

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces	OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL	Período evaluado: 01 DE NOVIEMBRE DE 2013 AL 28 DE FEBRERO DE 2014
--	--	---

ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

FORTALEZAS

Para la vigencia evaluada, la administración diseño, adopto e implemento la modernización de la estructura de la administración central del Municipio, fijo funciones a sus dependencias y creo la secretaria de agricultura y medio ambiente necesaria para el quehacer institucional.

En la vigencia 2013, el municipio ocupo el tercer puesto entre los mejores municipios del país en gestión integral, y avance en la ejecución del Plan de Desarrollo, según la evaluación del Departamento Nacional de Planeación DNP.

Ha avanzado y ejecutado el Plan de Desarrollo propuesto con logros de gran importancia como: obras de infraestructura y recuperación vial, calidad educativa, nuevas tecnologías y comunicaciones, cobertura social, programas de infancia y adolescencia, seguridad, convenios.

DEBILIDADES

Continúa el escepticismo y apatía al cambio en algunos funcionarios claves en el sistema SIMCAF. Las auditorias no cubrieron la evaluación por dependencias lo que no permitió evaluar indicadores de desempeño en los mismos. Se presento estancamiento en el sistema Integrado de Gestión SIMCAF, calificado con cero (0) en la vigencia inmediatamente anterior. No se realizo revisión por la Dirección lo que no permitió establecer estrategias, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Diligenciado por: OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL Fecha: 06/02/2014 05:39:54 p.m.

Enviado por: CARLOS ANDRÉS DAZA BELTRAN Fecha: 06/02/2014 05:41:00 p.m.



CERTIFICADO DE RECEPCION DE INFORMACION

La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, certifica que el Representante Legal de la Entidad relacionada a continuación, presentó electrónicamente la Encuesta de MECI, así como el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, VIGENCIA 2013.

Dicha información fue gestionada, elaborada y presentada en las fechas establecidas a través del Aplicativo MECI de acuerdo a la Circular No.100-009 de 2013 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

Entidad : ALCALDIA MUNICIPAL FUSAGASUGÁ
Representante Legal : CARLOS ANDRÉS DAZA BELTRAN
Jefe de Control Interno: OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL
Radicado Informe Ejecutivo No:666
Fecha de Reporte:06/02/2014 05:41:00 p.m.

En constancia firma,

MARÍA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

"Tú sirves a tu país, nosotros te servimos a ti"
Carrera 6a No. 12-62. Teléfono: 334 4080 Fax: 341 0515, línea gratuita 018000 917 770,
Internet: www.dafp.gov.co,
Email: webmaster@dafp.gov.co, Bogotá D.C, Colombia



ASPECTOS POR MEJORAR EN LA VIGENCIA 2014:

**ELEMENTO: DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
PROGRAMA DE BIENESTAR:
MEDICION DEL CLIMA LABORAL:**

La Alcaldía de Fusagasugá no ha realizado la medición del clima laboral y este debe ser medido por lo menos cada dos años¹ y con base en los diagnósticos logrados, definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

PROGRAMA DE INDUCCION Y REINDUCCION

A través del Decreto 516 de 2009 (vigente), la Alcaldía de Fusagasugá adopto el manual de inducción y re inducción cumpliendo en la implementación de este producto

a evaluar².

Para el mantenimiento e impacto del modelo a 31 de diciembre se conto con actualizaciones verbales en la práctica, es decir en el momento de la inducción y re inducción del funcionario entrante o rotado a alguna otra dependencia se le realiza la inducción con los cambios normativos, organizacionales, técnicos etc. Sin embargo el manual no se revisado, actualizado ni divulgado con las mejoras en el documento físico³.

**ELEMENTO: ESTILO DE DIRECCION:
ACUERDOS DE GESTION SUSCRITOS Y EVALUADOS EN LAS ENTIDADES EN
LAS QUE APLIQUE EL TITULO VIII DE LA LEY 904 DE 2004**

Pese a que no aplica por cuanto los secretarios de despacho no son considerados gerentes Públicos: *En el orden territorial no son cargos de gerencia los secretarios de despacho, de director, gerente, rector de Institución de Educación Superior distinta a los entes universitarios autónomos. Tampoco son de naturaleza gerencial los cargos de elección popular*⁴. puede establecerse el mecanismo de evaluación al cumplimiento de los objetivos trazados por dichos funcionarios y generar acciones preventivas correctivas y de mejora importantes para el sistema Integrado de Meci-Calidad. SIMCAF.

**ELEMENTO: INFORMACION PRIMARIA
MECANISMOS PARA RECEPCION, REGISTRO, ATENCION DE SUGERENCIAS
RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA CIUDADANIA, SERVIDORES
PUBLICOS Y PARTES INTERESADAS.**

Se encontró un procedimiento de PQR atomizado con falencias en el registro, estadísticas, buzón de sugerencias, canales de información (software Beesof), encuestas de satisfacción lo que no ha permitido análisis de información para la mejora lo que en consecuencia se calificó como medianamente eficiente.

**ELEMENTO: INFORMACION SECUNDARIA
TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL:** Se encuentran diseñadas según lo dispuesto en la ley 594, sin embargo para la vigencia evaluada 2013 no se actualizaron acorde a modernización de la estructura de la administración central del Municipio.

**ELEMENTO: SISTEMAS DE NFORMACION
MANEJO ORGANIZADO O SISTEMA DE LA CORRESPONDENCIA⁵.**

Se encontró que la correspondencia interna es tramitada a través del software Beesof, sin embargo este no es de manejo de todos los funcionarios, no permite

realizar pases de asunto entre dependencias. A nivel externo se maneja con planillas independientes por secretarias, no hay software que permita llevar el control

consecutivo del documento.

Como Resultado de la Evaluación de la Vigencia 2012, persisten las siguientes debilidades que deberán dárseles tratamiento en la vigencia 2014:

¹ Decreto 1227 de 2005 (21 abril) por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [909](#) de 2004 y el Decreto-ley [1567](#) de 1998,numeral 75.1. artículo 75,

² Presidencia de la República de Colombia, Decreto 1567, del 05 de agosto de 1998, por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

³ Se califico como “normalmente cuando se presenta una novedad”

8 X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005.

9¹ Calificada como medianamente eficiente

Entidad : ALCALDIA MUNICIPAL FUSAGASUGÁ					
Entidad con Informe Ejecutivo					
PUNTAJE CALIDAD : 0 Ver Concepto Calidad					
PUNTAJE MECI : 77,17 Ver Rangos de Calificacion					
ELEMENTOS	AVANCE(%)	COMPONENTES	AVANCE(%)	SUBSISTEMAS	AVANCE(%)
Acuerdos,compromisos o protocolos éticos	100	AMBIENTE DE CONTROL	70	CONTROL ESTRATÉGICO	71
Desarrollo de talento humano	60				
Estilo de Dirección	60				
Planes y programas	80	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	88		
Modelo de operación por procesos	90				
Estructura organizacional	100				
Contexto estratégico	46	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	46		
Identificación de riesgos					
Análisis de riesgos					
Valoración de riesgos	100	ACTIVIDADES DE CONTROL	72		
Políticas de administración de riesgos					
Políticas de Operación					
Procedimientos	80	INFORMACIÓN	100	CONTROL DE GESTIÓN	84
Controles	75				
Indicadores	33				
Manual de procedimientos	100	COMUNICACIÓN PÚBLICA	81		
Información Primaria	100				
Información Secundaria	100				
Sistemas de Información	100	AUTOEVALUACIÓN	85	CONTROL DE EVALUACIÓN	70
Comunicación Organizacional	100				
Comunicación informativa	78				
Medios de comunicación	80	EVALUACIÓN INDEPENDIENT	78		
Autoevaluación del control	70				
Autoevaluación de gestión	100				
Evaluación independiente al Sistema de Control Interno	100				

Auditoria Interna	56	E		
Planes de Mejoramiento Institucional	76			
Planes de mejoramiento por Procesos	50	PLANES DE MEJORAMIENTO	47	
Plan de Mejoramiento Individual	13	O		

ELEMENTO CONTEXTO ESTRATÉGICO:

ELEMENTO IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

ELEMENTO ANÁLISIS DE RIESGOS

ELEMENTO VALORACIÓN DE RIESGOS

ELEMENTO POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Para la Administración de Riesgos, no se ha documentado la política de administración de riesgos, los riesgos de corrupción requieren separarse de los de procesos

Fortalecer los elementos PROCEDIMIENTOS , CONTROLES, COMUNICACIÓN INFORMATIVA, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL

ELEMENTO INDICADORES

Revisar los indicadores y generar análisis cuantitativo y cualitativo de los mismos.

ELEMENTO AUDITORIA INTERNA: Establecer la evaluación por Dependencias como parte de las auditorías de Gestión que realiza la oficina de Control Interno, revisar y poner en marcha las auditorías internas de calidad.

Para los **ELEMENTOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS Y PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL:** Establecer la metodología para su elaboración seguimiento y evaluación.

Como resultado de la Auditoria Gubernamental con enfoque Integral, modalidad Gubernamental se encuentran en proceso las acciones correctivas a los siguientes hallazgos:

Se requiere que la administración dentro del proceso de auditorías internas y seguimiento a los planes de mejoramiento se cumplan a satisfacción las etapas establecidas para el buen ejercicio y cumplimiento de las mismas, tome las medidas y acciones pertinentes preventivas y correctivas de manera oportuna y haciendo uso de los recursos con que cuenta la administración, para lograr mayor eficiencia, eficacia y efectividad en el proceso administrativo de CI y MECI Calidad.

AUDITORIAS INTERNAS.

En conclusión es importante que el empleado público, los trabajadores oficiales o funcionarios de la entidad sigan siendo considerados como el eje del Sistema de Control Interno, en quienes recae la obligación de realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y autoevaluación, en cumplimiento

de las funciones asignadas en la normatividad vigente, de acuerdo con el área o dependencia de la cual hacen parte.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE

De acuerdo a la verificación al sistema de control interno contable del municipio de Fusagasugá se dio cumplimiento a lo establecido en la resolución 357/2008 de la Contaduría General de la Nación. El puntaje obtenido según informe presentado fue de 4.29. Sin embargo La comisión auditora en el desarrollo del proceso auditor evidenció que aún persiste la debilidad en el no establecimiento de periodos para la realización de inventarios físicos debidamente valorizados con el fin de verificar los datos contables que se ajuste con la realidad no atendiendo lo dispuesto en el procedimiento contable para el reconocimiento y revelación de hechos relacionados con la propiedad, planta y equipo.

Mediante acta número 2 de abril del 30 de 2013 del comité de sostenibilidad se presentó la justificación de la implementación y aprobación del manual de procedimientos donde se socializó el manual de políticas y procedimientos contables del Municipio de Fusagasugá, a la fecha del proceso auditor existe el manual de procedimiento individual a través de flujogramas de la cuenta bancos y corporaciones, si bien la administración avanzó considerablemente logrando mejorar la integralidad en el proceso de conciliación entre las fuentes de información producida en todas las áreas que generan hechos financieros, económicos, sociales y ambientales, sin embargo se evidenció que no existe mecanismos de comunicación entre contabilidad y jurídica.

No obstante de los avances obtenidos por la administración, se debe desplegar las acciones necesarias con el fin de continuar con la depuración contable permanente y sostenibilidad.

Avance del Control Interno Contable de la Alcaldía de Fusagasugá

ALCALDIA DE FUSAGASUGA AVANCE DEL CONTROL INTERNO CONTABLE						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1 CONTROL INTERNO CONTABLE	3.38	3.90	3.98	4.17	4.29	3.57
1.1 ETAPA DE RECONOCIMIENTO	4.0	4.25	4.27	4.30	4.25	3.86
1.1.1 IDENTIFICACIÓN	3.92	4.23	4.37	4.38	4.15	4.23
1.1.2 CLASIFICACIÓN	4.25	4.37	4.30	4.37	4.37	3.87
1.1.3 REGISTRO Y AJUSTES	3.83	4.16	4.16	4.16	4.25	3.50
1.2 ETAPA DE REVELACIÓN	4.02	4.27	4.42	4.59	4.67	3.54
1.2.1 ELABORACIÓN DE ESTADOS CONTABLES Y DEMÁS INF	4.71	4.71	4.85	4.85	4.85	3.42
1.2.2 ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA IN	3.33	3.83	4.0	4.33	4.50	3.66
1.3 OTROS ELEMENTOS DE CONTROL	2.12	3.18	3.25	3.62	3.93	3.31
1.3.1 ACCIONES IMPLEMENTADAS	2.12	3.18	3.25	3.62	3.93	3.31

RANGOS DE INTERPRETACIÓN DE LAS CALIFICACIONES O RESULTADOS OBTENIDOS

RANGO	CRITERIO
1.0 – 2.0	INADECUADO
2.0 – 3.0 (no incluye 2.0)	DEFICIENTE
3.0 – 4.0 (no incluye 3.0)	SATISFACTORIO
4.0 – 5.0 (no incluye 4.0)	ADECUADO

Los elementos tenidos en cuenta para la evaluación de la vigencia 2013 son entre otros:

El Proceso de Hacienda cuenta con la caracterización CA- HP- 001 al 004 , en donde ti productos del proceso contable que deben suministrarse a los grupos de interés.

El Proceso de Hacienda cuenta con la caracterización CA- HP- 001 al 004 , en donde ti productos del proceso contable que deben suministrarse a los demás procesos

Se tienen identificados los procesos y subprocesos que producen hechos contables al i

Se siguen los lineamientos de la política establecida por la contaduría general de la Na informadas al area contable sin embargo no se realiza en el momento que se producen

Se siguen los lineamientos de la política establecida por la contaduría general de la Na informadas al area contable sin embargo no se realiza en el momento que se producen

se siguen los parámetros del Régimen de Contabilidad Pública. Falta la medición de los

El documento fuente es idóneo

El documento fuente es adecuado

Los funcionarios del proceso de hacienda conocen suficientemente las normas que rige

Los funcionarios del proceso de hacienda conocen suficientemente las normas que rige

Hace falta mayor información ambiental

Se consulta la doctrina contable en caso de ser necesario

se utiliza la versión actualizada de los manuales que se publica en la página de la conta

Se realizan de manera periódica conciliaciones y cruce de saldos entre presupuesto, co de la entidad. Pendiente los cruces con otras dependencias, principalmente recursos fís planeación

la oficina de recursos físicos envía reportes mensuales sobre adquisiciones pero no re manera periódica. Continua pendiente toma física de bienes.

Si revelan de manera adecuada los hechos registrados. Aunque existen partidas por co contribuyentes no aportan soportes. Así mismo no se registran adecuadamente los dep

Si se realizan verificaciones de manera periódica para establecer que los registros conta adecuada. Asi mismo se revisan las diferencias reportadas por el sistema. Se solicita un periódica

Se efectúan los registros contables en forma cronológica de los hechos contables . Sin transacciones u operaciones eventuales se registran posteriormente a la fecha de su re judiciales)

falta mayor integración con los demás procesos

Son adecuadamente calculados , según aplique

Los registros contables cuentan con documentos soportes idóneo

hace falta mayor mantenimiento preventivo

Los estados financieros se publica en la página web y carteleras visibles

se cuenta con indicadores del proceso

se analiza la información contable

Falta el tema ambiental

Cuenta con mapa de riesgos, hace falta su actualización, existe la instancia, sin embargo hace falta

se tiene establecido las necesidades de capacitación pero no se ha dado prioridad al contable

existen informes de gestión

se cumple con lo establecido en la ley de archivos

se actualizaron los manuales de procedimientos donde se socializo el manual de políticas y procedimientos municipio

falta mayor articulación entre los procesos que producen hechos contables

Se presento avance en los compromisos respecto a la evaluación del año inmediatamente anterior, las debilidades en la valoración de activos inventario de bienes inmuebles

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA:

- Establecer mecanismos de comunicación efectivos entre procesos que producen hechos contables.
- Revisar indicadores ya que el proceso cuenta con 2 indicadores únicamente
- Continuar con la depuración contable permanente y sostenibilidad
- activar comité de bajas
- continuar con las conciliaciones y depuraciones en las partidas
- eliminar cuentas bancarias inactivas
- continuar con las medidas administrativas y legales para prevenir de manera oportuna el posible detrimento patrimonial por intereses moratorios
- establecer mecanismos de verificación de reporte de información a los entes de control a fin de garantizar la entrega oportuna y calidad
- aprovisionar los procesos en contra y a favor del municipio en los rubros correspondientes
- generar plan de choque para el cobro de cartera morosa por multas de tránsito
- establecer valores reales por cobrar de las cuotas partes pensionales
- establecer valorización real de propiedad planta y equipo bienes de beneficio y uso público e histórico y culturales
- coherencia de valores con recursos físicos realizar conciliaciones permanentes con los procesos que generar hechos contables
- atender y generar acciones inmediatas a las funciones de advertencia de la contraloría de Cundinamarca a fin de subsanar los hallazgos

SEGUIMIENTO FUNCIONAMIENTO DEL PQR EN LA ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ:

La Misión de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, adoptada bajo Decreto 077 del dos (2) de Marzo de 2009, tiene como propósito brindar seguridad, desarrollo económico, bienestar social a la comunidad prestando servicios con calidad, a través del manejo eficiente de los recursos humanos, económicos, físicos y naturales; estandarización de procesos y mejoramiento continuo; principios de transparencia, factores de calidez, amabilidad y criterios de efectividad, que permitan crear una cultura ciudadana basada en el sentido de pertenencia por la Ciudad.

El Plan de Desarrollo “*Fusagasugá Contigo con Todo 2012-2015*”, en su componente de gestión y desarrollo institucional sector estratégico y comunicaciones cuenta con programas de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas, información, nuevas estrategias y mayor gestión encaminadas a desarrollar las herramientas administrativas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la administración municipal y al fortalecimiento de las capacidades institucionales de control ciudadano a través de diferentes escenarios que fomenten la transparencia y efectividad en la gestión pública y faciliten los espacios y mecanismos de rendición de cuentas las cuales pretenden dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por los ciudadanos del Municipio, mediante el diseño e implementación de una estrategia que enlaza las TICS con la cultura de atención al ciudadano establecida en el Plan aión y de atención al ciudadano 2014.

El Manual de Calidad de la Alcaldía de Fusagasugá, MA-CM-002 actualizado el 14 de diciembre de 2013, describe como objetivo estratégico “Fortalecer la seguridad, la convivencia, la participación y el buen gobierno, acercar la gestión pública a la ciudadanía y garantizar la transparencia en todas las acciones y actuaciones administrativas, establecen acciones estratégicas que promueven unas relaciones que fortalecen el vínculo de cercanía de los ciudadanos del Municipio de Fusagasugá con la Administración, para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de la ciudad que les competen. De igual manera establece una estructura administrativa con procedimientos, tecnologías, estándares de calidad y equipo de trabajo facilitadores de los procesos que transmitan la información de manera clara, oportuna, transparente suficiente y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano⁶, Publicado en la página web de la Alcaldía de Fusagasugá , establece en sus objetivos facilitar el acceso de los usuarios al portafolio de servicios que brinda la Alcaldía de Fusagasugá a través de mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, incentivando el acercamiento de los ciudadanos a los procesos administrativos propios de la Alcaldía y fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de los distintos medios de comunicación con que cuenta el Municipio de Fusagasugá, permitiéndoles conocer la información concerniente al portafolio de servicios y trámites prestados por la administración.

La Alcaldía Municipal de Fusagasugá en aras de garantizar los derechos constitucionales ha diseñado un documento llamado TRATO DIGNO A USUARIOS Y MEDIOS PARA GARANTIZARLOS en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 en donde se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente

⁶ <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/41532>

El Decreto 317 de agosto 13 de 2012, adopta el reglamento interno para la tramitación de las peticiones que permitan garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá

Cuenta con los Procedimiento de quejas y reclamos PR-CM-004 y PR-CM-002 control de servicio no conforme, establecidos como dos de los cuatro procedimientos obligatorios del sistema SIMCAF de la Alcaldía de Fusagasugá, controlado a través del formato FO-CM-018 Formato de Peticiones quejas reclamos y sugerencias.

Para dar cumplimiento a lo establecido al artículo 76 de la ley 1474 de 2011. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, la alcaldía de Fusagasugá dentro del proceso de modernización, creo los cargos y el manual de funciones de personal encargado del tema de Atención al Ciudadano y PQR como un área funcional dentro la Secretaría de General, donde existen 5 cargos de planta (1 Técnico Operativo y 4 Auxiliares Administrativos). 2 contratos OPS.

MECANISMOS DE ATENCION

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de Contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de Gestión (Acciones de Tutela)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de Gestión (Derechos de Petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de Toma de Decisiones (Buzón de sugerencias)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de Vigilancia y Control (Veedurías Ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de Vigilancia y Control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la Entidad.

Tabla 2. Mecanismos de Atención Ciudadana

CANALES DE COMUNICACION CON LA CIUDADANIA

1. Presencial: en el horario de 8:00 a.m. a 12.00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.
2. Telefónico: +57 (1) 886-8181 en el mismo horario de atención presencial.
3. Línea gratuita Nacional: 018000127070 Alcaldía Municipal y 18000127202 Secretaría de Salud
4. pagina web, pestaña quejas y reclamos link <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/loader.php?!Servicio=Feedback&Funcion=updateConsulta&id=bca7bba652bb3127d1cc3b5018cc50af> .
5. Respuestas solicitudes Secretaría de Movilidad, publicados en el sitio Web de la entidad <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co>

6. Página Web <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co> la cual a cuenta con las actualizaciones permanentes sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio. Además la interfaz de página fue modificada y mejorada de cara a ser más sencilla, amigable y ágil al usuario.

7. Se dispone de igual forma con un Link en la web de la Alcaldía <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/> donde la ciudadanía puede remitir allí sus solicitudes, un link para niños que le proporciona información útil y le permite motivar a los niños y niñas a que conozcan sus derechos y obligaciones, de igual forma establecer contacto con la administración.

REDES SOCIALES:

Facebook: Alcaldía de Fusagasugá

Link: <https://www.facebook.com/alcaldiafusagasuga>

Twitter: @AlcFusagasuga

Link: <https://twitter.com/AlcFusagasuga>

YouTube: Canal: oficomunicaciones

Link: <http://www.youtube.com/user/oficomunicaciones>

Cuenta con un Software (Beesoft) y equipos especializados (Escanners) que permite la radicación de correspondencia el cual se encuentra habilitado para recibir y enviar correspondencia interna y externa digitalizada permitiendo realizar seguimiento de los responsables y su tratamiento.

La Alcaldía de Fusagasugá, en la comunicación con el cliente, ha establecido a través del su Manual de Calidad⁷ que dispone de:

- a) la información sobre el servicio;
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

La comunicación con los Clientes se realiza directamente con los miembros de la Administración Municipal, por los medios técnicos existentes, con información disponible al cliente para que esté en permanente contacto con la entidad.

Los mecanismos establecidos por la Alcaldía de Fusagasugá para la comunicación con el cliente son:

- Buzón de sugerencias
- Peticiones, quejas y reclamos (sistema beesof, vía presencial, pagina web)
- Participación ciudadana
- Correos electrónicos institucionales
- Página web institucional
- portal del Estado Colombiano (Gobierno en línea)
- Líneas telefónicas +57 (1) 886-8181 y línea gratuita 018000127070

El manejo de las quejas se realiza a través del registro Recepción de Quejas y Reclamos, las cuales se realizan a través de la página web y por mecanismos de participación ciudadana, como las veedurías.

CONOCIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQR Y TEMAS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA ALCALDIA

La Oficina de Desarrollo Humano dentro del programa “Plan de Desarrollo Nueva Estrategias y Mayor Gestión”, busca desarrollar herramientas administrativas y de gestión, necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la Administración Municipal, en las que se encuentra incluidas dentro del Plan Anual de Capacitación de Servicio al cliente, con el objetivo de cambiar paulatinamente la imagen Institucional con el mejoramiento en la prestación de servicios a la Comunidad generando una cultura de servicio a los funcionarios responsables de la atención al ciudadano, para que tengan una actitud y lenguaje positivo al comunicarse verbal y telefónicamente orientando de manera efectiva a las personas que visitan diariamente el Centro Administrativo Municipal presencial o virtualmente.

¹ Manual de Calidad Alcaldía de Fusagasuga, código: MA-CM-002 actualizado 14 de diciembre de 2013 proceso direccionamiento estratégico versión: 1 numeral 7.2.3, página: 45, actualizado 14 de diciembre de 2013.

Sugerencias para la mejora:

- Establecimiento de la atención de PQR. Si la sigue realizando cada dependencia o se centraliza. validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- Adaptación de la Infraestructura en el área de servicio al cliente.
- Señalización, identificación y establecimiento del área de servicio al cliente
- Jornadas de divulgación, sensibilización y socialización a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.
- Establecimiento de Normograma de PQR
- Adecuada señalización e identificación de la información interna (para funcionarios) y externa para ciudadanos sin contaminación visual.
- Estandarización de imagen en carteleras, debidamente señalizadas e identificadas entre la información para el servidor público e información al ciudadano
- Establecer Acciones correctivas y preventivas que eliminen la contaminación visual en puertas, ventanas y en las áreas de transito de los ciudadanos
- Organización de espacios, shut de basuras y otros elementos
- Campañas de Orden y aseo de áreas, oficinas, pasillos

ACTUALIZACION DE FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE LA ATENCION:

Diseñar y aplicar una estrategia comunicativa, interna y externa, que contribuya al conocimiento público de la actualización del procedimiento para el trámite del derecho de petición, y de los mecanismos y canales por medio de los cuales las personas pueden hacer uso de este derecho constitucional y legal.

Derecho de Petición	Ley 1437 de 2011	Decreto 01 de 1984
	Establece expresamente que no se requiere invocar el derecho de petición. (inc. 2°, art. 13) para entender que todas las solicitudes que no se enmarquen dentro de un trámite administrativo especial deben ser entendidas y tramitadas como derecho de petición.(a la fecha esto era un imperativo jurisprudencial)	
	Se dispone expresamente la gratuidad del derecho de petición y que es viable presentarse sin representación a través de abogado.	
Medios	El derecho de petición puede ser escrito, verbal, por correo electrónico o por cualquier medio idóneo para transferencia de datos. (arts. 15 y 54 inc. 2°) (aspectos que a la fecha y para algunos medios diferentes al escrito o verbal sólo tenían desarrollo jurisprudencial).	Escrito o verbal. (art. 5)
Términos	Salvo norma especial, las peticiones en general- 15 días ¹ (no cambia)	15 días.
	Petición de Documentos: 10 días hábiles. Vencido el término se deben entregar en los 3 días siguientes. (numeral 1, artículo 14) (no varía)	10 días hábiles. Vencido el término se deben entregar en los 3 días siguientes. (art. 22)
	Consultas. 30 días ² . (no varía).	30 días.
	Peticiones entre autoridades: De información 10 días. (art. 30)(Consagra lo dispuesto en el inciso final del artículo 16 del Decreto 2150 de 1995,	

	modificado por el artículo 14 de la Ley 962 de 2005).	
	Por excepción, si no es posible resolver la petición dentro del término, se debe informar de inmediato o antes del vencimiento del plazo, expresando las razones y el plazo razonable, que no puede exceder del doble del original. (parágrafo, art. 14)(Se establece límite o término máximo de respuesta)	Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. (art. 6)
Traslado de peticiones	Prevé un término de 10 días ³ . Los términos para la autoridad competente empezarán a correr a partir del día siguiente a la recepción. (art. 21).	10 días. Los términos para resolver se amplían en 10 días. (art. 33).
Solicitud de copias y certificaciones en expedientes	Aplican los mismos términos del artículo 14. (10 días ⁴) (Inc. final, art. 36).	3 días. (art. 29, inc. 3°)
Falta Disciplinaria por no atender la petición o no resolver dentro del término	La considera falta gravísima. (art. 31)	Causal de mala conducta. (art. 7)
Reglamentación Interna	Ordena reglamentar el trámite interno de peticiones. (art. 22) No exige revisión o aprobación por parte de otros organismos o entidades, y se sustenta en que contribuya al buen funcionamiento de la entidad.	Determinaba que autoridades debían reglamentar la tramitación interna de las peticiones, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios. Dichos reglamentos se deberían someter a la revisión de la Procuraduría General de la Nación, la cual podrá pedir el envío de los reglamentos e imponer sanciones por el incumplimiento de los

		plazos que señale el decreto reglamentario. (Art. 32)
Peticiones análogas por más de 10 ciudadanos	Se podrá dar una única respuesta y publicarla en un Diario de amplia circulación, en la página web y dar copia a quien la solicite. (inc. 2°, art.22) (Operaban lineamientos jurisprudenciales)	
Atención Prioritaria de peticiones	Petición de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable – medidas de urgencia. (art. 20)	
Contenido de la petición	Consagra expresamente la posibilidad que el/la peticionario/a agregue dirección de fax o correo electrónico, y la obligación de correo electrónico para las personas inscritas en el registro mercantil. (art. 16)	
Peticiones incompletas	Requerir al peticionario dentro de los 10 días siguientes ⁵ , para que complete la información o documentos en el término de 1 mes. Faculta al/la peticionario/a para que antes de vencer el plazo pueda pedir prórroga hasta por un mes, para cumplir lo requerido. Prevé la declaratoria del desistimiento y el archivo del proceso mediante acto administrativo, contra el cual procede recurso de reposición. (Art. 17)	Se entenderá que desiste de la petición, si no da respuesta el peticionario en el término de dos meses. (arts. 11, 12 y 13).
Peticiones	Sólo se devolverá la petición	

irrespetuosas, oscuras o reiterativas.	si no se comprende su objeto y finalidad, para que se corrija o aclare en el término de 10 días ⁶ . (art. 19)	
Documentos reservados	Enuncia los documentos con reserva y determina el procedimiento para el rechazo, señalando que el mismo debe ser motivado, y notificarse al peticionario (arts. 24, 25 y 26). Se refiere al recurso de Insistencia, el cual ya se había consagrado en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, adicionando la opción que lo conozca el Consejo de Estado, por solicitud de la autoridad, para unificar criterios o por importancia jurídica.	Se refiere en forma general a documentos con reserva. (arts. 19 y 20).

Revisar y Replantear los cargos asignados dentro la Secretaría de General, donde existen 5 cargos de planta (1 Técnico Operativo y 4 Auxiliares Administrativos). 2 contratos OPS y los funcionarios fuera de la sede de la administración, La AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD de los funcionarios quienes podrán dar respuesta (Proyección y firma) de los PQR de la Administración. El funcionario responsable de la firma de los PQR deberá tener dentro de sus funciones dicha responsabilidad y ser acorde a lo establecido en el

Decreto 317 de agosto 13 de 2012 por medio del cual se adopta el Reglamento interno para la tramitación de las peticiones que permitan garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá

La herramienta perfil del servidor⁸, le permitira tener una visión sobre los servidores públicos que se encuentran en las oficinas de atención al ciudadano, en cuanto a la suficiencia e idoneidad de los mismos. A partir de la misma se puede identificar:

1. Número de servidores idóneos por punto de atención
2. Necesidades de sensibilización y/o capacitación para ser implementadas
3. Fortalecimiento en competencias funcionales y comportamentales
4. Necesidades de reubicación de Personal
5. Parámetros de reclutamiento o selección de Personal
6. Valoración general de equipos de trabajo de acuerdo con los niveles de atención identificados.

EN ACTIVIDADES DE AUTOCONTROL Y SEGUIMIENTO:

La autoevaluación de las entidades en servicio al ciudadano⁹, es un insumo fundamental para elaborar el diagnóstico del tema en mención. La autoevaluación que

hará cada entidad recogerá una multiplicidad de variables a tener en cuenta para la emisión de una valoración diagnóstica basada en el análisis de la realidad de temas como la cultura del servicio, los canales de atención para los ciudadanos, los perfiles y competencias de los servidores, la difusión y promoción de los servicios, la articulación interinstitucional para superar y evolucionar en temas de servicio, entre otros

Establecer el Funcionario responsable de la consolidación de la estadística y reporte del informe a la oficina de Control Interno a fin de realizar las actividades de seguimiento necesarias.

Revisión de los indicadores de servicio al cliente y seguimiento a los mismos.
Establecer el Manual de servicio al Ciudadano como instrumento gerencial el cual desde su concepción y su estructura integra elementos como:

- Objetivos del servicio.
- Atributos del servicio de calidad superior.
- Prestación del servicio de alta calidad al ciudadano.
- La presentación personal.
- La organización y pulcritud de los puestos de trabajo.
- Guía para la atención de personas con discapacidades, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo.
- Guía para la prestación del servicio telefónico.
- Guía para tratar a los ciudadanos difíciles.
- Organización interna del servicio y sus funciones.
- Procedimiento de atención.
- Trámites que se atienden.
- Ubicación de los puntos de servicio.
- Tarifas de los servicios.
- Horarios de atención.
- Deberes y derechos de los ciudadanos.
- Procedimiento de quejas y reclamos.
- Mecanismos de participación de los ciudadanos.

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) facilita la coordinación y la articulación entre las entidades públicas con la formulación, ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con servicio al ciudadano.

La Grafica No. 1, muestra el modelo de Gestión Pública efectiva del servicio al ciudadano planteado por el CONPES 3587 de 2013. Estos instrumentos, facilitan la gestión de dichos temas al interior de cada Entidad y brindan una guía flexible adecuada a las necesidades y características. Dentro de esta estrategia, el PNSC ha enfocando sus esfuerzos en la creación de herramientas relacionadas con:

- Guía para la formulación de proyectos de inversión en servicio al ciudadano.
- Auto diagnóstico de entidades públicas en servicio al ciudadano.
- Metodología para la caracterización de ciudadanos.
- Mapas funcionales en servicio al ciudadano (actualización)
- Protocolos de servicio para los diferentes canales de atención:
- Norma técnica de accesibilidad y señalización al medio físico:

La tabla No. 1 detalla las herramientas desarrolladas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Tabla 1. Herramientas desarrolladas

Herramienta	Objetivo
<i>Norma técnica para la accesibilidad al medio físico</i>	Establecer criterios y requisitos de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano.
<i>Protocolos de servicio al ciudadano</i>	Definir elementos comunes a todos los canales, tales como: atributos del servicio; actitud; atención a personas alteradas; lenguaje (comunicación verbal y no verbal); tratamientos cuando la respuesta a las solicitudes es "no"; y, atención de reclamos.
<i>Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés</i>	Identificar las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano objetivo de la entidad
<i>Ficha de Priorización de Servicios de las entidades de la Administración Pública</i>	Identificar entre los servicios que presentan mayor grado de insatisfacción aquellos que son más demandados, que se prestan ampliamente en el territorio nacional, que están dirigidos a poblaciones vulnerables y que están asociados a un derecho fundamental.
<i>Lineamientos comunes para la formulación de proyectos de inversión en materia de Servicio al Ciudadano</i>	Apoyar la consolidación de proyectos en materia de eficiencia administrativa y servicio al ciudadano.

HERRAMIENTAS DE AYUDA PARA LA MEJORA:

FECHA	TEMÁTICA	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Diciembre 2012	Servicio Incluyente	Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente	Pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las Entidades, con el fin de mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad.
Noviembre 16 de 2012	Foro Prácticas Innovadoras al Servicio al Ciudadano	Presentaciones	Podrá tener accesos a las presentaciones realizadas en el FORO
Junio de 2011 (Actualizada)	AUTODIAGNÓSTICO EN SERVICIO AL CIUDADANO	HERRAMIENTA AUTO-DIAGNÓSTICO	Si desea definir el estado actual de su entidad frente al servicio al ciudadano, califique su fortaleza en una escala del uno al cuatro, o, SI o NO según la pregunta o el requerimiento específico de información que se le

				realice correspondiente a las siguientes áreas: Área 1: Estrategia, Estructura y Servidor Público; Área 2: Canales de Atención; Área 3: Conocimiento del Ciudadano Cliente y Área 4: Articulación Institucional. Sus calificaciones le darán una idea de las áreas en las que debe concentrarse.
29/12/2010	CIUDADANO	HERRAMIENTA COMO CONOCER AL CIUDADANO		Un estudio para conocer más al ciudadano, sus necesidades, intereses, grado de satisfacción ante los trámites y servicios que ofrecen las entidades públicas.
Junio de 2011 (Actualizada)	SERVIDOR PÚBLICO	HERRAMIENTA PERFIL DEL SERVIDOR		Esta herramienta permite tener una visión sobre los servidores públicos que se encuentran en las oficinas de atención al ciudadano, en cuanto a la suficiencia e idoneidad de los mismos. A partir de la misma se puede identificar: 1. Número de servidores idóneos por punto de atención; 2. Necesidades de sensibilización y/o capacitación para ser implementadas; 3. Fortalecimiento en competencias funcionales y comportamentales; 4. Necesidades de reubicación de Personal; 5. Parámetros de reclutamiento o selección de Personal; y, 6. Valoración general de equipos de trabajo de acuerdo con los niveles de atención identificados.
Junio de 2011 (Actualizada)	SEÑALIZACIÓN	MANUAL SEÑALIZACIÓN ADMON PÚBLICA		Herramienta complementaria dirigida a la Administración Pública para señalar los espacios destinados a la atención y servicio al Ciudadano. Contiene compilación de normas legales y técnicas. Se constituye en un insumo

				importante que permite fortalecer el canal presencial en las entidades públicas.
	Junio de 2011		GUIA DE DIAGRAMACIÓN DE SEÑALES	Si desea conocer al detalle las especificaciones de cada una de las referencias de las señales, esta guía será de gran ayuda.
	Junio de 2011		PICTOGRAMAS ARTES Y PLANTILLA GUÍA	Si desea conocer al detalle las especificaciones de cada uno de los pictogramas a usar, la presente guía será de gran utilidad.
	29/12/2010	ESPACIOS FÍSICOS	FORMATO RECOLECCION INFORMACIÓN PARA SEÑALIZACIÓN	Para el diligenciamiento de este formato se recomienda a las personas responsables o coordinadoras de los Puntos de Atención o Servicio al Ciudadano tener en cuenta el concepto de las áreas de infraestructura o recursos físicos y comunicaciones de la entidad.
	29/12/2010		MANUAL DE ESPACIOS FÍSICOS: EVALUACIÓN Y DISEÑO DE PUNTOS DE ATENCIÓN	Herramienta dirigida a la Administración Pública para evaluar, planear y diseñar espacios para sus puntos de atención. Contiene compilación de normas legales y técnicas. Se constituye en un insumo importante para decisiones en el corto y mediano plazo, que permita fortalecer en las entidades públicas el canal presencial de atención al ciudadano.
	29/12/2010		PROTOCOLOS PARA RECONOCER, EVALUAR Y DISEÑAR ESPACIOS FÍSICOS EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN	Su aplicación permitirá adecuar y mejorar, a partir de conceptos y elementos arquitectónicos, las áreas destinadas a la atención al ciudadano para el canal presencial, en especial a la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en

			general.
29/12/2010		ANEXO. FICHA DE RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN ESPACIOS FÍSICOS	Reconocimiento y evaluación de los espacios físicos de un punto de atención y servicio al ciudadano.
29/12/2010		ANEXO. FICHA PARA CALCULAR ESPACIOS NUEVOS	Diseño de espacios físicos de un punto de atención y servicio al ciudadano

Fuente: <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Herramientas/ParalasEntidades/tabid/67/language/es-CO/Default.aspx>

EN ARCHIVO DE GESTION acorde a lo establecido en la Ley General de Archivos.

Dar aplicabilidad a la Ley 594 de 2000, con las carpetas y archivos adecuados.

El personal de ventanilla no asistió a las capacitaciones de archivo 2014 adelantadas en la entidad.

MAPA DE RIESGOS PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Revisión y replanteo de los Riesgos del proceso Direccionamiento estratégico acorde a las prohibiciones establecidos en el Artículo 9° de la Ley 1437 de 2011. A las autoridades les queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las

providencias judiciales.

- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

PARA LA APLICACIÓN DE LA POLITICA CERO PAPEL

Directiva Presidencial No. 4 de 2012.



Establecer campañas de sensibilización a través del líder de eficiencia administrativa y cero papel en aquellas dependencias que tienen un bajo uso del beesof y que imprimen innecesariamente.

ESTABLECIMIENTO DE NORMOGRAMA PQR:

Las caracterizaciones de los proceso y subprocesos del SIMCAF, tienen establecido la normatividad aplicable sin embargo estos se encuentran desactualizados.

Se sugiere establecer el normograma PQR como herramienta que permita a la Alcaldía de Fusagasugá, delimitar las normas que regula sus actuaciones en desarrollo de su objeto misional el cual debe contener las normas externas como leyes, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la entidad y as normas internas como reglamentos estatutos, manuales y en general todos los actos administrativos de interés para la Alcaldía de Fusagasugá que permita identificar sus competencias, responsabilidades y funciones.

NORMOGRAMA PROPUESTO el cual debe actualizarse permanentemente.

ALCALDIA DE FUSAGASUGA NORMOGRAMA PQR		
CONCEPTO	NORMA	ARTICULO
<p>DE LA PETICION La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. Principio de igualdad ante la Ley. Derecho de petición- Debido proceso-Acceso a documentos públicos- Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración- Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada</p>	<p>Constitución Política</p>	<p>(Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</p>

<p>TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.</p> <p>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. <p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto</p>	<p>Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores</p>	<p>Art 14</p>
<p>QUIENES PUEDEN PRESENTARLAS</p> <p>Todas las personas , Los niños, niñas y adolescentes</p> <p>Sin necesidad de invocar el art.23 de la constitución. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar</p>		<p>Art 13</p>

<p>personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra</p>		
<p>FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.4. Por las autoridades, oficiosamente.</p>		<p>Art 4</p>
<p>FORMAS DE PRESENTARLAS Verbales o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible</p>	<p>DECRETO 19 DE 2012 (Enero 10)Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentado por el Decreto Nacional 1450 de 2012</p> <p>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</p>	<p>Art. 15</p>
<p>DEL CONTENIDO 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.3. El objeto de la petición.4. Las razones en las que fundamenta su petición.5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.</p>		<p>Art. 16</p>


<p>ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES</p> <p>Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.</p> <p>Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.</p>		<p>Art. 20</p>
<p>Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre el funcionamiento de las entidades del orden nacional.</p>	<p>Ley 489 de 1998</p>	<p>todos</p>
<p>Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones</p>	<p>Ley 87 de 2003</p>	<p>todos</p>
<p>Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Pública y en otras entidades prestadoras de servicios</p>	<p>Ley 872 de 2003</p>	<p>todos</p>
<p>Por medio de la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>Ley 909 de 2004</p>	<p>todos</p>
<p>Política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos</p>	<p>Ley 962 de 2005</p>	<p>todos</p>
<p>Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: regula asuntos como la atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos, deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores.</p>	<p>Ley 1437 de 2011</p>	<p>todos</p>
<p>Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la administración pública y la planta de personal de la fiscalía general de la</p>	<p>Ley 1444 de 2011</p>	<p>todos</p>

Nación y se dictan otras disposiciones		
Estatuto Anticorrupción: establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Ley 1474 de 2011	todos
Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Decreto 2150 de 1995	todos
Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.	Decreto 1599 de 2005	todos
Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones	Decreto 1151 de 2008	todos
Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) y la Comisión Intersectorial.	Decreto 2623 de 2009	todos
Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Decreto Ley 019 de 2012	todos
Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	Decreto 2641 de 2012	todos
Se definen los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea	Decreto 2693 de 2012	todos
Política Nacional de Servicio al Ciudadano	CONPES 3649 de 2010	todos
Declara como importancia estratégica la iniciativa de Gobierno en Línea	CONPES 3650 de 2010	todos
Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos	CONPES 3654 de 2010	todos
ratificó la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población	Ley 1346 de julio 31 de 2009,	todos
El Plan de Desarrollo "Fusagasugá Contigo con Todo 2012-2015", en su componente de gestión y desarrollo	Acuerdo 037 de 2012. Concejo Municipal de	componente de gestión y desarrollo

institucional sector estratégico y comunicaciones cuenta con programas de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas, información, nuevas estrategias y mayor gestión	Fusagasugá, por medio del cual se adopta el plan de desarrollo municipal "Fusagasugá contigo, con todo".	institucional sector estratégico y comunicaciones
Manual de Calidad de la Alcaldía de Fusagasugá, MA-CM-002 actualizado el 14 de diciembre de 2013, describe	MA-CM-002	objetivo estratégico
Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2014	Componente 4
Trato digno a usuarios y medios para garantizarlos	Alcaldía de Fusagasugá	Todo
Reglamento interno para la tramitación de las peticiones que permitan garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá	Decreto 317 de agosto 13 de 2012	Todo
procedimientos obligatorios del sistema SIMCAF de la Alcaldía de Fusagasugá, controlado a través del formato	Procedimiento de quejas y reclamos PR-CM-004 control de servicio no conforme PR-CM-002- FO-CM-018 Formato de Peticiones quejas reclamos y sugerencias.	Todo

Alinear los planes de acción de los procesos y subprocesos de Direccionamiento estratégico a los cronogramas y actividades de la ARL, comité COPASO, seguridad industrial y brigadas de emergencia. En especial a lo establecido en el artículo Artículo 11. Servicios de Promoción y Prevención de la Ley 1562 de 2012 por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y establece la obligatoriedad a las entidades Administradoras de Riesgos Laborales destinar el 5% del total de la cotización para Programas, campañas y acciones de educación y prevención dirigidas a garantizar que sus empresas afiliadas conozcan, cumplan las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional, expedidos por el Ministerio del Trabajo entre otras.

ORIGINAL FIRMADO POR:
OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL
Jefe Oficina de Control Interno

 ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ Oficina de CONTROL INTERNO	ALCALDIA DE FUSAGASUGA INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	Fecha de elaboración: 28 de Febrero de 2014
		Fecha de Publicación : 02 de Marzo de 2014
		PÁGINA 28 de 27

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Destinatarios

Copia 1: Oficina de Control Interno

Nombre del Archivo Sistematizado de la Dependencia: Informe Pormenorizado de Control Interno

Serie: Informe Pormenorizado de Control Interno

Elaboró y Revisó: Olga Patricia Castillo Rangel.