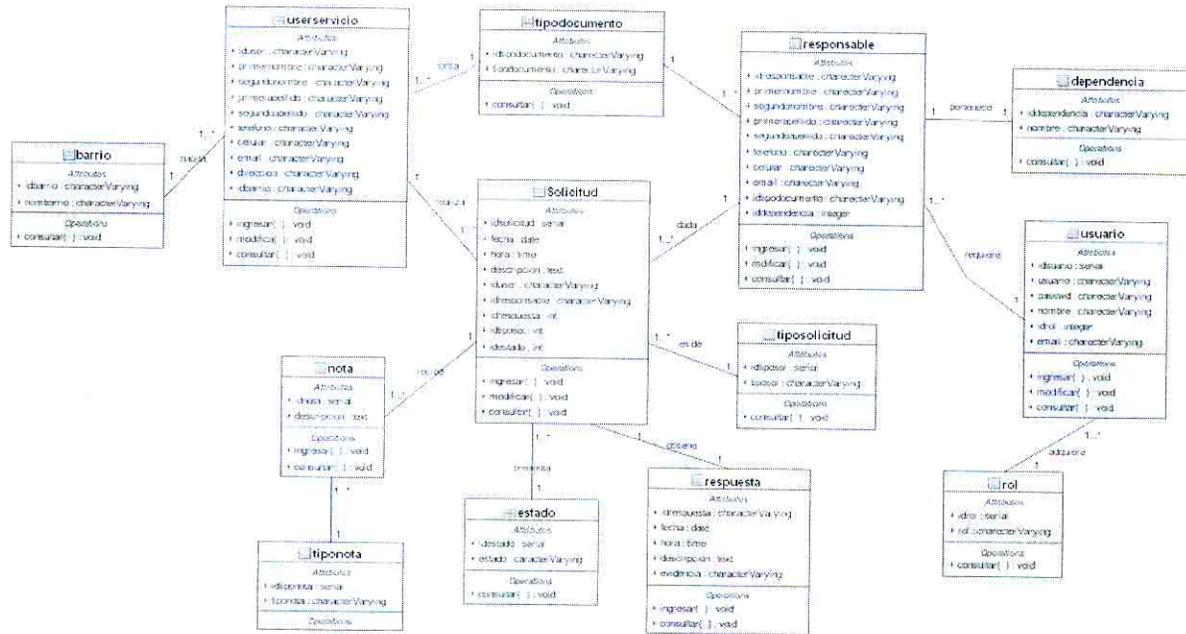
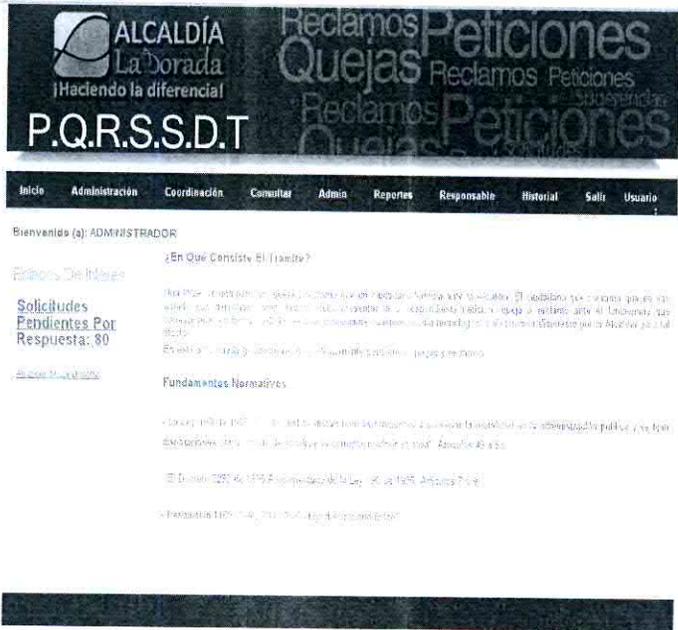


Ilustración 4: Diagrama de Clases Inicial

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

1.5. DEFINICION DE INTERFACES DE USUARIO.



Ilustración

6: Menú Principal Consola de Administración.

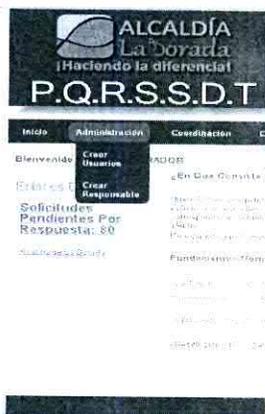


Ilustración 7: Menu de Opciones

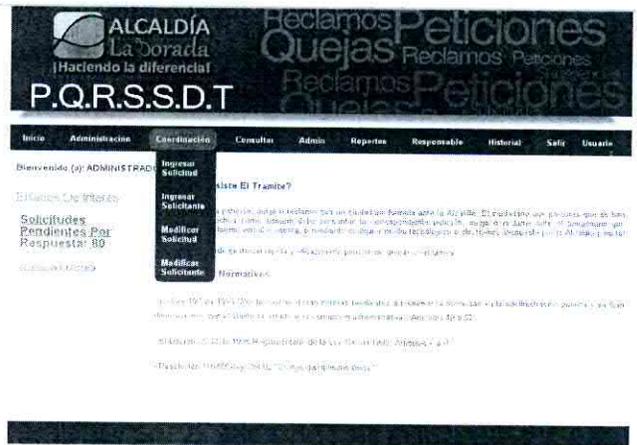
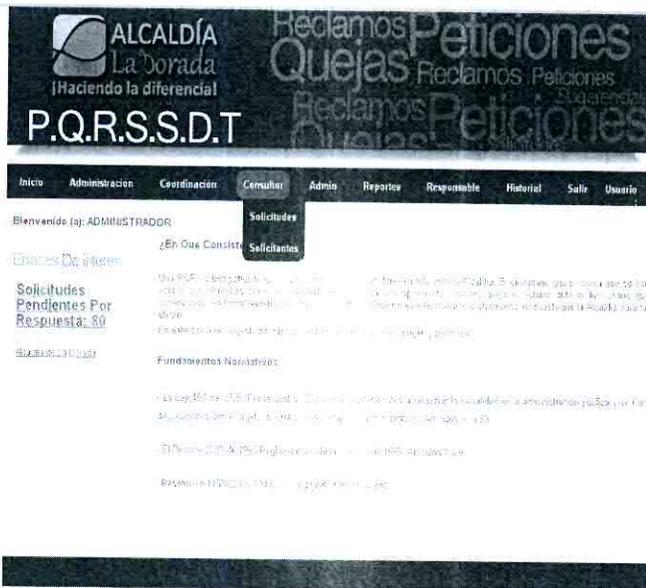


Ilustración 8: Menú Opciones Menú Coordinación Dependencia

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	



Opciones Menú Consulta

Ilustración 9: Menú

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

2. DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2.1. DISEÑO DE BASES DE DATOS

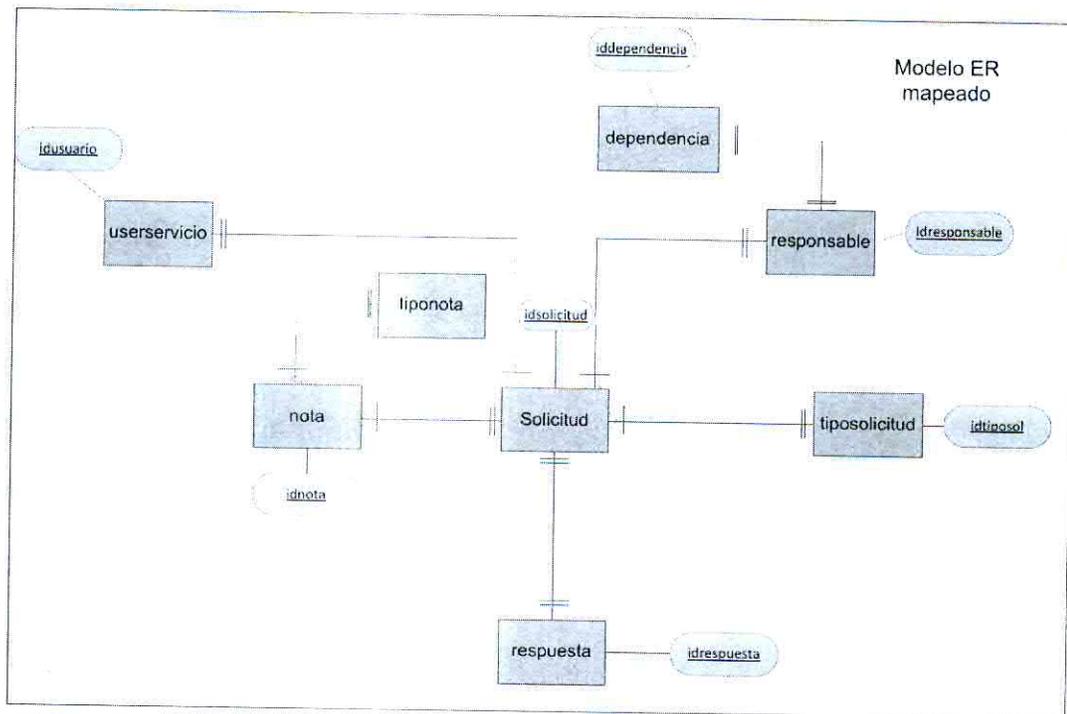


Ilustración 10: Diagrama de E_R PQRSSDT

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

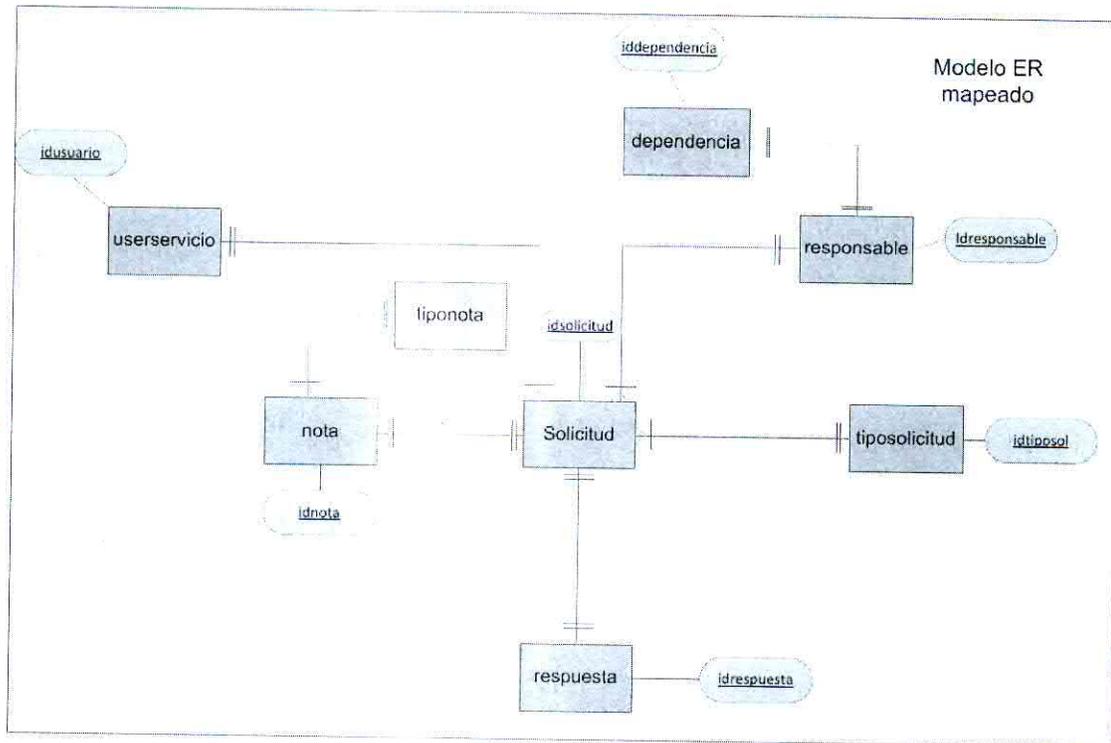


Ilustración 11: Diagrama E-R PQRSSDT Mapeado

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

2.2. MODELO FISICO DE DATOS

A continuación se muestran las tablas solicitud, tutela, respuesta, y nota del modelo relacional del sistema de información para PQRSSDT.

Tabla	Solicitud	Longitud	Null	Tamaño (bytes)
item	nombre campo	tipo		
1	idsolicitud	serial	No	4
2	fecha	date		4
3	hora	time without time zone		8
4	descripcion	text		255
5	iduser	character varying(15)		15
6	idresponsable	character varying(12)		12
7	usuariocrea	character varying(4)		4
8	fechacrea	date		4
9	idrespuesta	integer		4
10	usuariomodifica	character varying(4)		4
11	fechamodifica	date		4
12	idtiposol	integer		4
13	idmotivo	integer		4
14	idzona	integer		4
15	idsitio	character varying(20)		20
16	idgpoblacional	integer		4
17	idestado	integer		4
18	iddependencia	integer		4
19	fechaevento	date		4
20	ideps	character varying(12)		12
21	funcionariomotivo	character varying(12)		12
22	direccion	character varying(100)		100
23	idbarrio	character varying(5)		5
24	fechaventanilla	timestamp without time zone		8
25	rango	character varying(4)		4
26	tiempo	integer		4
Tamaño Registro estándar				511
Cantidad de Registros Esperado Mes				30
Espacio Ocupado esperado Mes				15330
Espacio Ocupado Esperado Año				183960

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co



ALCALDÍA
La Dorada
¡Haciendo la diferencia!

MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS

FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE

DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)



Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co



FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE

DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)

Tabla	Tutela	No	
1 idtutela	serial		4
2 radicado	character varying(10)		10
3 fechaventanilla	timestamp without time zone		8
4 evidencia	character varying(200)		200
5 usuariocrea	character varying(4)		4
6 fechacrea	date		4
7 idsolicitud	integer		4
8 rango	character varying(4)		4
9 fechatutela	date		4
10 tiempo	integer		4
11 usuariomodifica	character varying(4)		4
12 fechamodifica	date		4
Tamaño Registro estándar			254
Cantidad de Registros Esperado Mes			30
Espacio Ocupado esperado Mes			7620
Espacio Ocupado Esperado Año			91440

Tabla	Respuesta	
1 fecha	date	4
2 hora	time without time zone	8
3 descripcion	text	255
4 idrespuesta	serial	4
5 usuariocrea	character varying(4)	4
6 fechacrea	date	4
7 evidencia	character varying(100)	100
Tamaño Registro estándar		379
Cantidad de Registros Esperado Mes		30
Espacio Ocupado esperado Mes		11370
Espacio Ocupado Esperado Año		136440

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

	MUNICIPIO LA DORADA - DIVISION SISTEMAS	
	FORMATO FRPR03: – DESARROLLO DE SOFTWARE DOCUMENTO: ANÁLISIS Y DISEÑO TRÁMITE EN LÍNEA PQRSSDT (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Tutelas)	

Tabla	Nota		
1 idnota	bigserial	No	8
2 idtiponota	integer		4
3 idsolicitud	integer		4
4 descripcion	text		255
5 usuariocrea	character varying(4)		4
6 fechacrea	date		4
7 idusuario	integer		4
Tamaño Registro estándar			283
Cantidad de Registros Esperado Mes			30
Espacio Ocupado esperado Mes			8490
Espacio Ocupado Esperado Año			101880

Haciendo La Diferencia

K 3 14-76 La Dorada, PBX: (06) 8572013 Ext. 313, 314, 316.
 Correo Electrónico: sistemas@ladorada-caldas.gov.co

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ALCALDIA MUNICIPAL

Año Vigencia: 2013

Nombre de la entidad:

CALDAS

Municipio:

LA DORADA

Nivel:

05

TRÁMITES A RACIONALIZAR

No	NOMBRE	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN	Nº DE ACTO	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE	
										INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° Semestre (Junio 30)	2° Semestre (Dic. 15)
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Aumento en puntos de atención	Creación de puntos de atención en la zona norte de la ciudad Centro de Convivencia	Construir el punto de atención antes del 31 de diciembre de 2015	Planeación Municipal	Acuerdo	11	10/10/2013	31/12/2015		
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Eliminación del trámite	Depuración en línea de la base de datos a través de la plataforma SISBENNET	Antes del 31 de diciembre de 2013	Planeación Municipal	Acuerdo	11	02/01/2013	31/12/2013		
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Eliminación del trámite	Depuración en línea de la base de datos a través de la plataforma SISBENNET	Antes del 31 de diciembre de 2013	Planeación Municipal	Acuerdo	11	02/01/2013	31/12/2013		
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de costos operativos en la entidad	Mantener la base de datos actualizada	Permanente	Planeación Municipal	Acuerdo	11	02/01/2013	31/12/2013		
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Aumento en puntos de atención	Creación de puntos de atención en la zona norte de la ciudad Centro de Convivencia	Construir el punto de atención antes del 31 de diciembre de 2015	Planeación Municipal	Acuerdo	11	02/01/2013	31/12/2013		
6	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Eliminación del trámite	Crear y dar en funcionamiento el Centro de atención empresarial CAE	Establecer un sistema financiero, tributario y contable eficiente orientado a la satisfacción del cliente o usuario	Secretarías de Hacienda, Gobierno y Planeación	Acuerdo	11	02/01/2013	31/12/2015		
7	Impuesto predial unificado	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de pasos del usuario	Remisión de las facturas a los usuarios	Enviar el 100% de la facturación a los contribuyentes	Secretaría de Hacienda	Acuerdo	11	02/01/2013	31/12/2013		
8	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Iniciativa de la entidad	Administrativa	Reducción de documentos	Exigir para el pago del impuesto, solamente la declaración privada del impuesto y copia del RUT		Secretaría de Hacienda	Acuerdo	11	02/01/2013	31/12/2013		

LISTADO DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad:

MUNICIPIO DE LA DORADA CALDAS

Municipio:

LA DORADA

Departamento:

CALDAS

Nivel:

Central

Categoría:

5

Año de Vigencia:

2013

No	NOMBRE DEL TRÁMITE	Seleccione SI / NO
SISBEN		
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	SI
IMPUESTOS		
6	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
7	Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	SI
8	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI
9	Cancelación del registro de industria y comercio	SI
10	Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	SI
11	Impuesto predial unificado	SI
12	Exención del impuesto predial unificado	SI
13	Impuesto de delineación	SI
14	Impuesto a la publicidad exterior visual	SI
15	Impuesto de espectáculos públicos	SI
16	Impuesto de Registro	SI
17	Devolución de impuesto de registro	SI
18	Impuesto sobre vehículos automotores	SI
19	Devolución o compensación de impuesto sobre vehículos automotores	SI
20	Impuesto a la sobretasa de la gasolina motor	SI
21	Impuesto al Degüello de Ganado Mayor	SI
22	Impuestos sobre premios de loterías	SI
23	Exención del impuesto de espectáculos públicos	SI
24	Impuesto de rifas	SI
25	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	SI
26	Impuesto de degüello de ganado menor	SI
27	Contribución por valorización	SI

28	Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos	SI
29	Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos	SI
VIVIENDA		
30	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	SI
CATASTRO		
31	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)	SI
32	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)	SI
SALUD		
33	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
34	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
35	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud	SI
36	Inscripción para el ejercicio de las profesiones de la salud	SI
LICENCIAS		
37	Licencia de urbanización	SI
38	Licencia de construcción	SI
39	Licencia de intervención y ocupación del espacio público	SI
PERMISOS Y AUTORIZACIONES		
40	Registro de la publicidad exterior visual	SI
41	Permiso para espectáculos públicos	SI
42	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas	SI
43	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas	SI
44	Permisos de ocupación vial	SI
45	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público	SI
46	Permiso para la ocupación del espacio público	SI
47	Permiso para la operación de rifas	SI
48	Prórroga de rifas menores	SI
49	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	SI
CERTIFICACIONES		
50	Certificado de estratificación	SI
51	Certificado permiso de ocupación	SI
52	Certificado de residencia	SI
53	Concepto del uso del suelo	SI
TRANSITO		
54	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito	SI
55	Matrícula de vehículos automotores, remolques y semirremolques	SI
56	Traspaso de propiedad de un vehículo	SI
57	Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo	SI
58	Cancelación de la matrícula de un vehículo	SI
59	Rematrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada	SI
60	Cambio de características de un vehículo	SI
61	Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo	SI
62	Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal	SI

63	Cambio de un servicio de un vehículo automotor	SI
64	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo	SI
65	Licencia de conducción	SI
66	Duplicado de la licencia de conducción	SI
67	Certificado de tradición de un vehículo automotor	SI
TRANSPORTE		
68	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación	SI
69	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público	SI
OTROS		
70	Gobierno al Barrio	SI
71	Jornadas de Atención Positiva	SI

SISTEMATIZACIÓN, INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	Facilismo y exclusión de las cargas laborales	13	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Posible	Preventivo	Evitar	Reasignación de funciones y responsabilidades	División de Personal	No de procesos y procedimientos/ Total funcionarios responsables
	Desconocimiento de las normas de seguridad electrónica	14	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Posible	Preventivo	Evitar	Asignar claves únicas al responsable de la información	División de Sistemas	No. Claves de acceso asignadas/Total equipos asignados.
	Desconocimiento del deber ser de lo público	15	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Posible	Preventivo	Evitar	Publicar en la página web, la información pública	Directores Administrativos	Total Informes publicados /Total Informes emitidos
	Escasa capacitación de personal y falta de unidad normativa	16	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Casi seguro	Correctivo	Reducir	Actualizar las tablas de retención documental. Sistematización de la información. Capacitación del personal	División de archivo, funcionarios responsables del archivo de gestión.	Seguimiento permanente a los archivos de gestión y central
	Favoritismos o rencores personales	17	Fallos arañados	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión de fallos por parte del Comité de Conciliación Judicial	Secretaría General y Administrativa	No. De fallos revisados/ Total de fallos emitidos
	Desconocimiento de las normas. Favoritismos. Detrimiento al patrimonio.	18	Dilatación de los procesos para obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión de fallos por parte del Comité de Conciliación Judicial	Secretaría General, asesores Jurídicos, director cobro coactivo.	No. De fallos revisados/ Total de fallos emitidos
	Poder político o favoritismo.	19	Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión de fallos por parte del Comité de Conciliación Judicial	Secretaría General y Administrativa. Asesores Jurídicos.	No. De fallos revisados/ Total de fallos emitidos
	Poder político o favoritismo.	20	Exceder las facultades legales en el fallo.	Posible	Preventivo	Evitar	Regulación de los procesos Jurídicos de la entidad.	Secretaría General y Administrativa. Asesores Jurídicos.	Total casos Investigados/Total casos conocidos
	Abuso de autoridad por acción u omisión	21	Soborno (cohecho).	Posible	Preventivo	Evitar	Pagos a través de entidades bancarias.	Secretarios de despacho y Directores Administrativos	Total casos Investigados/Total casos conocidos
	Abuso de autoridad	22	Cobrar por el trámite (Concusión).	Posible	Preventivo	Evitar	Publicación página web de requisitos	Secretarios de Gobierno y Planeación	Total licencias aprobados/ Total solicitudes presentadas
	Abuso de autoridad por acción.	24	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	Posible	Preventivo	Evitar	Pagos a través de entidades bancarias y publicación página web de requisitos.	Secretarios de despacho y Directores Administrativos	Total casos Investigados/Total casos conocidos
	Ofrecer o recibir beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia, permiso o acto propio del funcionario, o para su obtención, sin el cumplimiento de los requisitos legales.	23	Ofrecer o recibir beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia, permiso o acto propio del funcionario, o para su obtención, sin el cumplimiento de los requisitos legales.	Posible	Preventivo	Evitar			

DE RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ENTIDAD:		MUNICIPIO DE LA DORADA NIT 890.801.130-6																																																																																									
MISION:		Transformar el Municipio, recuperando la institucionalidad, generando las condiciones para convertir a La Dorada en un lugar próspero, viable y competitivo; en el que de la mano con la comunidad doradense se mejoren las condiciones y la calidad de vida de sus habitantes.																																																																																									
		IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION			SEGUIMIENTO																																																																																		
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	No.	RIESGO DESCRIPCION	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION		ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR																																																																																	
					TIPO DE CONTROL																																																																																						
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Desinformación, pérdida de credibilidad relaciones inadecuadas entre funcionarios y de estos con la comunidad.	1	Concentración de autoridad o exceso de poder.	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer los programas de inducción y capacitación del personal	Establecer y socializar al inicio de cada vigencia y mediante Acto Administrativo el Manual de Comunicaciones para la administración	Alta Dirección	No de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones programadas																																																																																	
											2	Ausencia de canales de comunicación.	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer y socializar al inicio de cada vigencia y mediante Acto Administrativo el Manual de Comunicaciones para la administración	Alta Dirección	Evaluación cuantitativa y cualitativa de la efectividad de la información tanto interna como externa																																																																									
																			3	Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer las veedurías ciudadana	Alta Dirección	No. De veedurías realizadas.																																																																	
																											4	Incluir gastos no autorizados o comprometer sumas superiores a las fijadas en el presupuesto.	Posible	Preventivo	Evitar	Planear de manera adecuada el MFP, el DQAI y en Presupuesto Municipal	Planeación y Hacienda Municipal	Total gastos programados/Total gastos ejecutados																																																									
																																			5	Afectar rubros que no corresponden al objeto del gasto	Posible	Preventivo	Evitar	Claridad en el objeto a contratar al momento de solicitar la disponibilidad presupuestal	Ordenador del Gasto, Secretarías de Despacho.	Nos de CDP con objeto que no corresponden/ Total CDP expedidos																																																	
																																											6	Invertir dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para los funcionarios encargados de su administración.	Posible	Preventivo	Evitar	Reglamentar y hacer seguimiento a la apertura de cuentas, a la renabilidad de las cuentas y depósitos bancarios. Constituir las pólizas y amparos pertinentes	Secretaría de Hacienda	Conciliación trimestral a las cuentas bancarias y fiducias.																																									
																																																			7	Alteración de las declaraciones y liquidaciones de impuestos por parte de los funcionarios responsables, en beneficio propio o de terceros	Posible	Preventivo	Evitar	Conciliar la información entre el funcionario liquidador, el responsable del área y el Secretario de Hacienda	Jefe de Área Secretario(a) de Hacienda	No. De declaraciones conciliadas/Total declaraciones presentadas.																																	
																																																											8	Estudios previos o de factibilidad superficiales, o manipulados por personal interesado en el contrato	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicación y actualización del manual de contratación	Secretaría General y Administrativa	Total estudios previos manipulados/Total estudios previos presentados																									
																																																																			9	Pliego de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicación y actualización del manual de contratación	Secretaría General y Administrativa	Total Pliego de Condiciones manipulados/Total Pliego de Condiciones presentados.																	
																																																																											10	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a determinados grupos	Posible	Preventivo	Evitar	Aplicación y actualización del manual de contratación	Secretaría General y Administrativa	Total adendas manipuladas/Total adendas presentadas									
																																																																																			11	Desdén por las normas (ley 1474)	Posible	Preventivo	Evitar	Capacitación a supervisores e interventores	Secretaría General y Administrativa	Total supervisores capacitados/Total supervisores asignados.	
																																																																																											12
FINANCIERO	Baja autoestima para la tributación, Pérdida de confianza en la entidad	7		Posible	Preventivo	Evitar																																																																																					
										CONTRATACION	Ignorancia de las normas contractuales	8		Posible	Preventivo	Evitar																																																																											
																			9		Posible	Preventivo	Evitar																																																																				
																											10		Posible	Preventivo	Evitar																																																												
																																			11		Posible	Preventivo	Evitar																																																				
																																											12		Posible	Preventivo	Evitar																																												