

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE  
LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI - SICME Y GP1000:2009 DE  
PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES EN LA OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA**

**EDGARDO RAFAEL VIDES LAVALLE  
ID 126218**

**Proyecto de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERÍAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
SECCIONAL BUCARAMANGA  
ABRIL DE 2016**

## CONTENIDO

	pág.
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	16
1.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE BARRANCABERMEJA	16
1.2 OBJETO	19
1.3 ALCANCE	19
1.4 ANTECEDENTES	19
2. JUSTIFICACIÓN	21
3. OBJETIVOS	22
3.1 OBJETIVO GENERAL	22
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
4. MARCO REFERENCIAL	23
4.1 MARCO TEÓRICO	23
4.1.1 ¿Qué es un manual de calidad?	23
4.1.2 Contenido del manual	24
4.1.3 Control y divulgación del manual	25
4.4 MECI-CALIDAD	27
4.1.5 Sistemas de gestión de calidad para entidades	28
4.2 MARCO LEGAL	28
5. DISEÑO METODOLÓGICO	34
5.1 METODOLOGÍA	34
5.2 DIAGNÓSTICO A LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA ASESORA PLANEACIÓN MUNICIPAL	35
5.3 DIAGNÓSTICO	36
5.4 METODOLOGÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS	37
5.5 ESTADO ACTUAL DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	40
6. HALLAZGOS Y RESULTADOS	44
6.1 PRINCIPALES CAMBIOS	44

6.2 METODOLOGIA Y ALCANCES	45
6.2.1 Aplicación de las Encuestas de Satisfacción de Atención al Ciudadano PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en la Alcaldía de Barrancabermeja	45
6.1.2 Análisis de Resultados	46
7. DIAGNÓSTICO, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DE LOS DOS PROCESOS QUE MANEJA LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: PROCESO DE PLANEACIÓN DEL DESARROLLO Y PROCESO DE PLANEACIÓN TERRITORIAL	61
7.1 DIAGNÓSTICO PARA LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA ASESORA PLANEACIÓN MUNICIPAL	62
7.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	63
8. PRESENTACIÓN DE UN MANUAL DE INDICADORES DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	64
8.1 ACTUALIZACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA	64
9. CONCLUSIONES	69
10. RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	73

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI	38
Tabla 2. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI	40
Tabla 3. Instructivo espacio público (flujograma) antes	50
Tabla 4. Instructivo espacio público (nuevo)	75
Tabla 5. Instructivo Estratificación (antes)	76
Tabla 6. Instructivo control urbano (antes)	80
Tabla 7. Instructivo control urbano (nuevo)	81
Tabla 8. Instructivo legalización urbanística (antes)	82
Tabla 9. Instructivo legalización urbanística (después)	84
Tabla 10. Instructivo uso de suelo (antes)	85
Tabla 11. Instructivo uso de suelo (nuevo)	86
Tabla 12. Instructivo SISBEN (antes)	88
Tabla 13. Instructivo SISBEN (ahora)	89
Tabla 14. Instructivo tasa de lineamiento (antes)	91
Tabla 15. Instructivo tasa de alineamiento (actual)	92
Tabla 16. Instructivo plan de ordenamiento territorial (antes)	94
Tabla 17. Instructivo patrimonio histórico	96
Tabla 18. Proceso de Planeación Territorial.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 19. Mejoras en el proceso de planeación territorial	121
Tabla 20. Documento final proceso de planeación territorial	124

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Estructura Organizacional	19
Figura 2. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI	27
Figura 3. Fases implementación de un sistema de gestión de calidad	28
Figura 4. Estructura del modelo estándar del control interno.	30
Figura 5. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo	32
Figura 6. Mapa de procesos Alcaldía de Barrancabermeja	33

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Número de encuestas aplicadas	pág. 47
Gráfico 2. Respuesta recibida por parte de los funcionarios de la Alcaldía cumplió sus expectativas	48

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Manual de indicadores Oficina Asesora de planeación municipal	97

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios que todo lo hace posible, a mi madre y mi padre que dieron todo de ellos para formarme y ser un hombre de bien a mi abuela que me brindó su apoyo al igual que mi familia.

A mis docentes quienes me llevaron a través de los senderos del conocimiento con paciencia, compartiendo toda su sabiduría, consejos y lecciones, quiero agradecer especialmente al ing. Olmedo González Herrera, por su constante y oportuna colaboración en la elaboración de este proyecto.

## GLOSARIO

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**AUDITORÍA INTERNA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**CALIDAD:** La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. (Deming, 1993)

**CONTROL DE CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO:** “Es un modelo que proporciona una estructura que especifica los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno” (Universidad Tecnológica de Pereira, 2014).

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito (NTC GP 1000:2009, 2009)

**NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA:** permite a las entidades del Estado de la Rama Ejecutiva del Poder Público, evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social, de manera sistemática y transparente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 872/2003. (ICONTEC, 2014)

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito. (NTC GP 1000:2009, 2009)

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. (NTC GP 1000:2009, 2009)

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** ACTUALIZACION DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO MECI SICME y GP1000:2009 DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA.

**AUTOR:** EDGARDO RAFAEL VIDES LAVALLE

**FACULTAD:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** OLMEDO GONZALES HERRERA

### Resumen

La administración del municipio de Barrancabermeja se encuentra implementando un sistema de gestión de calidad en su alcaldía, armonizando la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 y el modelo estándar de control interno MECI 2014, con el fin de mejorar el servicio que se le presta a la comunidad Barranqueña. El proyecto se llevó a cabo en los procesos planeación municipal, donde se efectuó un diagnóstico inicial el cual permitió observar fallas e incumplimientos por parte de estas áreas y calcular el porcentaje de cumplimiento de las mismas con respecto a los requerimientos de las normas guía. Consecutivamente se realizó un acompañamiento a los funcionarios de los procesos en cuestión con la finalidad de sensibilizarlos y mostrarles la relevancia de implementar y mantener este tipo de sistemas. Se actualizaron y documentaron procedimientos, formatos, caracterizaciones y en general todos los requerimientos documentales para un posterior análisis interno o auditoría la cual determinará si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el sistema de gestión de la calidad, y si éste es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTCGP, y con los requisitos establecidos por la entidad.

### PALABRAS CLAVES:

Sistema de Gestión de la Calidad, Norma técnica, Diagnostico, Auditoría.

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** UPDATING THE MANUAL OF INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT AND INTERNAL CONTROL MECI - SICME AND GP1000: 2009 PROCESS, PROCEDURES AND FORMALITIES AT THE MUNICIPAL PLANNING ADVISOR OFFICE OF BARRANCABERMEJA.

**AUTHOR:** EDGARDO RAFAEL VIDES LAVALLE

**FACULTY:** INDUSTRIAL ENGINEERING

**DIRECTOR:** OLMEDO GONZÁLEZ HERRERA

### ABSTRACT

The municipality administration of Barrancabermeja is implementing a quality management system in its mayor, harmonizing the technical standard of quality in public administration NTCGP 1000: 2009 and the Standard Model MECI 2014 internal control, in order to improve the service to the community of Barrancabermeja. The project was carried out in the processes of the Municipal Planning, where an initial diagnosis which allowed observe failures and breaches by these areas and calculate the percentage of compliance with theme respect to the requirements of the guide rules. Consecutively we made accompaniment to officials of the processes in order to raise awareness and show the importance of implementing and maintaining such systems. They were updated and documented procedures, formats, characterizations and in general all the documentary requirements for further internal analysis or audit which will determine whether it has implemented and maintained effectively, efficiently and effectively the quality management system way, and if it conforms to the planned arrangements, with NTCGP requirements, and the requirements established by the entity.

### KEYWORDS:

Quality management system, Technical Regulations, Procedures, characterizations, effective, efficient, Audit.

## INTRODUCCIÓN

Con la creación del Control Interno en las Administraciones Públicas estipulado en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y posteriormente la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI en todas las entidades, más adelante el Decreto 1599 de 2005 dispuso la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI en todas las entidades, en este caso, La Oficina Asesora de Planeación del Municipio de Barrancabermeja, que hacen parte del ámbito de aplicación de la Ley 87 de 1993, las organizaciones del Estado han involucrado en su cultura organizacional los aspectos básicos para operacionalizar el Sistema de Control Interno. Los esfuerzos de las entidades públicas del orden nacional y territorial para lograr la implementación del MECI han sido arduos, observándose que el Modelo ha permitido realizar un control razonable a la gestión de la Alcaldía de Barrancabermeja. Sin embargo, los Sistemas de Control Interno evolucionan con el tiempo y pasados nueve años del inicio de su implementación, se han recogido inquietudes surgiendo la necesidad de actualizar el Modelo, no desde su concepción filosófica y conceptual, sino en su forma, facilitando la comprensión e introduciendo estrategias de simplificación que permitan su efectiva operación. En tal virtud, el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante Decreto 943 de 2014 deroga el Decreto 1599 de 2005, y pone a disposición de las entidades la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, especificado a través del manual técnico del modelo estándar de control interno para el estado colombiano MECI 2014, que tiene como propósito fundamental servir como herramienta gerencial para el control a la gestión pública, en la cultura del control, la responsabilidad y compromiso de la Alta Dirección para su implementación y fortalecimiento continuo. Dicho Manual brinda elementos de control estándar para todas las entidades, permitiendo su adaptación a cada una de ellas y el desarrollo de actividades para su implementación y fortalecimiento continuo, de manera particular según sus características, complejidad y

dimensiones, con el fin de cumplir los objetivos y fines por los cuales han sido creadas. Dada la relevancia del tema y la responsabilidad que le asiste a todos los servidores públicos de la Alcaldía de Barrancabermeja, como es la de actualizar el MECI conforme al Decreto ya reseñado, en el presente informe, se describe cómo ha quedado estructurado el Modelo, así como las fases que deberán agotarse y documentarse para su actualización. Este informe presenta los avances alcanzados y dificultades presentados en la oficina Asesora de Planeación a cargo de la Dra. Edelmira Valencia Mendoza, además de un estado actual del Modelo Estándar de Control Interno mediante conclusiones y recomendaciones. Para efectos del desarrollo de este se tomó como línea base la norma MECI 2009 para así actualizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en La Oficina asesora de planeación del municipio de Barrancabermeja, también se realizó una medición de la calidad del servicio en la dependencia por medio de una encuesta de satisfacción, esta herramienta estadística toma como población una muestra de los usuarios o ciudadanos que se acercan a las instalaciones a solicitar o interponer un requerimiento teniendo en cuenta la calidad en la respuesta y la oportunidad de la misma, con esto se pretende revisar periódica y permanentemente para dónde vamos y así mismo, optimizar los elementos que permitan mejorar la eficiencia y eficacia en el corto, mediano y largo plazo, además de dar a conocer a la ciudadanía para verificar el progreso de los programas y políticas que se van desarrollando a través del seguimiento. Esto facilita la acción correctiva y el establecimiento de responsabilidades entre los ejecutores y sus resultados.

## **1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE BARRANCABERMEJA**

La Oficina Asesora de Planeación es una dependencia estratégica que tiene como funciones formular, fortalecer, coordinar y evaluar la implementación de la política sectorial y de los planes del Ministerio y las entidades adscritas.

Acompaña a las dependencias en las definiciones de los planes estratégicos, indicativos y de acción en el cumplimiento de metas; promueve, asesora, capacita, hace seguimiento y evaluación en la aplicación de instrumentos y la metodología para la presentación de proyectos en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal y en el Sistema de Seguimiento de Proyectos de Inversión; coordina con las dependencias y las entidades del sector el plan de desarrollo sectorial con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo.

Propone la política, objetivos, estrategias, planes y proyectos para el sostenimiento y mejora en los procesos de calidad; asesora procesos, procedimientos y trámites en procura de incluir los requisitos de calidad para la mejora de gestión institucional; administra el Sistema Único de Información; así mismo, propone un mejoramiento continuo en el marco de norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004, para garantizar el ejercicio y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

Entre las funciones de la oficina asesora de planeación se encuentran las siguientes:

- Diseñar y coordinar el proceso de planeación del Sector Administrativo del Interior en los aspectos técnicos, económicos y administrativos.

- Elaborar, en coordinación con las dependencias del Municipio y las entidades del Sector, el Plan de Desarrollo Sectorial, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo, los planes estratégicos y de acción, el Plan Operativo Anual y Plurianual, los Planes de Desarrollo Administrativo Sectorial e Institucional.
- Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal de los planes, programas y proyectos del Municipio.
- Verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos del Municipio y de las entidades del Sector, y elaborar los informes de seguimiento y propuesta de ajustes a los mismos.
- Desarrollar y validar los indicadores de gestión, producto e impacto del sector y hacer el seguimiento a través de los sistemas establecidos para el efecto.
- Elaborar, consolidar y presentar el anteproyecto de presupuesto, así como la programación presupuestal, plurianual del Municipio y de las entidades del Sector Administrativo y someterlas a aprobación.
- Apoyar a las dependencias del Municipio y del Sector Administrativo del Interior en la elaboración de los proyectos de inversión y viabilizar sin perjuicio de la fuente de financiación.
- Realizar el seguimiento a la ejecución presupuestal y viabilizar las modificaciones presupuestales del Municipio y de las entidades del Sector ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación.
- Elaborar, consolidar y presentar los informes requeridos por organismos del Estado y demás agentes externos.

- Orientar y coordinar la implementación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Elaborar estudios, propuestas e investigaciones de carácter económico y financiero, para mejorar la calidad de los servicios.
- Apoyar la gestión estratégica y operativa de las dependencias del Municipio y de sus fondos.
- Recomendar las modificaciones a la estructura organizacional del Municipio y de las entidades del Sector Administrativo del Interior que propendan por su modernización.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.
- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

La oficina asesora de planeación, en cabeza del Ingeniero industrial Marlon Camargo Chávez, jefe del área de MECI; cuenta con una planta fija de personal de 32 profesionales encargados de los procesos misionales y 115 empleados OPS entre técnicos y profesionales encargados de dar apoyo a la gestión en los diferentes procesos de la dependencia, así se evidencia la figura 1 estructura organizacional.

Figura 1. Estructura Organizacional



Fuente: ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA. Manual de Calidad.

## 1.2 OBJETO

La oficina Asesora de Planeación Municipal de Barrancabermeja, ha decidido iniciar una mejora continua para sus procesos y procedimientos internos de tal forma que se busca dar cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

## 1.3 ALCANCE

Los procesos y procedimientos necesarios en la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Barrancabermeja.

## 1.4 ANTECEDENTES

Debido a lo cambiante en todo lo relacionado con la gestión pública en el municipio de Barrancabermeja, y teniendo en cuenta la alta dinámica del movimiento poblacional, la administración pública ha presentado algunas situaciones tales como legalización de nuevos barrios, actualización de nomenclaturas, nuevas políticas de estratificación, relacionadas con la solución en tiempo real de las necesidades más sentidas de la población como lo son la rápida solución a las peticiones quejas y reclamos de la comunidad que han originado inconformismo en general.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario la actualización del MECI calidad en la oficina asesora de planeación, entendiendo que dicha oficina es la asesora de la administración municipal y quien dicta las directrices generales de actuación a todo el municipio.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La oficina asesora de planeación municipal necesita mejorar su desempeño organizacional de tal forma que sus clientes tanto externos como internos vean cumplidas sus necesidades y expectativas frente a los requerimientos establecidos de ley, es por ello que se hace indispensable mejorar su sistema de calidad y modelo estándar de control interno, con el fin último de realizar una gestión adecuada de las solicitudes y aplicar las acciones correctivas, preventivas y de mejora contemplados en dichos sistemas de gestión para la mejora continua.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Actualizar el Manual de procesos y procedimientos pertenecientes al modelo estándar de control interno (MECI) y sistema de gestión de la calidad para la gestión pública (GP1000:2009) de la oficina asesora de planeación municipal del municipio de Barrancabermeja.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico que permita verificar el estado actual de los procesos y procedimientos del MECI y GP1000:2009 de la oficina asesora de planeación municipal.
- Sensibilizar a los funcionarios en relación a la importancia de actualizar los procesos y procedimientos de la oficina asesora de planeación respecto del MECI y GP1000:2009.
- Revisar el estado actual del MECI y los planes de mejoramiento suscritos respecto del tema y proponer acciones.
- Realizar un levantamiento del estado actual de los procesos de la Oficina Asesora de Planeación.
- Organizar con las diferentes áreas involucradas actividades y reuniones tendientes a la revisión y ajuste del MECI.
- Coordinar con las áreas de la Oficina de Planeación la revisión de los procesos y procedimientos para su correspondiente ajuste.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO TEÓRICO

FUENTE DAFP: <https://www.funcionpublica.gov.co>

**4.1.1 ¿Qué es un manual de calidad?** El manual de calidad debe trazar las políticas, los procedimientos y los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad. El sistema tiene que ser estructurado para cumplir con las condiciones establecidas en la Norma ISO 9001:2008. Es necesario crear y mantener un manual de calidad que incluya:

- Una descripción de la secuencia y de la interacción de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- La identificación de las exclusiones admisibles

En su manual de calidad también es necesario identificar todas las exclusiones admisibles. El alcance y las exclusiones aceptables del sistema de administración de calidad se detallan en la sección uno del manual.

La organización deberá establecer un manual de calidad que incluya:

- El ámbito del sistema de calidad, incluidos los detalles de justificación de toda exclusión.
- Los procedimientos documentados o una referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos.
- La mayor parte de las empresas comenzará con un nuevo manual de calidad estructurado para satisfacer los nuevos requisitos de la norma 2000 y de la organización. Además es posible incluir ulterior información en un manual de calidad si el Sistema de Gestión de Calidad no exige un procedimiento apto para describir una parte del Sistema de Calidad.

- La organización determinará cómo organizar los procedimientos y las instrucciones de trabajo relativos al Sistema de Gestión de Calidad.

**4.1.2 Contenido del manual.** Este Manual incluye los elementos estructurales y todos los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión - SIG, para los cuatro subsistemas que lo conforman y para el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Los documentos formalizados en el SIG se encuentran publicados, controlados y a disposición de todos los Clientes - Usuarios y partes interesadas en la herramienta dispuesta por la Entidad para tal fin. Los documentos del SIG definen los lineamientos, directrices e instrucciones y facilitan los formatos que cada proceso requiere para dar cumplimiento a la misión, visión, política y objetivos de la Entidad, así como a los objetivos de cada proceso, con eficiencia, eficacia y efectividad, para la satisfacción sus nuestros Clientes - Usuarios y partes interesadas. Como es la guía para la gestión de la Entidad, su consulta y aplicación es obligatoria por parte de todos sus colaboradores. Este manual se revisará y ajustará cada vez que la Comité Institucional de Desarrollo Administrativo lo determine.

Los objetivos del manual son:

- Describir el Sistema Integrado de Gestión.
- Promover el cumplimiento de la Promesa de Valor y los objetivos del SIG.
- Constituirse en medio de consulta para el cumplimiento de las responsabilidades asociadas a los Procesos.
- Promover la cultura de la mejora continua para la satisfacción de los Clientes - Usuarios y partes interesadas, y el cumplimiento de los requisitos legales, de las normas técnicas y los requisitos definidos por la Entidad.

**4.1.3 Control y divulgación del manual.** El Manual del SIG como parte fundamental de la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión, describe de forma general cómo se le da cumplimiento a los requisitos de las Normas Técnicas implementadas.

Los principios que rigen el sistema integrado de gestión y la búsqueda mejoramiento continuo promulgado en las normas técnicas ISO 9001:2008 (del 1 al 8), y los de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 (del 1-10), son:

- **Enfoque hacia el Cliente - Usuario:** La razón de ser de las Entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus Clientes. Por lo tanto, es fundamental que las Entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los Clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada Entidad sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Entidad.
- **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, compromiso que permite el logro de los objetivos de la Entidad.
- **Enfoque basado en procesos:** En la Entidad existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se

alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- **Enfoque del sistema para la gestión:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de la Entidad en el logro de sus objetivos.

- **Mejora continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en la Entidad. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las Entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

- **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** En todos los niveles de la Entidad las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** Las Entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- **Coordinación, cooperación y articulación:** El trabajo en equipo, en y entre Entidades, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus Clientes - Usuarios y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

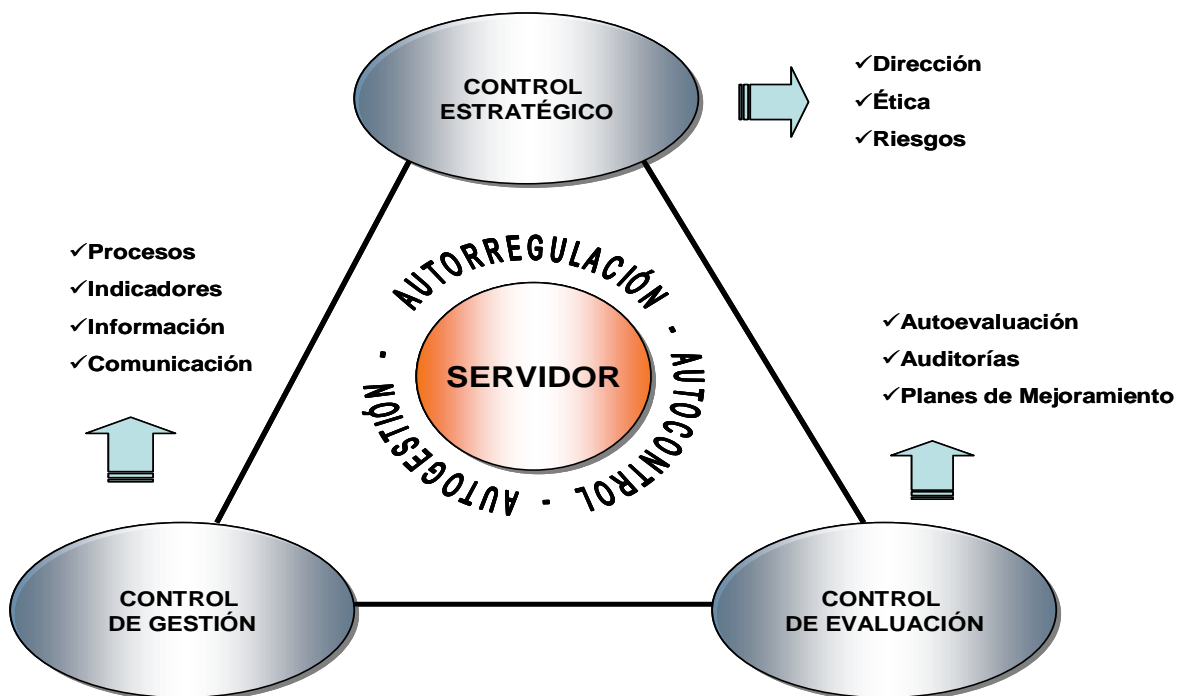
- **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que la Entidad garantice el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

#### 4.1.4 MECI-CALIDAD

El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

El Modelo Estándar de Control Interno surge a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno, el cual se compone por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control. En la Figura 2. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI, presentada a continuación, se representan los vínculos existentes en el modelo, bajo el enfoque sistémico que establece la citada Ley.

Figura 3. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI FUENTE: DAFF



**4.1.5 Sistemas de gestión de calidad para entidades.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Las fases implementación de un sistema de gestión de calidad Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades tal como se puede evidenciar en la Figura 3.

Figura 4. Fases implementación de un sistema de gestión de calidad



Fuente: Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2008.

## 4.2 MARCO LEGAL

- **Ley 872 de 2003**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

- **Ley 87 1993**

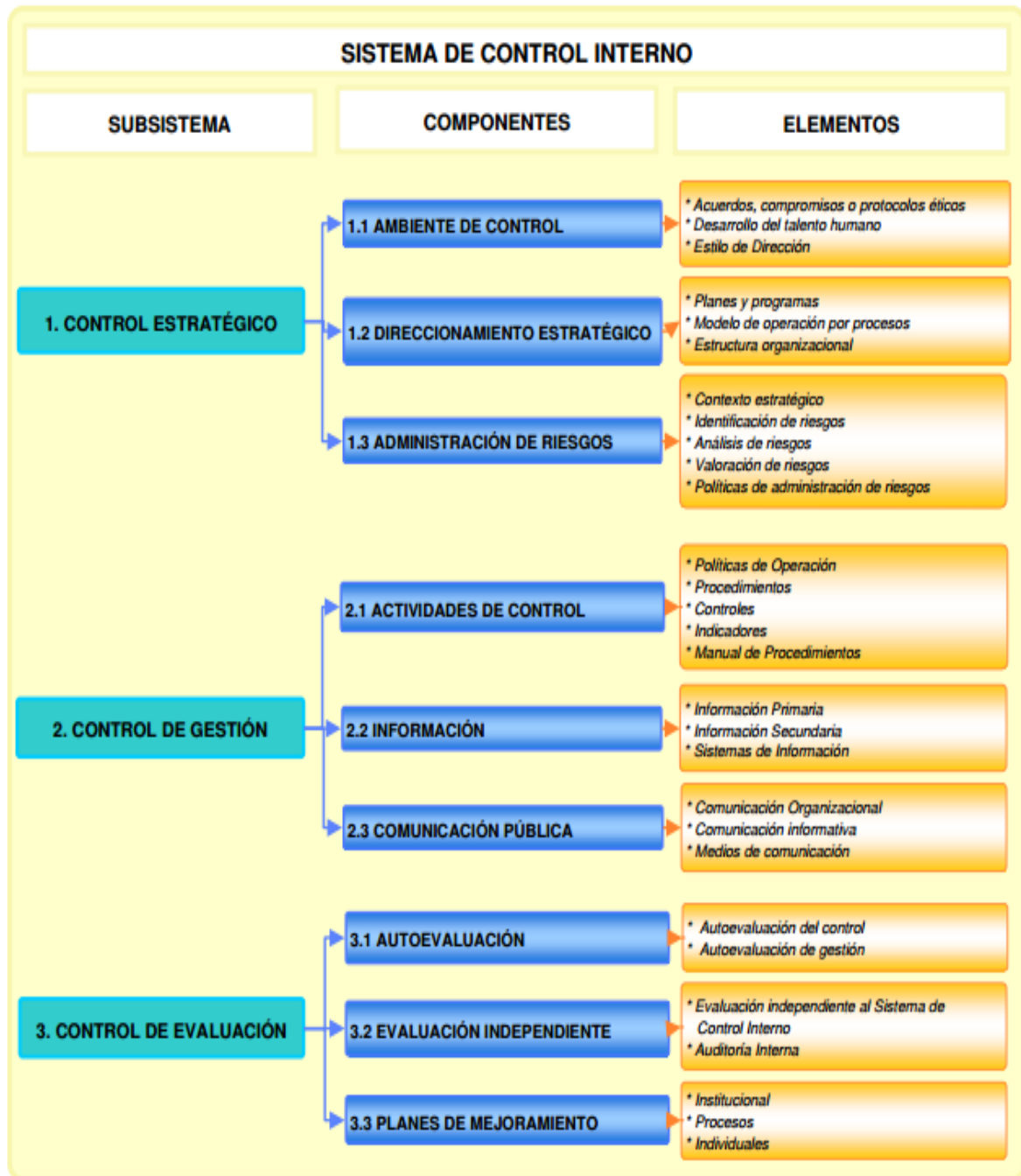
De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 87 de 1993 y del Decreto 1826 de 1994 el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas es responsabilidad del Representante Legal o máximo directivo; sin embargo también son responsables quienes ejerzan funciones de dirección y de mando en los diferentes niveles de jerarquía y en general quienes reciban funciones por delegación, lo serán por extensión y deberán velar por el desarrollo, la aplicación, el mantenimiento y la observancia del sistema de control interno.

La Ley 87 de 1993 estableció las normas para el ejercicio de un adecuado Sistema de Control Interno y de Gestión de los organismos del Estado, para que se aplique adecuada e integralmente. Igualmente permite requerir y propiciar una actitud positiva de todos los funcionarios y usuarios para que se comprometan con el cambio organizativo y de control de la gestión pública. Finalmente, desarrollar métodos que permitan dar cumplimiento al mandato constitucional y legal de la auto-evaluación de eficiencia y calidad tanto del Sistema de Control Interno como de la propia organización de las entidades.

- **Decreto 1599 de 2005**

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran. El propósito esencial del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control como se observa en La Estructura del modelo estándar del control interno a continuación en la figura 4.

Figura 5. Estructura del modelo estándar del control interno.



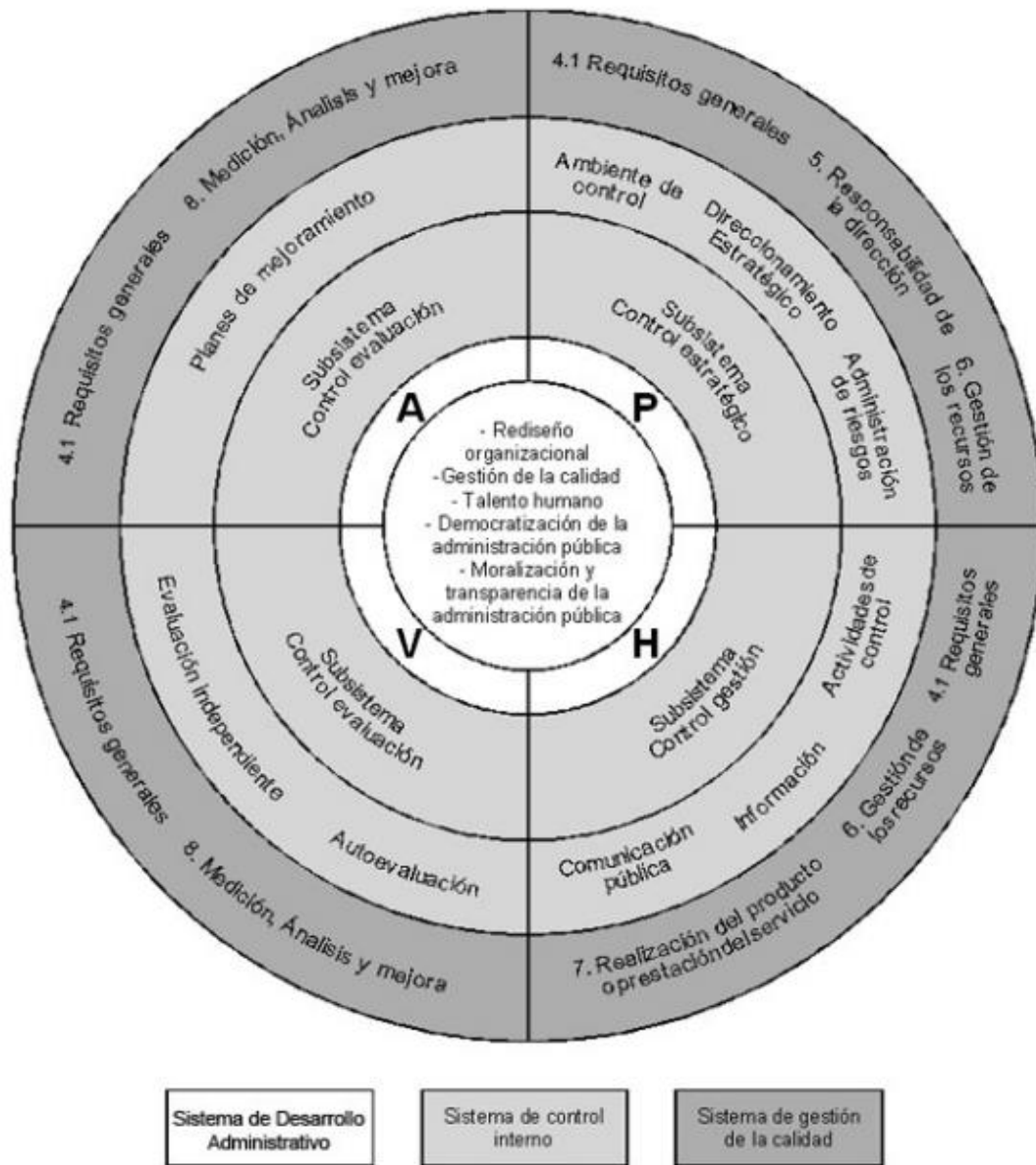
Fuente: Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2008

- **Subsistema de Control Estratégico:** agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.
- **Subsistema de Control de Gestión:** reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.
- **Subsistema de Control de Evaluación:** agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación. (Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005).

### **Sistema de control interno, gestión de la calidad y desarrollo administrativo**

En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad como se observa en la figura 5.

Figura 6. Compatibilidad entre los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo



Fuente: Norma Técnica de Calidad Gestión de Procesos NTCGP 1000:2009

### Mapa de Procesos

El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de su empresa, en donde además se presentan los procesos que lo componen así como sus relaciones principales. Dentro de los procesos cabe destacar gestión de la

organización como planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de medición, análisis y mejora. Estos últimos incluyen procesos para medir y obtener datos sobre el análisis del desempeño y mejora de la efectividad y eficiencia, pueden incluir la medición, seguimiento y procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas y ser aplicados a todos los procesos de la organización siendo una parte integral en la gestión.

Figura 7. Mapa de procesos Alcaldía de Barrancabermeja



Fuente: Alcaldía de Barrancabermeja

En la figura 6 se resalta el proceso de informática y tecnología, ya que este será retirado debido a que será remplazado por el de TICS el cual a la fecha ya está en funcionamiento bajo este nombre en la actualización del manual de calidad de la alcaldía de Barrancabermeja.

## **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **5.1 METODOLOGÍA**

Para efectos del desarrollo de este se tomará como línea base la norma MECI 2009 para así actualizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en La Oficina asesora de planeación del municipio de Barrancabermeja, también se realizará una medición de la calidad del servicio en la dependencia por medio de una encuesta de satisfacción, esta herramienta estadística toma como población una muestra de los usuarios o ciudadanos que se acercan a las instalaciones a solicitar o interponer un requerimiento teniendo en cuenta la calidad en la respuesta y la oportunidad de la misma, con esto se pretende revisar periódica y permanentemente para dónde vamos y así mismo, optimizar los elementos que permitan mejorar la eficiencia y eficacia en el corto, mediano y largo plazo, además de dar a conocer a la ciudadanía para verificar el progreso de los programas y políticas que se van desarrollando a través del seguimiento. Esto facilita la acción correctiva y el establecimiento de responsabilidades entre los ejecutores y sus resultados.

Los objetivos de contar con un sistema de seguimiento y evaluación del Manual consisten en: propiciar la uniformidad en el ejercicio de la planeación; contar con información en tiempos reales que permitan tomar decisiones y direccionar los esfuerzos a los temas de mayor relevancia; fomentar la integración y el trabajo en equipo del personal que interviene en el proceso de planeación; coadyuvar al logro de los objetivos institucionales; establecer los resultados en el proceso de ejecución para cada uno de los diferentes ejecutores; priorizar las funciones o servicios que debe prestar el Municipio; hacer seguimiento a los objetivos, metas y actividades institucionales; establecer claramente compromisos institucionales, responsables, cronogramas e indicadores y servir de medio de instrucción en la materia al personal nuevo.

El sistema de seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal “EL CONTRATO CON LA GENTE”, estará basado en los principios de participación, transparencia, integralidad, credibilidad, dinamismo, inclusión e imparcialidad.

La evaluación se desarrollará mediante la acción exhaustiva de la causalidad entre una intervención y sus efectos positivos o negativos, esperados o no, para determinar su relevancia, eficiencia, efectividad, impacto y sostenibilidad. El objetivo fundamental de este componente es incorporar las lecciones aprendidas para mejorar las decisiones relacionadas con mantener, ampliar, reorientar, crear o eliminar una política, un programa o una meta para poder cumplir con lo pactado inicialmente con la comunidad.

## **5.2 DIAGNÓSTICO A LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA ASESORA PLANEACIÓN MUNICIPAL**

**Objeto.** La oficina Asesora de Planeación Municipal de Barrancabermeja, ha decidido iniciar una mejora continua para sus procesos y procedimientos internos de tal forma que se busca dar cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), para lo cual se aplicará la metodología sugerida en la Guía de Diagnostico implementación del sistema de calidad bajo la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCPG 1000:2009.

**Alcance.** Procesos y procedimientos necesarios para el MECI-CALIDAD, en la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Barrancabermeja.

**Identificación de procesos y procedimientos en la oficina asesora de planeación municipal.** En la Oficina Asesora de Planeación Municipal se identificaron los siguientes procesos que aparecen en el Mapa de Procesos: Proceso Planeación del Desarrollo: Se encuentra ubicado en el grupo de procesos gerencial o estratégico.

- Proceso Planeación Territorial: Este proceso está definido para los procesos misionales del Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
- Proceso SISBEN: Se encuentra dentro de los procesos de apoyo del mapa de procesos.
- Procedimientos identificados en Planeación del Desarrollo.
- Procedimiento Banco de proyectos.
- Procedimientos identificados en Ordenamiento Territorial.
- Procedimiento Control urbano.
- Procedimiento Espacio Público.
- Procedimiento Estratificación.
- Procedimiento Legalización urbanística.
- Procedimiento Patrimonio Histórico.
- Procedimiento Tasa de Alineamiento.
- Procedimiento Uso de Suelo.
- Procedimiento Ajuste al POT.

### **5.3 DIAGNÓSTICO**

El diagnóstico se suele realizar una vez identificado el problema y establecido el objetivo general: El diagnóstico tiene como objetivos los siguientes:

- Caracterización del problema, su incidencia y afectación sobre los procesos objetivo del estudio.
- La estructura causal de las variables o situaciones que determinan el problema. Esto permite establecer cuál es la magnitud y la dimensión de su solución, para alcanzar una situación deseable. Corresponde identificar a todos aquellos agentes de interés, procesos y procedimientos desactualizados que puedan influir positiva o negativamente en el problema y desde luego, en las posibles soluciones que apoyen las acciones de cambio o que se manifiesten en contra de las mismas.

- Para la realización del diagnóstico, se tendrá en cuenta la matriz DOFA, que como herramienta de diagnóstico, nos presenta el ambiente externo que hace referencia a las fortalezas y oportunidades y el ambiente interno que se relaciona con las oportunidades y amenazas.
- Luego, fruto del análisis y relacionamiento de los factores de la matriz DOFA, resultan las estrategias para lograr el mejoramiento de los procesos y procedimientos de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.

#### **5.4 METODOLOGÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS**

Para el mejoramiento de los procesos y los procedimientos en la Oficina Asesora de Planeación, se hace necesario seguir a la siguiente secuencia de pasos:

- Identificar los procesos y procedimientos que se operan en la Oficina Asesora de Planeación.
- Plantear un cronograma de reuniones con cada uno de los responsables de los procesos y procedimientos con el fin de verificar la idoneidad y oportunidades de mejora en cada procedimiento.
- Mejorar los procesos y procedimientos según las recomendaciones y observaciones realizadas por los responsables de los procesos y procedimientos.
- Establecer por medio de actas las mejoras adoptadas para los procesos y procedimientos definidos en la Oficina Asesora de Planeación.

Tabla 1. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI

<p>MATRIZ DOFA PARA EL DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA EL MECI - CALIDAD EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA.</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p><b>AMENAZAS</b></p>
	<p>Actualización de los procesos con la aplicación del MECI 2014 y de la norma técnica GP 1000:2009 actualizada en los procesos definidos o que se redefinan para la Oficina Asesora de Planeación Municipal.</p> <p>Conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios y/o ciudadanos mediante la aplicación del procedimiento de medición de satisfacción del cliente.</p>	<p>Sanciones por la no aplicación oportuna y eficaz de los planes de mejoramiento que resulten de las auditorias que se realicen a la Oficina Asesora de Planeación Municipal.</p> <p>Derechos de petición y sanciones por demoras en la solución de los requerimientos y PQR'S de los clientes tanto internos como externos de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.</p>
<p><b>FORTALEZAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS FO</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p>
<p>Directivos y funcionarios con disposición para aplicar el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.</p>	<p>Analizar y redefinir si es el caso el estado actual de los procesos de planeación en el mapa de procesos de la Administración Municipal bajo los nuevos requerimientos de ley, normativos y de los clientes tanto internos como externos.</p>	<p>Implementar a la mayor brevedad los planes de mejoramiento que resulten de las auditorias efectuadas a la Oficina asesora de Planeación Municipal.</p>

Continuación Tabla 2. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
Hay desconocimiento en lo relacionado a la gestión por procesos (PHVA) en los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación.	1. Sensibilizar a los funcionarios en los temas relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Calidad en la Gestión Pública GP 1000: 2009.	1. Dar oportuno cumplimiento a los planes de mejoramiento que se definan para la Oficina Asesora de Planeación Municipal con el fin de evitar sanciones.
La planeación estratégica del MECI-CALIDAD esta desactualizada frente a los requerimientos normativos vigentes.	2. Redefinir la Planeación estratégica con base en la nueva legislación pertinente (ley 1551 de 2012).	
Se deben actualizar las caracterizaciones para los procesos de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.	3. Actualizar los procesos pertenecientes a Planeación Municipal en el Mapa de Procesos.	
Déficit de capacitaciones o acciones de sensibilización frente a los componentes del MECI.	4. Concertar reuniones con los funcionarios para actualizar, ajustar o crear procedimientos en su respectiva área.  5. Realizar medición de satisfacción del cliente	

Fuente: Autor

## 5.5 ESTADO ACTUAL DEL MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

### Subsistema de control estratégico modelo de operación por procesos

Tabla 3. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI

ELEMENTO DE CONTROL	PRODUCTOS MÍNIMOS	ESTADO				EVIDENCIA ENCONTRADA
		No existe	Se encuentra en proceso	Está documentado	Evaluado / Revisado	
MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	Mapa de procesos			X		Documental.
	Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente			X		Matriz de indicadores
	Actas de reuniones u otro soporte para revisiones o ajustes a los procesos			X		Archivos dañados
	Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos.			X		Documental
	Actas u otro documento que soporte la divulgación de los procedimientos a todos los funcionarios.	X				Sin evidencia

	Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles.	X					Sin evidencia
--	--	---	--	--	--	--	---------------

Fuente: Autor

## **5.6 ANÁLISIS DE LOS PRODUCTOS MÍNIMOS DEL ELEMENTO DE CONTROL: MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

**Mapa de procesos.** En el mapa de procesos de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja que se encuentra en el Manual de calidad y operaciones, se evidencia que en los procesos gerenciales se localiza el proceso de Planeación del desarrollo, en los misionales el proceso de Planeación Territorial y en los de apoyo el proceso Sistemas de Información para identificación de potenciales beneficiarios. Al revisar este último, surge la necesidad de analizar en detalle sus características como proceso.

**Indicadores por proceso.** Aunque en las caracterizaciones se hace referencia al Manual de Indicadores, no se encontró evidencia del mismo, excepto por una matriz de indicadores en la que se relacionan algunos indicadores para los procesos de planeación.

**Actas de reuniones.** Existen actas de reuniones pero en medio magnético y no se puede observar su contenido, el sistema los muestra dañados.

### **Procedimientos**

- Aunque se encuentran documentados, no existe evidencia de que fueron revisados y/o actualizados, al igual que el caso de los procesos y sus caracterizaciones.
- Divulgación de los procedimientos
- No existe evidencia como lo son las actas, que soporten la divulgación de los procedimientos correspondientes a Planeación Municipal.
- Seguimiento a los controles
- No existe evidencia como lo son las actas, que soporten el seguimiento a los controles establecidos para la Oficina Asesora de Planeación Municipal.

### **Factores críticos de éxito**

Los aspectos relevantes que deben considerarse para el buen desarrollo del trabajo son:

- Revisar el estado actual del MECI y los planes de mejoramiento suscritos respecto del tema y proponer acciones.
- Realizar un levantamiento del estado actual de los procesos de la Oficina Asesora de Planeación.
- Organizar con las diferentes áreas involucradas actividades y reuniones tendientes a la revisión y ajuste del MECI.
- Coordinar con las áreas de la Oficina de Planeación la revisión de los procesos y procedimientos para su correspondiente ajuste.

### **Recomendaciones**

- Sensibilizar a los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación Municipal en temas referentes al MECI y gestión por procesos.
- Actualizar los procesos del MECI pertenecientes a la Oficina Asesora de Planeación Municipal para adaptarlo a las necesidades de sus clientes internos y externos y demás partes interesadas, determinando igualmente si quedan los mismos procesos, se reducen o se fusionan.
- Se deben Ajustar, replantear o crear procedimientos para el MECI dependiendo de lo que se defina en las reuniones con los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.
- Dar cumplimiento a los planes de mejoramiento para la Oficina Asesora de Planeación Municipal.
- Socializar los temas referentes a la actualización de procesos y procedimientos encaminados a la construcción del MECI 2008 con los funcionarios de la oficina asesora de planeación

## 6. HALLAZGOS Y RESULTADOS

### 6.1 PRINCIPALES CAMBIOS

- Implantación y ejecución de la **Medición de la satisfacción del cliente** 100.3-PR.07 y **Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** ajustados para conocer la satisfacción en la Atención al Cliente mediante las encuestas PQRS en las dependencias de la Alcaldía de Barrancabermeja.
- Actualización de los Flujo gramas y actividades relacionadas con cada uno de los procedimientos que describen los diferentes Procesos desarrollados en la Oficina Asesora de Planeación. La representación de los procedimientos, es más sistemática, funcional y organizada lo que facilita la comprensión e implementación.
- La oficina de control interno toma importancia como responsable de realizar la evaluación al Sistema de Control Interno a través de su rol de evaluador independiente.
- **La Oficina de Sisben** deja de ser un proceso para ser un **Procedimiento** dentro del **Proceso de Planeación Territorial**, los cuales sirven como unidad básica para realizar el control a la planeación y la gestión institucional y a la evaluación y seguimiento.
- Diagnóstico, actualización y mejora de los dos procesos que maneja la Oficina Asesora de Planeación: Proceso de Planeación del Desarrollo y Proceso de Planeación Territorial.
- Diseño y Presentación de un Manual de Indicadores de la Oficina de Planeación Municipal el cual no existía.
- Diseño y elaboración del Manual de Estrategias de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía bajo la nueva metodología del DNP y la aplicación de su respectivo Acto Administrativo con la aprobación de la Resolución 3380 de 16 de Diciembre de 2015.
- Actualización de la Misión – Visión del Municipio de Barrancabermeja

- Se establecen los compromisos y responsabilidades de la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, frente a la implementación y fortalecimiento continuo e impacto al interior de la Entidad.
- Presenta un mayor fortalecimiento a los controles de la planeación y la gestión y su desarrollo se hace de manera integral.

## **6.2 METODOLOGIA Y ALCANCES**

**6.2.1 Aplicación de las Encuestas de Satisfacción de Atención al Ciudadano PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en la Alcaldía de Barrancabermeja.** Dentro del marco normativo de la actualización del MECI, dentro del Módulo de Control de Planeación y Control, en el componente de Direccionamiento estratégico, según el nuevo Manual MECI 2014 y las normas GP 1000 y donde se adopta un Eje Transversal dentro del módulo, el Eje de Información y Comunicación, se realiza el diseño y aplicación de las encuestas de satisfacción PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en todas las dependencias Centralizadas de la Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja, amparado en el Artículo 76 de la Ley 1474, en el Decreto 019 de 2012 y la Ley 1437 de 2011, donde se obliga a las entidades públicas a implementar una oficina de Atención al Ciudadano.

La administración definió los procedimientos **Medición de la satisfacción del cliente** 100.3- PR.07 y **Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** 100.3 - PR.02, este último, como mecanismo de retroalimentación permanente con los ciudadanos es el registro, seguimiento y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, la definición de los responsables, el análisis de las causas y las acciones de mejora

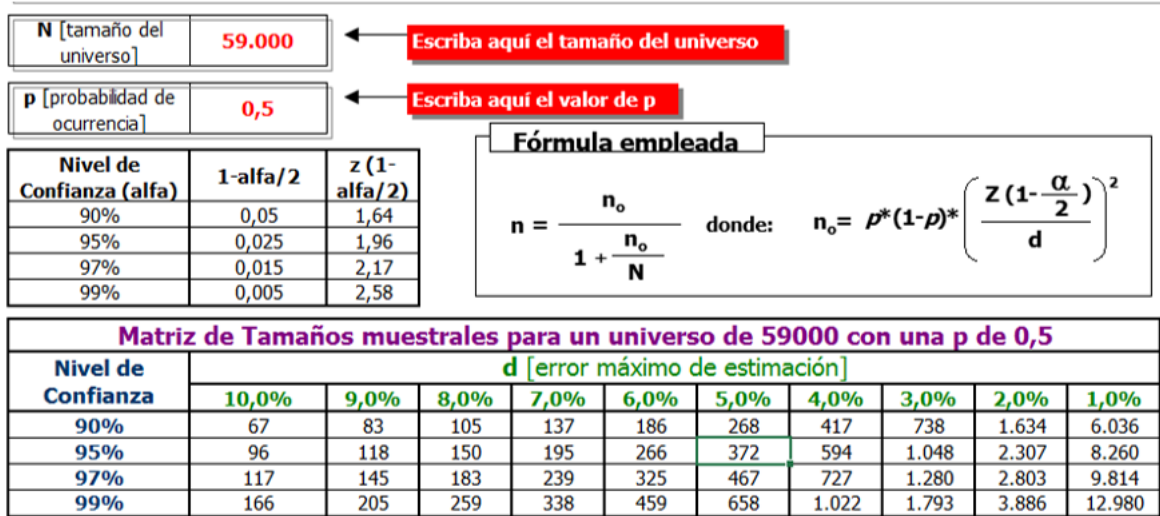
El siguiente es el informe presentado a la Dra. Edelmira Valencia Mendoza sobre los resultados de las encuestas de Satisfacción del Servicio al Usuario.

### 6.1.2 Análisis de Resultados

La oficina asesora de planeación de Barrancabermeja aplico una herramienta estadística (encuesta) con el ánimo de medir el grado de satisfacción en la atención y el servicio al usuario, mejorar sus procesos y aumentar su productividad. La encuesta ver Anexo C, se realizó durante periodo comprendido entre los meses mayo y junio de 2015. La muestra 372 usuarios encuestados corresponde a la cantidad de ciudadanos que hicieron uso de los diferentes servicios que se ofrecen en cada una de las secretarías o dependencias del municipio.

Siguiendo la metodología del DAFP y tomando en cuenta el número de requerimientos que se atienden en un periodo de 6 meses en el proceso de planeación territorial es aproximadamente de 59.000 siendo este el universo con 0,5 de probabilidad de ocurrencia, con nivel de confianza de 95% y un error máximo del 5% se determinó que la muestra a encuestar corresponde a 372 usuarios que se distribuyeron según oficio enviado a cada una de las dependencias.

Gráfico 7. Cálculo de muestra para encuestas



FUENTE: AUTOR

<b>RESUMEN FICHA TECNICA</b>			
<b>Objetivo</b>	Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la oficina asesora de planeación frente a los requerimientos solicitados y la percepción que tienen los usuarios de los funcionarios de la oficina.		
<b>Universo</b>	<b>Habitantes de Barrancabermeja</b>		
<b>Muestra</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;"> <b>N= 59.000</b>  <b>K=1,96 = 95%</b>  <b>e = 5%</b>  <b>p = q = 0,5</b> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"><b>372 - 382</b></td> </tr> </table>	<b>N= 59.000</b> <b>K=1,96 = 95%</b> <b>e = 5%</b> <b>p = q = 0,5</b>	<b>372 - 382</b>
<b>N= 59.000</b> <b>K=1,96 = 95%</b> <b>e = 5%</b> <b>p = q = 0,5</b>	<b>372 - 382</b>		
<b>Técnica</b>	Encuestas cara a cara, muestreo aleatorio simple		
<b>Equipo de encuestadores</b>	<b>Numero de Encuestadores = 1</b>		
<b>Supervisión</b>	<b>OFICINA DE PLANEACION MUNICIPAL</b>		

Gráfico 1. Número de encuestas aplicadas (%)

FUENTE: AUTOR DEL PROYECTO

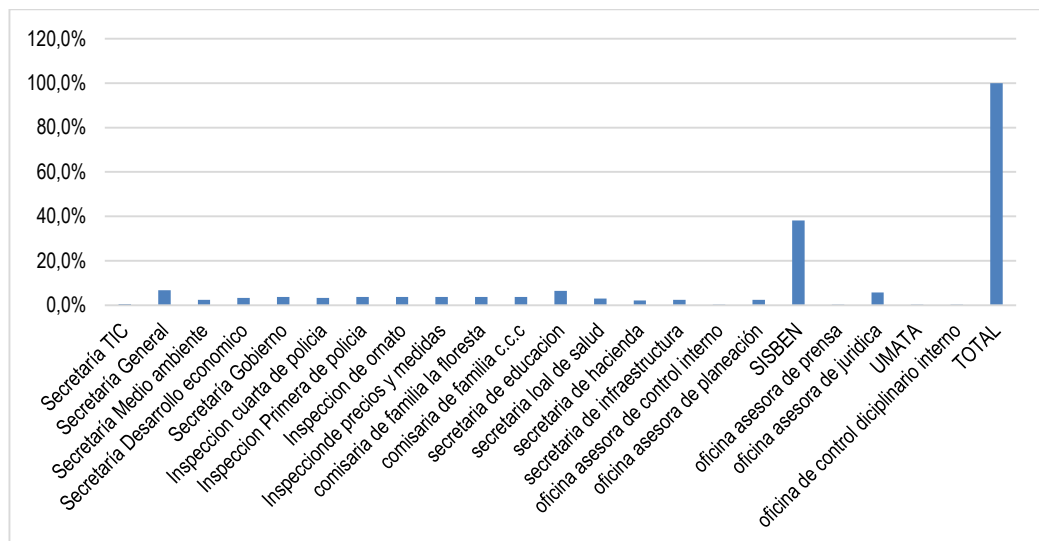
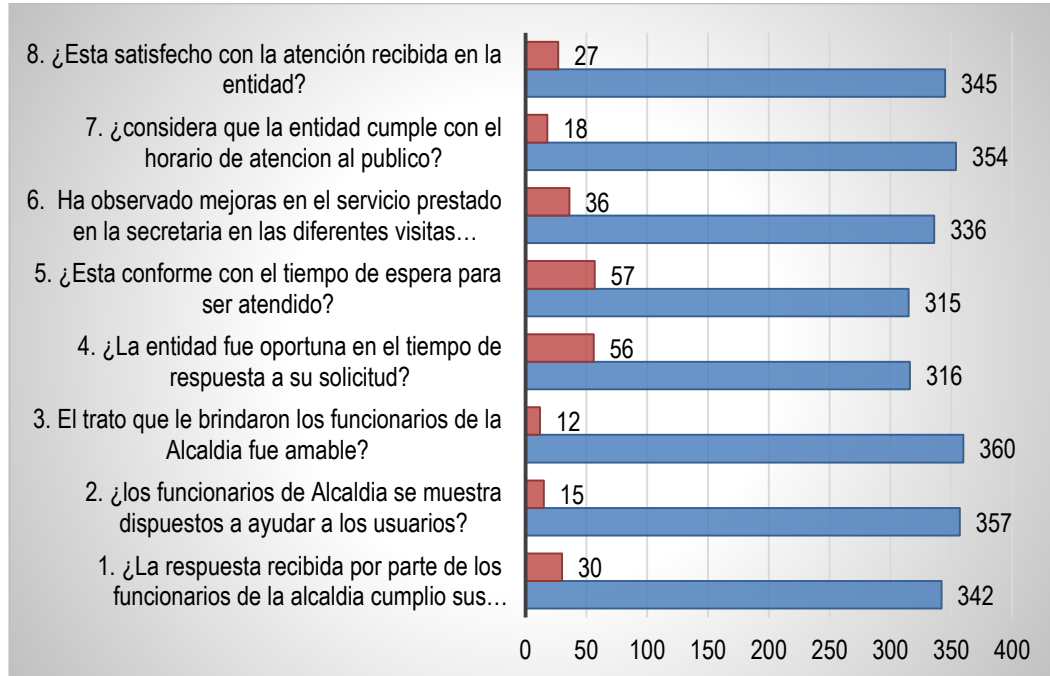


Gráfico 2. Respuesta recibida por parte de los funcionarios de la Alcaldía cumplió sus expectativas



AZUL POSITIVO ROJO NEGATIVO

FUENTE AUTOR

### ¿La respuesta de recibida por parte de los funcionarios de la Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja cumplió sus expectativas?

Se evidencia que de los 372 usuarios encuestados 342 considera que los funcionarios de la Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja cumplieron las expectativas de los usuarios este valor asciende a un 92% del total, este es un aspecto determinante para brindar una buena atención a los usuarios.

### ¿Los funcionarios de Alcaldía se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios?

Según los resultados de la encuesta, 357 de los 372 usuarios encuestados piensan que los funcionarios de la Alcaldía tienen disposición de ayudar a los usuarios este valor asciende a un 96% de los casos encuestados, evidenciándose una buena actitud de atención.

**¿El trato que le brindaron los funcionarios de la Alcaldía fue amable?**

Se podría inferir que de los 372 usuarios 360 piensan que el trato que los funcionarios les brindan a los usuarios cuando estos se acercan a las diferentes dependencias a realizar algún trámite es amable con un grado de satisfacción que asciende a 97% evidenciado en la encuesta realizada.

**¿La entidad fue oportuna en el tiempo de respuesta a su solicitud?**

Los datos recolectados con la encuesta arrojan que de los 372 usuarios 316 quedaron satisfechos en cuanto a la oportunidad en el tiempo de respuesta a su solicitud alcanzando 85% de satisfacción.

**¿Está conforme con el tiempo de espera para ser atendido?**

Los datos recolectados con la encuesta arrojan que de los 372 usuarios 315 quedaron satisfechos con el tiempo que tuvieron que esperar para recibir atención a su solicitud en las diferentes secretarías o dependencias. alcanzando 85% de satisfacción

**¿Ha observado mejoras en el servicio prestado en la secretaria en las diferentes visitas realizadas por usted?**

Según el análisis estadístico de 372 usuarios encuestados 336 han observado mejoras en cada una de las secretarías en cuanto al servicio prestado de su solicitud particular alcanzando un 90% de satisfacción.

**¿Considera que la entidad cumple con el horario de atención al público?**

De los 372 usuarios encuestados 354 piensa que la entidad cumple con el horario estipulado de atención al público para la recepción de sus solicitudes o cualquier otro trámite de la ciudadanía en general alcanzando un 95% de satisfacción.

### **¿Está satisfecho con la atención recibida en la entidad?**

Según los resultados de la encuesta realizada a los 372 usuarios 345 manifestaron que la atención recibida en cada una de las secretarías o despachos de la Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja fue oportuna y pertinente para su solicitud. Alcanzando así el 93% satisfacción.

### **Recomendaciones**

- Capacitar al personal de la Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja en relaciones humanas y de esta manera aumentar el grado de satisfacción en la atención a los usuarios.
- Incluir un estudio para determinar el número de empleados que deben prestar el servicio al usuario y de esta manera mejorar la rapidez en los tiempos de atención y respuesta en los trámites.
- Mejorar la infraestructura tecnológica en cuanto al servicio de red de internet.
- Identificar con la aplicación de otra encuesta que incluya la medición del grado de satisfacción por dependencia y así ubicar los focos de bajo nivel de satisfacción en el servicio y la atención al usuario.
- Plan de inducción y re inducción para los funcionarios dentro de las diferentes dependencias para garantizar la integralidad del servicio en los diferentes puestos laborales y de esta manera eliminar la no prestación del servicio solicitado.

### **Manual de indicadores Oficina Asesora de planeación municipal ver Anexo B.**

Las instituciones, sean de índole pública o privada, necesitan monitorear sus actividades de tal manera que puedan cumplir a cabalidad con sus objetivos estratégicos y dar solución a las necesidades y expectativas de sus cliente y/o usuarios.

Al interior de las organizaciones los procesos y procedimientos existen, lo que en realidad se necesita es estandarizarlos, para que puedan implementarse medidas que permitan gestionarlos de forma adecuada.

Cuando se habla de gestión en los procesos, se hace referencia al ciclo PHVA, que involucra las actividades de planear, hacer, verificar y actuar, que son un conjunto de pasos lógicos que permiten tener control sobre las actividades realizadas para la fabricación de un producto o prestación de un servicio. Plasmar los procesos en un mapa de procesos, le permite a la alta gerencia tener una radiografía de la organización, y control de manera más efectiva todo el flujo de los elementos claves cumplir su razón social.

Los indicadores de gestión juegan un papel fundamental en todo el ciclo empresarial, ya que permiten determinar el grado de cumplimiento de lo planeado frente a lo ejecutado, cuantificar el cumplimiento o desviaciones de los procesos frente a las metas establecidas y replantear las operaciones y actividades, según las directrices gerenciales.

De esta forma los indicadores de gestión permiten plantear acciones correctivas, preventivas y de mejora según las pautas establecidas.

Se debe resaltar la importancia de identificar y diseñar indicadores como parte de la planeación estratégica y de la planeación de los procesos de la organización, de manera que se obtengan mediciones adecuadas del desempeño de los objetivos estratégicos y de los objetivos de los procesos.

## **PRESENTACIÓN DEL MANUAL**

El manual de indicadores de gestión es una herramienta organizacional que permite realizar el autocontrol y la autoevaluación organizacional que presenta la ventaja de evaluar en tiempo real las actividades y procesos establecidos en la organización, contrastar lo planeado con lo ejecutado y de esta manera establecer las desviaciones que impiden alcanzar el óptimo desempeño organizacional con el fin de facilitar el establecimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que apunten a la mejora de la efectividad organizacional.

## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Aportar al desarrollo del control de gestión organizacional en el Municipio de

Barrancabermeja, mediante el análisis de las desviaciones presentadas en los procesos establecidos por la organización según las metas determinadas, de tal forma que se pueda mejorar el desempeño organizacional.

### **BENEFICIOS DE UN MANUAL DE INDICADORES**

- Permiten que la organización pueda tener mejor control de sus actividades y procesos.
- Cuantificar los resultados operacionales en todos sus procesos en cuanto a la alineación de los mismos con los objetivos institucionales.
- Verificar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización en todos sus procesos y actividades.
- Determinar el nivel de cumplimiento de las directrices diseñadas por la alta administración de la entidad.
- Direccionar el nivel a implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora aplicadas para la corrección de las desviaciones encontradas.

### **ASPECTOS LEGALES RELACIONADOS CON LOS INDICADORES DE GESTION.**

**Ley 42 de 1993:** Establece que las entidades deben cumplir los principios de economía, eficacia, equidad y valoración de costos ambientales (ecología) sobre estos principios realiza la Contraloría General de la Republica el control de la gestión.

**Ley 87 de 1993: Art 9 Parágrafo:** Selección de indicadores de desempeño.

**Art 9, de la ley 42 señala:** “Para el ejercicio del control fiscal se podrán aplicar sistemas de control como el financiero, de legalidad, de gestión, de resultados, la revisión de cuentas y la evaluación del control interno de acuerdo con los artículos siguientes.

**Art 12:** Precisa que el control de gestión es el examen de eficiencia y eficacia en las entidades del estado.

**Ley 872 de 2003 Art 4 Parágrafo 1:** Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

**Directiva presidencial No. 10 de 2002: Programa de renovación de la Administración Pública: Hacia un estado comunitario: Numeral 1.1.2 Austeridad:** Se crearán indicadores para vigilar y controlar la reducción de costos de funcionamiento, la disminución del pasivo pensional y la optimización de planta y eficiencia en el gasto público.

**NTC GP 1000:2009 Seguimiento y medición a los procesos (8.2.3):** Para el seguimiento y la medición de los procesos, se pueden emplear métodos como indicadores, encuestas, seguimiento al avance de proyectos y cronogramas entre otros.

**MANUAL TÉCNICO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 2014.** Componente direccionamiento estratégico, elemento (1.2.4) Indicadores de gestión.

## **GENERALIDADES**

### **GESTIÓN**

La gestión se relaciona con el conjunto de actividades que se realizan para dirigir y controlar una organización, para cumplir su función de prestación de un servicio o elaboración de un producto, con el fin de cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, de tal forma que se dé cumplimiento a unos requisitos

establecidos por el cliente a por la normatividad legal aplicable, todo enmarcado en la calidad que satisface al cliente o usuario final.

Dirigir y controlar como se mencionó en líneas anteriores implica un proceso ordenado para del cumplimiento a unos requisitos determinados, de esta manera, el ciclo PHVA (PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR), se convierte en una herramienta idónea para gestionar los procesos en la organización.



Como vemos en la gráfica anterior, observamos un ciclo de gestión para el cumplimiento de requisitos para satisfacer necesidades y/o expectativas de los clientes o usuarios.

Las auditorias hacen parte del proceso de verificación de cumplimiento de lo planeado frente a lo ejecutado, para tomar las acciones correspondientes frente al sistema organizacional, que son las acciones de mejora.

**PLANEAR (P):** Son actividades relacionadas con el establecimiento de los objetivos y los procesos necesarios para conseguir los resultados esperados por la entidad.

**HACER (H):** Corresponde a la implementación de los procesos necesarios para generar los bienes o servicios esperados por los clientes o usuarios.

**VERIFICAR (H):** Consiste en realizar el seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios generados en la organización, en esta fase es donde son realizadas las auditorías internas que permiten comprobar el nivel de cumplimiento de los requisitos, ya sea cualitativa o cuantitativamente.

**ACTUAR (A):** Tomar acciones para continuamente el desempeño de los procesos, las acciones pueden ser correctivas, preventivas y de mejora.

## **GESTION PÚBLICA**

Son las acciones que realiza el estado a través de las entidades que lo conforman, para dar cumplimiento a los fines que le fueron señalados por la constitución.

## **SISTEMA DE EVALUACION Y CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS**

Es un conjunto de elementos que interactúan con el fin de lograr un objetivo y proveer información:

- Este sistema estará integrado por las siguientes características:
- Establecimiento de los elementos que serán objeto de control con los elementos (planes, programas y proyectos) que permitirán dar cumplimiento a dichos elementos.
- Un conjunto de procesos y procedimientos que para el caso de la Oficina Asesora de Planeación ya se encuentran establecidos.
- Un conjunto de dependencias y funciones dentro de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.

## **CONTROL DE GESTION**

El control de gestión se refiere básicamente a los instrumentos que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad o dependencia en cuestión, y dar pautas generales para corregir y prevenir las desviaciones que se pudieran presentar durante la ejecución de las actividades para dar cumplimiento a la planificación estratégica. Es decir, evalúa lo ejecutado frente a lo planeado con el objetivo de reencausar los planes, programas o proyectos que permitan alcanzar

objetivos.

Para el caso del sector público, se entiende que los objetivos están determinados en esencia por la legislación vigente aplicable. Cabe mencionar que se cuenta con el MECI (Modelo estándar de Control Interno), y la NTC GP 1000 (Norma Técnica de Calidad para el Sector Público). Que son fundamentales en cuanto al control de gestión a nivel de toda la Administración Municipal.

## **INSTRUMENTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**



Como se observa en la anterior figura, el control de gestión permite la medición de la calidad del desempeño en la gestión organizacional, dicha gestión está relacionada con planificación para el logro de objetivos, la ejecución de los planes y programas para el logro de las pautas establecidas por la dirección y que con un control efectivo permiten medir el desempeño organizacional.

Para la realización de la evaluación y el control de gestión existe un instrumento idóneo para la realización de dicha actividad y son los INDICADORES GE GESTION, quienes permiten determinar el grado de cumplimiento de las metas trazadas para los objetivos establecidos, ya sea para procesos, procedimientos, productos o servicios.

Los indicadores pueden ser:

**Cuantitativos:** Son aquellos indicadores que muestran valores numéricos de procesos, procedimientos, productos o servicios.

**Cualitativos:** Son los que permiten evaluar el desempeño Gerencial y todo el resto de la organización de tal forma que permitan la identificación del ambiente externo (Oportunidades y amenazas), y el ambiente interno (Fortalezas y debilidades) para generar estrategias de mejoramiento.

### **INDICADOR**

Es una relación entre variables específicas que mide el cumplimiento de las metas de acuerdo con los resultados esperados del plan, programa, subprograma o proyecto.

$$\text{INDICADOR} = \frac{x (\text{Resultado logrado})}{y (\text{Resultado esperado})} \times 100$$

Los indicadores son el instrumento adecuado para recoger la información adecuada respecto de la ejecución de procesos, procedimientos, productos y servicios, de modo que se pueda determinar la capacidad y eficacia de los mismos así como la eficiencia. Es un soporte de información que representa una magnitud, que a través del análisis del mismo permite la toma de decisiones sobre los parámetros analizados.

Según los valores que adopte el indicador, la organización determinará si actuar o no sobre el proceso.

### **CARACTERÍSTICAS DESEABLES DE LOS INDICADORES**

**Representatividad:** Un indicador debe ser lo más representativo posible de la magnitud que pretende medir.

**Sensibilidad:** Debe permitir seguir los cambios en la magnitud que representan.

**Rentabilidad:** El beneficio que se obtiene del uso de un indicador debe compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos.

**Fiabilidad:** Un indicador se debe basar en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables.

**Relatividad en el tiempo:** Un indicador debe terminarse y formularse de manera que sea comparable en el tiempo para poder analizar su evolución y tendencias.

## **ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES EN UN PROCESO**

1. Reflexionar sobre la misión del proceso.
2. Determinar la tipología de resultados a obtener y las magnitudes a medir.
3. Determinar los indicadores representativos de las magnitudes a medir.
4. Establecer los resultados que se desean alcanzar para cada indicador definido.
5. Formalizar los indicadores con los resultados que se desean alcanzar (objetivos).

## **TIPOS DE INDICADORES**

### **Indicadores de eficacia.**

Son los indicadores cuyas variables están relacionadas con el logro de los resultados propuestos, ya sea de objetivos propuestos o de resultados de los procesos. Ejemplo:

Meta: Capacitar a los 100 empleados de Planeación Municipal.

Resultado: Se capacitó al 90 % del personal de Planeación Municipal.

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Numero de personas capacitadas}}{\text{Total de empleados}} \times 100$$

Ejemplos de variables relacionadas con la eficacia son:

- Satisfacción del cliente.
- Oportunidad en la entrega del producto.
- Crecimiento en las ventas.
- Calidad del producto.

- Rentabilidad.

### **Indicadores de eficiencia**

En estos indicadores, sus variables están relacionadas con los resultados alcanzados y los recursos necesitados para lograr dichos resultados, miden el consumo de recursos para alcanzar los resultados propuestos.

Ejemplo:

Implementar el sistema de PQR (Peticiónes, quejas y reclamos) en 5 meses y se demora 8 meses en hacerlo.

$$\text{Indicador} = \frac{\text{T tiempo de ejecución}}{\text{T tiempo planeado}} \times 100$$

Como ejemplos de las variables de eficiencia tenemos:

- Costos de realización del producto.
- Gastos de ventas.
- Consumo de materiales.
- Costos de no calidad.

### **Efectividad**

Concepto usado en el caso del sector público, en el contexto de la norma NTC-GP 1000. Este concepto es sinónimo de eficacia, pero para el caso del sector público, la efectividad consiste en evaluar el impacto de las actividades de la entidad de acuerdo con su misión, más allá de los resultados o salidas de los procesos.

## **LA PLANEACIÓN Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

Los indicadores de gestión en una organización, son el resultado de las actividades de planeación, que bajo el ciclo de gestión PHVA pueden definirse tres niveles de

planeación: Estratégica, de los procesos y del producto o servicio.

### **VENTAJAS DE LOS INDICADORES**

Permiten verificar si se cumplen las metas de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y/o ciudadanos.

Facilitan el monitoreo de los procesos y actividades de la entidad, facilitando el proceso de toma de decisiones.

Comparación frente a estándares establecidos: Por entes de orden Municipal, Departamental o Nacional.

Conducir al cambio: A través de la retroalimentación en los procesos y procedimientos definidos apuntando al mejoramiento institucional.

## **7. DIAGNÓSTICO, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DE LOS DOS PROCESOS QUE MANEJA LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN: PROCESO DE PLANEACIÓN DEL DESARROLLO Y PROCESO DE PLANEACIÓN TERRITORIAL**

Dando cumplimiento a la Ley 87 de 1993 y la entrada en vigencia del Decreto 1599 de 2005, se realiza la actualización, mejoras y sustentación de los procesos a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, tales como, Los Procesos de Planeación del Desarrollo (Estratégico) y de Planeación Territorial (Misional) ante el Comité Técnico de MECI - CALIDAD del Municipio de Barrancabermeja. Se realizan las correcciones y mejoras recomendadas.

### **Actualización de los Flujo gramas y actividades relacionadas con cada uno de los procedimientos que describen los diferentes Procesos desarrollados en la Oficina Asesora de Planeación.**

Mediante 5 entrevistas realizadas a los diferentes Jefes de área que son funcionarios Públicos que conducen los diferentes procesos y procedimientos concernientes a la Oficina Asesora de Planeación, se ha realizado las mejoras, ajustes y correcciones a cada uno de ellos y posteriormente, socializadas en cada una de las áreas involucradas para recibir una retroalimentación que conduzcan a la mejora continua. Ver Anexo A Tablas del antes y el después de los levantamientos de procesos y procedimientos de planeación municipal.

Inicialmente se hizo un diagnóstico de cómo estaban estructurados los procesos y procedimientos de cada dependencia de la oficina asesora de planeación municipal

de la alcaldía de Barrancabermeja y se encontraron estos sin descripción del proceso o procedimiento según correspondía, además del cargo del responsable, su debido registro, verificaron de algún cambio en los procesos o procedimientos. Posteriormente se actualizaron cada uno de los procesos y procedimientos evidenciados en el anexo A agregando la información adquirida, corroborada con los jefes de área y previamente socializada con los funcionarios para dejarla plasmada en cada instructivo.

## **7.1 DIAGNÓSTICO PARA LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA ASESORA PLANEACIÓN MUNICIPAL**

La Oficina Asesora de Planeación Municipal de Barrancabermeja, ha decidido iniciar una mejora continua para sus procesos y procedimientos internos de tal forma que se busca dar cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), para lo cual se seguirán los siguientes pasos:

1. Identificación de procesos y procedimientos en la Oficina Asesora de Planeación Municipal.
2. Matriz DOFA para el diagnóstico de los procesos y procedimientos en la Oficina Asesora de Planeación Municipal de Barrancabermeja.
3. Conclusiones.

## **7.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL**

En la Oficina Asesora de Planeación Municipal se identificaron los siguientes procesos que aparecen en el mapa de Procesos:

- Proceso Planeación del Desarrollo: Se encuentra ubicado en el grupo de procesos gerencial o estratégico.
- Proceso Planeación Territorial: Este proceso está definido para los procesos misionales del Mapa de Procesos de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
- Procedimientos identificados en Planeación del Desarrollo.
- Procedimiento Banco de proyectos.
- Procedimientos identificados en Ordenamiento Territorial.
- Procedimiento Control urbano.
- Procedimiento Espacio Público.
- Procedimiento Estratificación.
- Procedimiento Legalización urbanística.
- Procedimiento Patrimonio Histórico.
- Procedimiento Tasa de Alineamiento.
- Procedimiento Uso de Suelo.
- Procedimiento Ajuste al POT.

Teniendo en cuenta la línea de tiempo en la cual se ha desarrollado esta gestión, encontramos de la siguiente manera los procesos de Planeación del Desarrollo y Planeación Territorial.

Ver Anexo C.

## **8. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE INDICADORES DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL**

Se diseña un Manual de Indicadores de Gestión, como parte del componente del Modelo de MECI CALIDAD para la Oficina Asesora de Planeación, ya que es un requisito bajo la norma GP 1000 del 2009 y del Manual Técnico del MECI 2014, este Manual viene acompañado de la Matriz de Indicadores.

Este documento es importante para demostrar resultados de Gestión y no existía en esta Oficina. (Ver anexo A)

### **8.1 ACTUALIZACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA**

Revisión y actualización de la misión y visión institucional: Se presenta la propuesta de la nueva misión y visión institucional, construida en base a lo establecido en la Constitución Política Colombiana y armonizándola con el Decreto Municipal N° 479 de 2008 por medio del cual se adopta la estructura administrativa transitorio del municipio de Barrancabermeja y el Plan de Desarrollo Municipal adoptado por el Acuerdo N° 002 de 2012.

#### **Misión (antes)**

El Municipio de Barrancabermeja mediante el DECRETO N° 479 DE 2008 del 26 Diciembre de 2008, estableció que tiene como misión afianzar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

El Municipio de Barrancabermeja se desarrolla conforme a los principios, de la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia, con el fin de

atender las competencias legales inherentes al Municipio y particularmente para:

1. Orientar su gestión al bienestar y desarrollo de los habitantes de su territorio sin discriminación alguna, considerando sus particularidades culturales y económicas, con énfasis en los más pobres y vulnerables.
2. La asignación de recursos basados en criterios de prioridad, equidad, solidaridad y desarrollo sostenible.
3. Asegurar la participación efectiva de la comunidad en el manejo de los asuntos locales.
4. Propiciar la vinculación de organismos nacionales e internacionales, públicos y privados.
5. La modernización permanente de su estructura y procesos.
6. Mejorar la atención al ciudadano.
7. Prestar los servicios que son de su competencia.
8. Recuperar la confiabilidad de inversionistas públicos y privados que generen empresa y empleo.
9. Fortalecer los valores de trabajo, ética, identidad cultural y ecológica.
10. Alcanzar un clima laboral de mutuo respeto y desarrollo integral.
11. Alcanzar un clima laboral de mutuo respeto y desarrollo integral.

### **Visión (antes)**

La visión del Municipio de Barrancabermeja es tomada del Programa de Gobierno del señor Alcalde, ELKIN DAVID BUENO ALTAHONA, el cual tituló como “Barrancabermeja CIUDAD FUTURO” para desarrollarlo en su periodo de gobierno 2012 – 2015 es la siguiente:

Barrancabermeja en el 2015 contará con la plataforma socio cultural, política, y económica que le permitirá avanzar en la consolidación de región auto-sostenible en donde la reconciliación, las oportunidades y la prosperidad serán parte integral del bienestar.

Así mismo, Barrancabermeja en el 2050 será consolidada como el principal nodo

de transporte del país y eje de comercio internacional, enlazando de forma amplia y positiva los aspectos de sostenibilidad ambiental y diversidad industrial, garantizando el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, fortaleciendo la identidad y diversidad cultural fundamentando las condiciones básicas para la construcción de una cultura de paz.

La Barrancabermeja del futuro, no es solamente la ciudad renovada, con más espacios públicos, mejor movilidad e infraestructura moderna, es principalmente LA CIUDAD DEL NUEVO CIUDADANO. Una Barrancabermeja más social, más digna e incluyente. Una Barrancabermeja segura, tolerante, participativa y pacífica, donde se desarrollen actividades económicas competitivas e innovadoras, con proyección global. Una Barrancabermeja ordenada y futurista, que genere confianza y atraiga al ciudadano, al turista y al empresario.

### **Misión y Visión actuales**

Con base a la Ley 136 de 1994 y la Ley 1551 de 2012

#### **MISIÓN**

En el municipio de Barrancabermeja somos una entidad pública al servicio de los ciudadanos para el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de acciones, planes y programas, dirigidos al desarrollo del municipio de manera integral.

La Administración Municipal desarrolla conforme a los principios, de la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia, con el fin de atender las competencias legales inherentes al Municipio y particularmente para:

1. Orientar su gestión al bienestar y desarrollo de los habitantes de su territorio sin discriminación alguna, considerando sus particularidades culturales y económicas,

con énfasis en los más pobres y vulnerables.

2. La asignación de recursos basados en criterios de prioridad, equidad, solidaridad y desarrollo sostenible.
3. Asegurar la participación efectiva de la comunidad en el manejo de los asuntos locales.
4. Propiciar la vinculación de organismos nacionales e internacionales, públicos y privados.
5. La modernización permanente de su estructura y procesos.
6. Mejorar la atención al ciudadano.
7. Prestar los servicios que son de su competencia.
8. Recuperar la confiabilidad de inversionistas públicos y privados que generen empresa y empleo.
9. Fortalecer los valores de trabajo, ética, identidad cultural y ecológica.
10. Alcanzar un clima laboral de mutuo respeto y desarrollo integral.

### **Visión**

El Municipio de Barrancabermeja en el 2022 será líder a nivel del Magdalena Medio reconocido por su funcionalidad, compromiso social, posicionamiento y liderazgo estratégico que genera identidad y credibilidad en el gobierno; con instituciones fortalecidas que generan compromiso social dirigido a la población.

Será consolidada como el principal nodo de transporte del país y eje de comercio internacional, enlazando de forma amplia y positiva los aspectos de sostenibilidad ambiental y diversidad industrial, garantizando el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, contando con la plataforma socio cultural, política, y económica que le permitirá avanzar en la consolidación de región auto-sostenible en donde la reconciliación, las oportunidades y la prosperidad serán parte integral del bienestar; donde conserva y aprovecha de manera sostenible sus humedales, cuerpos de agua y drenajes naturales, diversifica su actividad económica ofertando actividad industrial en petroquímica y servicios, transforma productos agropecuarios, impulsa

de manera sostenible las labores pesqueras y proyecta su territorio como proveedor de servicios eco turísticos y del puerto multimodal; todo con la finalidad de fortalecer la identidad y diversidad cultural fundamentando las condiciones básicas para la construcción de una cultura de paz.

## 9. CONCLUSIONES

- Después de haber realizado el diagnóstico en la entidad se concluye al verificar el estado actual de los procesos y procedimientos del MECI y GP1000:2009 de la oficina asesora de planeación municipal que los procesos misionales y técnicos debían ser actualizados en el manual debido al constante cambio y mejora continúa de estos.
- Los funcionarios recibieron la sensibilización de los procesos, procedimientos y trámites actualizados para su conocimiento y practica de estos.
- Se revisó el estado actual del MECI y los planes de mejoramiento suscritos y se propusieron acciones de mejora para optimizar el control interno de los procesos.
- Se establecieron compromisos y responsabilidades de la Alta Dirección frente a la implementación y fortalecimiento continuo e impacto al interior de la Entidad. Tales como capacitar continuamente el personal para que los cambios en los procesos que se implementaron en la actualización del MECI puedan ser más eficientes.
- Se logró mediante reuniones con las partes involucradas en los procesos la presentación del modelo de una manera más sistemática, funcional y organizada tras realizar revisiones y ajustes, lo que facilita la comprensión e implementación ya que se mejoraron y puntualizaron los detalles necesarios para que los procesos sean estandarizados.
- Al realizar el levantamiento de los procesos y procedimientos de la oficina asesora de planeación se evidencio el estado en el que se encontraba cada uno de ellos permitiendo ajustar los detalles pertinentes.
- Con la implementación de la actualización del MECI se disminuyen los riesgos relacionados con los procesos ya que cada procedimiento que forma parte este fue revisado y mejorado en varias etapas.

- Información y comunicación como eje transversal a los Módulos de control del modelo, procede a dar cumplimiento a los principios de publicidad y transparencia de la gestión proporcionando mayor interacción con la ciudadanía.
- Una vez identificados los principales cambios en el modelo, se establece que la Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja, cuenta con un correcto proceso de implementación del MECI, por lo tanto no se deben realizar mayores cambios para actualizarlo, teniendo en cuenta que el modelo se ajusta no desde su concepción filosófica si no en su forma, facilitando la comprensión e introduciendo estrategias de simplificación que permiten su efectiva operación.
- La Entidad realizó una lectura a fondo del Manual Técnico del Modelo Estándar de control interno, para comprender la dimensión de los cambios y efectuó las sensibilizaciones para que los servidores públicos conocieran de manera general la actualización al modelo.
- Se Diseñó el Manual de Estrategias de Rendición de Cuentas teniendo en cuenta la nueva metodología del DNP, se acepta y se aprueba bajo Acto Administrativo, conferido en la Resolución 3380 de 16 de Noviembre de 2015.

## 10. RECOMENDACIONES

- La Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja, debe conformar un Equipo Técnico MECI – CALIDAD, que de forma constante y continuada, se encarguen de monitorear y actualizar los procedimientos y procesos, así como las fichas de indicadores de gestión, de cada una de las dependencias con el fin de Estandarizar estas actividades y así, se reduciría los tiempos muertos por capacitación del personal que entra sin experiencia al nuevo puesto de trabajo, mediante estos la caracterización de cada uno de los procedimientos, se incrementa la eficiencia del Trabajador y la eficacia de la organización.
- Realizar seguimiento trimestral a los indicadores, iniciando con una primera medición en Marzo de 2016.
- Diseñar el cuadro de control de indicadores clave
- Revisión de los indicadores donde se verifique su pertinencia - Alimentar y revisar el cuadro de control de indicadores clave: La alimentación del cuadro de indicadores se replantea cuando se realice la medición para el mes de marzo de 2016.
- Establecimiento de las políticas de operación - Revisar las políticas de operación del SICME: Las políticas de operación se encuentran definidas en el anexo 3 del manual de calidad y una vez revisadas se puede observar que cumplen con los requerimientos de la actualización del MECI 2014.
- Realizar la divulgación de Políticas de operación de acuerdo a lo definido el Plan Medios y comunicaciones y estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, el

cual coordina de manera eficiente la Oficina Asesora de Prensa, quedando bajo su responsabilidad la realización de dicha actividad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Deming, W. E. (1993). *Out of Crisis*. MIT-CAES. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>

ICONTEC. (2014). *ICONTEC, Internacional*. Recuperado el 2015, de <http://www.icontec.org/index.php/pt/tipos-de-certificados-que-le-pueden-interesar/50-colombia/certificacion-sistema/333-gestion-de-la-calidad-ntcgp-1000>

NTC GP 1000:2009. (2009). *Uniatlantico*. Recuperado el 2015, de <http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

Universidad Tecnológica de Pereira. (2014). *UTP*. Recuperado el 2015, de <http://www.utp.edu.co/meci/que-es-el-meci.html>

## ANEXOS

### ANEXO A: Instructivos de procesos y procedimientos de la oficina asesora de planeación antes y después de su actualización.

Tabla 4. Instructivo espacio público (flujograma) antes

FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	PUNTO DE CONTROL
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; S1[1. Solicitar y diligenciar el formulario de intervención y ocupación del espacio público. Reclamarlo en la oficina Asesora de Planeación Municipal.]     S1 --&gt; S2[2. Recepcionar solicitud de licencia de intervención y ocupación del espacio público y designar al servidor y/o dependencia que dará respuesta al servicio.]     S2 --&gt; S3[3. Radicar formulario adjuntando la documentación. Revisar el formulario y los documentos aportados por el solicitante.]     S3 --&gt; S4[4. Solicitar documentos faltantes o incorrectos. Para el trámite en línea, si la documentación no es válida, se envía al solicitante una notificación por correo electrónico a través de la herramienta transaccional.]                     </pre>			
	Usuario	Formulario de solicitud.	
	Secretaria	Formulario de solicitud.	
	Profesional especializado.	Formulario y documentos anexos.	Radicación de formulario y documentos anexos por el solicitante.
	Profesional especializado.	Documentos faltantes.	

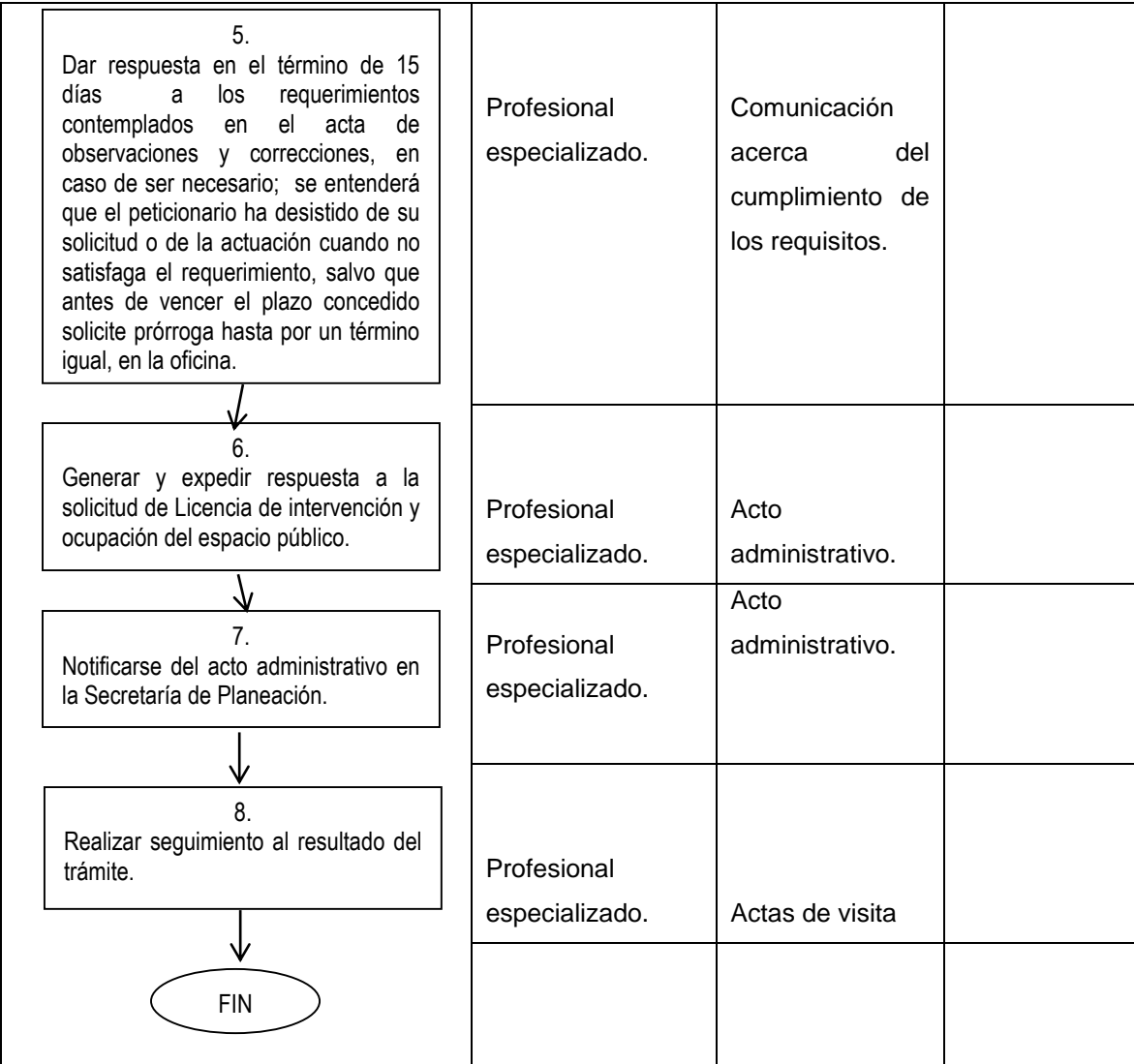


Tabla 5. Instructivo espacio público (nuevo)

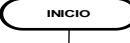
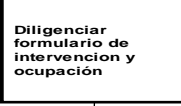
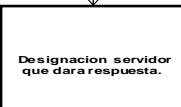

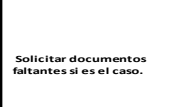

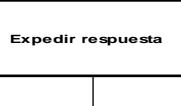

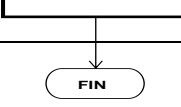

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO ESPACIO PUBLICO					
		Código:100.4 – PR.01	Fecha: 10-04-14	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
					
1		Solicitar y diligenciar el formulario de intervención y ocupación del espacio público. Reclamarlo en la oficina Asesora de Planeación Municipal.	Usuario	Formulario de solicitud	
2		Recepcionar solicitud de licencia de intervención y ocupación del espacio público y designar al servidor y/o dependencia que dará respuesta al servicio.	Secretaria	Formulario de solicitud	
3		Radicar formulario adjuntando la documentación. Revisar el formulario y los documentos aportados por el solicitante.	Profesional especializado	Formulario y documentos anexos	Radicacion de formulario y documentos anexos por el solicitante.
4		Solicitar documentos faltantes o incorrectos. Para el trámite en línea, si la documentación no es válida, se envía al solicitante una notificación por correo electrónico a través de la herramienta transaccional.	Profesional especializado	Documentos faltantes	
5		Dar respuesta en el término de 15 días a los requerimientos contemplados en el acta de observaciones y correcciones, en caso de ser necesario; se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, en la oficina.	Profesional especializado	Comunicación acerca del cumplimiento de requisitos	
6		Generar y expedir respuesta a la solicitud de Licencia de intervención y ocupación del espacio público.	Profesional especializado	Acto administrativo	
7		Notificarse del acto administrativo en la Secretaría de Planeación	Profesional especializado	Acto administrativo	
8		Realizar seguimiento al resultado del trámite	Profesional especializado	Constancia secretarial.	
					

Tabla 6. Instructivo Estratificación (antes)

		ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
		INSTRUCTIVO ESTRATIFICACION			
		Código:100.4 – PR.01	Fecha: 25-06-15	Versión: Prueba	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
1	<p>1. Solicitar y diligenciar formato de solicitud de estrato y recibo de pago por el servicio, en la oficina de recepción de Planeación Municipal.</p> <p><i>Nota: Este servicio será cancelado en el banco de Bogotá de la Alcaldía Municipal.</i></p>	<p>1. Solicitar y diligenciar formato de solicitud de estrato y recibo de pago por el servicio, en la oficina de recepción de Planeación Municipal.</p> <p><i>Nota: Este servicio será cancelado en el banco de Bogotá de la Alcaldía Municipal.</i></p>	Usuario	Formulario de solicitud de estrato. Recibo de pago	
2	<p>2. Radicar en recepción formato diligenciado junto con los documentos anexos (fotocopia del predial actualizado y recibo de pago original cancelado).</p> <p><i>Nota: Dependiendo de la solicitud; si esta sólo requiere certificado de estrato este demorará 5 días hábiles. Pero si el usuario solicita certificado de nomenclatura el tiempo será el demandado por dicha área.</i></p>	<p>Radicar en recepción formato diligenciado junto con los documentos anexos (fotocopia del predial actualizado y recibo de pago original cancelado).</p> <p><i>Nota: Dependiendo de la solicitud; si esta sólo requiere certificado de estrato este demorará 5 días hábiles. Pero si el usuario solicita certificado de nomenclatura el tiempo será el demandado por dicha área.</i></p>	Usuario	Formato de Solicitud diligenciado. Fotocopia del predial actualizado. Recibo de pago original.	Radicado de formato de solicitud de estrato diligenciado y documentos anexos.
3	<p>3. Verificar en base de datos el código predial, la cédula catastral, nombre del usuario, dirección y posteriormente asignar estrato a la vivienda.</p> <p><i>Nota: Si Hay inconvenientes que no se puedan solucionar en la oficina con la verificación de la información en la base de datos, se deberá proceder de la siguiente manera, de lo contrario se continuará al paso</i></p>	<p>. Verificar en base de datos el código predial, la cédula catastral, nombre del usuario, dirección y posteriormente asignar estrato a la vivienda.</p> <p><i>Nota: Si Hay inconvenientes que no se puedan solucionar en la oficina con la verificación de la información en la base de datos, se deberá proceder de la siguiente manera, de lo contrario se continuará al paso</i></p>	Profesional Universitario	Base de datos. Formato de solicitud de certificado de estrato.	
4	<p>4. Visitar la vivienda para tomar evidencias de uso y variables de estrato</p>	<p>Visitar la vivienda para tomar evidencias de uso y variables de estrato</p>	Profesional Universitario	Evidencias fotográficas. Datos de variables	

5	<p>5. Consignar en ficha de visita evidencias y generar estrato.</p>	<p>Consignar en ficha de visita evidencias y generar estrato.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>Ficha de visita</p>	
6	<p>6. Elaboración del certificado a partir del estrato asignado, en el formato de solicitud.</p>	<p>Elaboración del certificado a partir del estrato asignado, en el formato de solicitud.</p>	<p>Secretaría</p>	<p>Certificado de estrato</p>	
7	<p>7. Revisar y generar visto bueno del certificado de estrato y enviarlo para la firma del jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Revisar y generar visto bueno del certificado de estrato y enviarlo para la firma del jefe de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>Certificado de estrato</p>	
8	<p>8 Entregar certificado de estrato al usuario. Nota: Si el usuario no está de acuerdo con el estrato asignado, el proceso a seguir será el siguiente.</p>	<p>Entregar certificado de estrato al usuario. Nota: Si el usuario no está de acuerdo con el estrato asignado, el proceso a seguir será el siguiente.</p>	<p>Secretaría</p>	<p>Certificado de estrato</p>	
	<p>9 Solicitar y diligenciar formato de reclamación, anexando certificado expedido, fotocopia del predial y todos los recibos de servicios públicos domiciliarios para radicarlos en la recepción de la Oficina Asesora de Planeación Municipal. Nota: Este trámite tendrá una duración de 60 días calendario.</p>	<p>Solicitar y diligenciar formato de reclamación, anexando certificado expedido, fotocopia del predial y todos los recibos de servicios públicos domiciliarios para radicarlos en la recepción de la Oficina Asesora de Planeación Municipal. Nota: Este trámite tendrá una duración de 60 días calendario.</p>	<p>Usuario</p>	<p>Formato de reclamación diligenciado. Fotocopia del predial. Recibos de servicios públicos domiciliarios.</p>	
	<p>10. Visitar con el acompañamiento de veedor del comité permanente de estratificación, para tomar nuevamente las variables a través del formato de encuesta y asignar el nuevo</p>	<p>Visitar con el acompañamiento de veedor del comité permanente de estratificación, para tomar nuevamente las variables a través del formato de encuesta y asignar el nuevo</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>Formato de encuesta diligenciado</p>	

	<p>11 Expedir respuesta y oficio de asignación del estrato.</p> <p><b>Nota:</b> Si el usuario no está de acuerdo con esta respuesta tendrá derecho a una reclamación en instancia. La cual tendrá 5 días calendario para imponer recurso de apelación.</p>	<p><i>Expedir respuesta y oficio de asignación del estrato.</i></p> <p><i>Nota: Si el usuario no está de acuerdo con esta respuesta tendrá derecho a una reclamación en instancia. La cual tendrá 5 días calendario para imponer recurso de apelación.</i></p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>Oficio asignación de estrato</p>	
	<p>11 Presentar y radicar recurso de apelación, manifestando inconformidad, en la oficina de recepción de Planeación Municipal.</p>	<p><i>Presentar y radicar recurso de apelación, manifestando inconformidad, en la oficina de recepción de Planeación Municipal.</i></p>	<p>Usuario</p>	<p>Recurso de apelacion</p>	<p>Radicado de recurso de apelación</p>
	<p>12 Visitar vivienda con el acompañamiento del comité permanente de veeduría de estratificación; 1 representante por empresa de servicio público domiciliario y 1 representante de la comunidad por cada una de la empresas.</p>	<p><i>Profesional universitario</i></p>			
	<p>13 Asignar estrato nuevamente e incluirlo en la base de datos.</p>	<p><i>Profesional universitario</i></p>	<p>Base de datos</p>		
	<p>14 Expedir certificado de estrato, siendo este documento la última instancia.</p>	<p><i>Profesional universitario</i></p>	<p>Certificado de estrato</p>		
	<p>FIN</p>				

## INSTRUCTIVO ESTRATIFICACION (NUEVO)

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO - ESTRATIFICACIÓN					
Código: 100.4 - PR.01		Fecha: 02 - 07 - 15		Versión: 01	
Anexo 1					
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	
FLUJOGRAMA					
Descripción de la actividad					
RESPONSABLE					
DOCUMENTO GENERADO					
PUNTO DE CONTROL					
1	INICIO				
2	1. Solicitar y diligenciar formato de solicitud de estrato y recibo de pago por el servicio, en la oficina de recepción de Planeación Municipal. Nota: Este servicio será cancelado en el banco de Bogotá de la Alcaldía Municipal.	Se pide al ciudadano que se diligencie el formato de solicitud de estrato	Usuario Ciudadano	Formato de solicitud de estrato. Recibos de servicios públicos domiciliarios Recibo de pago.	
3	2. Radicar en recepción formato diligenciado junto con los documentos anexos (fotocopia del predial actualizado y recibo de pago original cancelado). Nota: Dependiendo de la solicitud; si esta solo requiere certificado de estrato este demorará 5 días hábiles. Pero si el usuario solicita certificado de nomenclatura el tiempo será el demandado por dicha área y en los casos que no anexen toda la documentación.	Se radica en recepción el formato diligenciado con los documentos anexos en archivo digital y físico.	Usuario Ciudadano	Formato de Solicitud diligenciado. Fotocopia del predial actualizado. Recibo de pago original.	Radicado de formato de solicitud de estrato diligenciado y documentos anexos.
4	3. Verificar en base de datos el código predial, cédula catastral, nombre del usuario, dirección y posteriormente asignar estrato a vivienda. Nota: Si Hay inconvenientes que no se puedan solucionar en la oficina de la verificación de la información en la base de datos, se deberá procesar de la siguiente manera, de lo contrario se continuará al paso 6.	El profesional verificara las cartas catastrales y la base de datos correspondiente a la información suministrada por el usuario y posteriormente asignar el estrato solicitado.	Profesional Universitario.	Base de datos. Formato de solicitud de certificado de estrato.	
5	4. Visitar la vivienda para tomar evidencias de uso y variables de estrato	Se debe realizar una visita donde se toman las evidencias de uso y variables de estrato para poder procesar la solicitud.	Profesional Universitario.	Evidencias fotográficas. Datos de variables.	
	5. Consignar en ficha de visita evidencias y generar estrato.	Se consigna la información recolectada en la ficha determinada para su posterior revisión.	Profesional Universitario.	Ficha de visita.	
	6. Elaboración del certificado a partir del estrato asignado, en el formato de solicitud.	Se elabora el certificado de estrato en el formato de la solicitud después de analizar la información suministrada por el visitador.	Secretaria	Certificado de estrato.	
	7. Revisar y generar visto bueno del certificado de estrato y enviarlo para la firma del jefe de la Oficina Asesora de Planeación Municipal.	Se revisa el certificado expedido y si todo esta OK se le pone un visto bueno y se pasa para la firma del jefe.	Profesional Universitario.	Certificado de estrato.	
	7. Entregar certificado de estrato al usuario. Nota: Si el usuario no está de acuerdo con el estrato asignado, el proceso a seguir será el siguiente.	Se realiza la entrega del certificado de estrato a el usuario, si este llegara a estar inconforme con la certificación se procede de la siguiente manera.	Secretaria	Formato de reclamación diligenciado. Fotocopia del predial. Recibos de servicios públicos domiciliarios.	
	8. Solicitar y diligenciar formato de reclamación, anexando certificado expedido, fotocopia del predial y todos los recibos de servicios públicos domiciliarios para radicarlos en la recepción de la Oficina Asesora de Planeación Municipal. Nota: Este trámite tendrá una duración de 60 días calendario.	Se pide al ciudadano que diligencie el formato de reclamación de la solicitud de estrato con los siguientes documentos anexados : 1. Certificación expedida 2. Fotocopia del impuesto predial 3. Recibos de servicios publicos	Usuario Ciudadano	Certificado de estrato. Formato de encuesta diligenciado.	
	8. Visitar con el acompañamiento de sesión del comité permanente de estratificación, para tomar nuevamente las variables a través del formato de encuesta y asignar el nuevo estrato.	Se realiza una visita con el veedor del comité permanente de estratificación para que se tome de nuevo las variables y se consignen en el formato de encuesta para así procesar de nuevo la solicitud de estrato.	Profesional Universitario. Veedor		
	9. Expedir respuesta y oficio de asignación del estrato.	Se da respuesta al reclamo y se expide el certificado con el estrato corregido. Nota: Si el usuario no está de acuerdo con esta respuesta tendrá derecho a una reclamación en segunda instancia. La cual tendrá 10 días calendario para imponer recurso de apelación.	Profesional Universitario. Comité permanente de estratificación	Oficio de asignación de estrato. Recurso de apelación	
	10. Visitar vivienda con el acompañamiento del comité permanente de estratificación y la Personería.	Se realiza una visita con el veedor del comité permanente de estratificación para que se tome de nuevo las variables y se consignen en el formato de encuesta para así procesar de nuevo la solicitud de estrato.	Profesional Universitario.		
	11. Asignar estrato nuevamente e incluirlo en la base de datos.	Se da respuesta al reclamo y se expide el certificado con el estrato corregido. Este finalmente se incluye en la base de datos.	Profesional Universitario.	Base de datos.	
	12. Expedir certificado de estrato, siendo este documento la última instancia.	Se expide el certificado de estrato como ultima instancia sin lugar a una posterior reclamación.	Profesional Universitario.	Certificado de estrato.	
	FIN				

Tabla 7. Instructivo control urbano (antes)

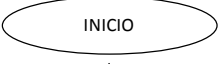
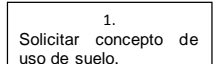
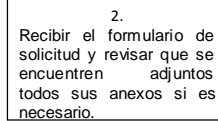
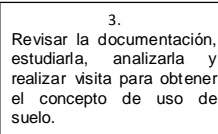
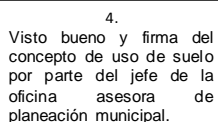
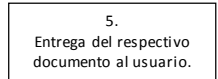

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO CONTROL URBANO					
		Código:100.2 – PR.08	Fecha: 30-08-14	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
					
1			Secretaria	Copia de licencia, planos y resolución de licencia.	
2			Coordinador de control urbanístico y equipo de apoyo.	Copia de licencia, planos y resolución de licencia	Archivo de documentos
			Coordinador de Control Urbanístico y equipo de apoyo	Planos y licencia	
			Coordinador Control Urbanístico y equipo de apoyo	Acta de visita	
			Coordinador Control Urbanístico y equipo de apoyo	Acta e informe	Archivo de actas
4			Secretaria	Informe	

Tabla 8. Instructivo control urbano (nuevo)

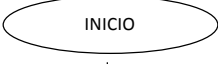
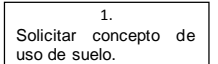
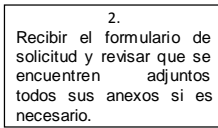
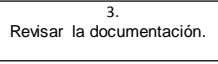
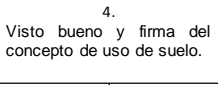
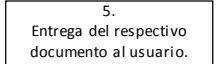

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO CONTROL URBANO					
		Código:100.2 – PR.08	Fecha: 30-08-15	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
					
		El usuario se acerca con los documentos requeridos a la Oficina Asesora de Planeación.	Secretaria	Copia de licencia, planos y resolución de licencia.	
		Se recibe la solicitud y se revisa que todos los documentos requeridos estén adjuntos.	Coordinador de control urbanístico y equipo de apoyo.	Copia de licencia, planos y resolución de licencia	Archivo de documentos
		Estudiar, analizar y realizar visita para obtener el concepto de uso de suelo	Coordinador de Control Urbanístico y equipo de apoyo	Planos y licencia	
		Una vez revisado el documento solicitado, se halla al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Municipal	Coordinador Control Urbanístico y equipo de apoyo	Acta de visita	
			Coordinador Control Urbanístico y equipo de apoyo	Acta e informe	Archivo de actas
			Secretaria	Informe	

Tabla 9. Instructivo legalización urbanística (antes)

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN URBANÍSTICA					
		Código:100.2 – PR.08	Fecha: 30-08-14	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
	<p>1.</p> <p>Solicitar a través de oficio con o sin documentos soportes (levantamiento topográfico) la visita del equipo de planeación municipal para la legalización del asentamiento humano.</p> <p>Nota: El jefe de la oficina asesora de planeación municipal puede realizar esta misma solicitud verbalmente al área de legalización y el procedimiento a cumplir será el mismo, tal y como se describirá continuación.</p>		Comunidad	Oficio y documentos anexos.	Radicación de oficio y documentos anexos por el solicitante
	<p>2.</p> <p>Verificar si la solicitud hecha por la comunidad con levantamiento topográfico (documentos soportes) anexado cumple con los requisitos exigidos en el Decreto 564 / 2006.</p> <p>Nota: si cumple se continuará con el paso 6.</p>		Equipo legalización urbanística	Levantamiento topográfico. Documentos soportes	
	<p>3.</p> <p>Realizar visita para responder oficio a la comunidad (sin documentos soportes) o solicitud verbal del jefe de la oficina asesora de planeación municipal. Donde se dará respuesta inmediata a la viabilidad de la legalización del asentamiento humano, evidenciando si cumple o no con los requerimientos del decreto 564/2006. También se verificará si está o no en zona de alto riesgo de acuerdo a criterio del mapa de amenaza No. 34 acuerdo 018 del 2002 y de acuerdo a su afectación se determinará si es viable o no la legalización urbanística.</p>		Equipo legalización urbanística	Acta	
	<p>4.</p> <p>Si es viable la legalización urbanística se procederá a realizar el plano de levantamiento topográfico.</p>		Equipo legalización Urbanística (topógrafos contratados).	L.T	
	<p>5.</p> <p>Verificar si la información contenida (estudios ambientales, urbanísticos, jurídicos y civiles) en el L.T corresponde a como está actualmente en el asentamiento humano.</p>		Equipo legalización urbanística	L.T	

	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">6.</p> <p>Realizar socialización de proyecto de legalización urbanística con la comunidad, donde el proceso continuará siempre y cuando se haya logrado el 51% de las firmas de los representantes por familia censados.</p> </div>		Equipo de legalización urbanística	Copia de cartaventas, escrituras y certificado J.A.C
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">7.</p> <p>Elaborar estudio urbanístico, incluyendo planos de L.T, afectación, diseño urbanístico, perfiles viales, nomenclatura y resolución de legalización.</p> </div>		Equipo de legalización urbanística	Acto administrativo
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">8.</p> <p>Socialización del proyecto de legalización y de los planos.</p> <p>Nota: La comunidad tendrá 10 días hábiles para realizar sus respectivas reclamaciones si las hay.</p> </div>		Equipo legalización urbanística	Acta de socialización. Planos
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">9.</p> <p>Entrega de legalización urbanística al presidente de la junta de acción comunal.</p> </div>		Jefe Oficina Asesora de Planeación Municipal	Planos. Estudio. Resolución
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p>FIN</p> </div>			

Tabla 10. Instructivo legalización urbanística (después)

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO LEGALIZACION URBANISTICA					
		Código:100.4 – PR-01	Fecha: 10-04-14	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
	INICIO				
1	Solicitud legalización asentamiento urbano.	Solicitar a través de oficio con o sin documentos soportes (levantamiento topográfico) la visita del equipo de planeación municipal para la legalización del asentamiento humano. Nota: El jefe de la oficina asesora de planeación municipal puede realizar esta misma solicitud verbalmente al área de legalización y el procedimiento a cumplir será el mismo, tal y como se describirá continuación	Comunidad	Oficio y documentos anexos	Radicación de oficio y documentos anexos por el solicitante.
2	Verificar cumplimiento legal de la solicitud	Verificar si la solicitud hecha por la comunidad con levantamiento topográfico (documentos soportes) anexo cumple con los requisitos exigidos en el Decreto 564/2006. Nota: si cumple se continuará con el paso 6.	Equipo legalización urbanística	Levantamiento topográfico. Documentos soportes.	
3	Realización de visita.	Realizar visita para responder oficio a la comunidad (sin documentos soportes) o solicitud verbal del jefe de la oficina asesora de planeación municipal. Desde se dará respuesta inmediata a la viabilidad de la legalización del asentamiento humano, evidenciando si cumple o no con los requerimientos del decreto 564/2006. También se verificará si está o no en zona de alto riesgo de acuerdo a criterio del mapa de amenaza No. 34 acuerdo 018 del 2002 y de acuerdo a su afectación se determinará si es viable o no la legalización urbanística.	Equipo legalización urbanística	Acta	
4	Solicitar documentos faltantes si es el caso.	Si es viable la legalización urbanística se procederá a realizar el plano de levantamiento topográfico.	Equipo legalización Urbanística (topógrafos contratados).	L.T ( Levantamiento topográfico).	
5	Dar respuesta a los requerimientos	Verificar si la información contenida (estudios ambientales, urbanísticos, jurídicos y civiles) en el L.T corresponde a como está actualmente en el asentamiento humano.	Equipo legalización Urbanística	L.T ( Levantamiento topográfico).	
6	Realizar socialización del proyecto	Realizar socialización de proyecto de legalización urbanística con la comunidad, donde el proceso continuará siempre y cuando se haya logrado el 51% de las firmas de los representantes por familia censados.	Equipo legalización Urbanística	Copia de cartaventas, escrituras y certificado J.A.C	
7	Elaborar estudio urbanístico	Elaborar estudio urbanístico, incluyendo planos de L.T, afectación, diseño urbanístico, perfiles viales, nomenclatura y resolución de legalización.	Equipo legalización Urbanística	Acto administrativo	
8	Socialización del proyecto	Socialización del proyecto de legalización y de los planos. Nota: La comunidad tendrá 10 días hábiles para realizar sus respectivas reclamaciones si las hay por escrito	Equipo legalización Urbanística	Acta de socialización. Planos	
9	Realizar seguimiento	Entrega de legalización urbanística al presidente de la junta de acción comunal.	Jefe oficina asesora de planeación municipal.	Planos. Estudio. Resolución	
	FIN				

Tabla 11. Instructivo uso de suelo (antes)


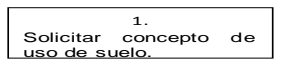
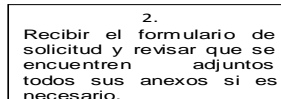
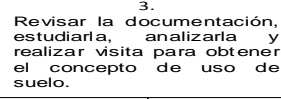
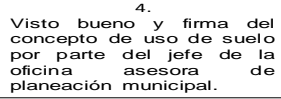
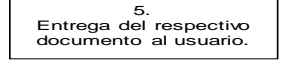

ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO - INSTRUCTIVO USO DE SUELO					
		Código: 100.4 – PR.01	Fecha: 04-12-13	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
					
1		El usuario se acerca con los documentos requeridos a la oficina asesora de planeación.	Usuario	Documento de solicitud	Archivo de recibido de solicitudes
2		Se recibe la solicitud y se revisa que todos los documentos requeridos estén adjuntos.	Secretaria	Formulario Anexos (planos, cámara de comercio, fotografías, entre otros).	Archivo de documentos
3		Se procesa la documentación, se estudia la solicitud y se programa la visita al predio para poder expedir el concepto de uso de suelo.	Coordinador de Control Urbanístico y equipo de apoyo.	Concepto de uso de suelo.	
4		Los conceptos emitidos por el coordinador del área de control urbanístico son enviados al despacho del jefe de la oficina asesora de planeación para su revisión, visto bueno y posterior firma.	Jefe oficina asesora de planeación municipal	Concepto de uso de suelo.	
5		Se pide la firma del recibido y se hace entrega de el concepto de uso de suelo al usuario en la recepción	Secretaria Control Urbanístico.	Documento final de concepto uso de suelo.	Archivo de actas
			Secretaria	Informe	

Tabla 12. Instructivo uso de suelo (nuevo)

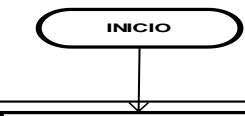
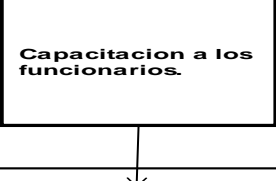
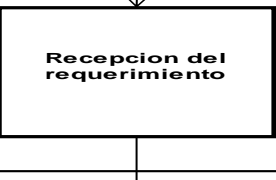

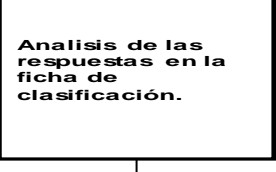
ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO USO DE SUELO					
Código:100.4 – PR.01		Fecha: 10-04-14		Versión 01	
				Anexo 1	
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
1		La parte interesada debe diligenciar y entregar el Formulario de Solicitud del Concepto de Uso de Suelo	Usuario	Formulario de Solicitud de Concepto de Uso de Suelo	
2		Recepcion del requerimiento o Formulario de Solicitud del Concepto de Uso de Suelo al usuario para el inicio del correspondiente tramite.	Secretaria	Formulario Anexos (planos, cámara de comercio, fotografías, entre otros).	Radicado de documentos recibidos.
3		Se ejecuta la revisión de la documentación requerida y pertinente con el fin de estudiarla, analizarla y verificarla mediante una visita domiciliaria al predio donde se piensa ubicar el negocio para emitir el Concepto de Uso de Suelo	Coordinador de Control Urbanístico y equipo de apoyo Equipo control urbanístico..	Concepto de uso de suelo.	
4		Una vez emitido el concepto de Uso de Suelo respectivo, se remite a generar el Visto Bueno y la Firma que lo autoriza, por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Municipal	Jefe Oficina Asesora de Planeación Municipal	Concepto de uso de suelo firmado para entrega al solicitante.	
5		Se realiza la entrega del documento con el Concepto de Uso de Suelo al usuario en la Oficina Asesora de Planeación	Secretaria de Planeación.	Documento final con el Concepto de uso de suelo.	
6		Archivo de la Copia del documento generado con el concepto de Uso de Suelo	Secretaria de Planeación.	Documento final con el Concepto de uso de suelo.	



Tabla 13. Instructivo SISBEN (antes)

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO - INSTRUCTIVO SISBEN					
		Código: 100.4 – PR.01	Fecha: 04-12-13	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
1		Se capacitan a los responsables en el manejo del software, levantamiento de información y manejo del instrumento encuesta del SISBEN	Profesional Especializado	Listado de asistencia	
2		La aplicación de la ficha es para identificar familias pobres y vulnerables del municipio a través de "la etapa de barrido"	Profesional Especializado	Ficha de clasificación socioeconómica	
3		La base de datos se entrega para que esta sea depurada, validada y consolidada	D.N.P. Profesional Especializado	Base de datos publicada en la página nacional del SISBEN (www.sisben.gov.co) para consulta de usuarios e instituciones.	Número de identificación del usuario
4		La instalación de la base de datos certificada es remitida por el D.N.P para la respectiva operatividad en el municipio.	Profesional Especializado	Base de datos depurada, validada y consolidada.	
5		Se tiene en cuenta las siguientes novedades: Traslado de domicilio, traslado de municipio, nacimientos, fallecimientos, actualización de datos, encuesta nueva por inconformidad del servicio, encuesta por primera vez, inclusión de personas, hogares y retiros de personas, hogares y de fichas	Profesional Especializado	Ficha de clasificación socioeconómica y actualización en la base	
6		Aplicación de la ficha de clasificación socioeconómica (encuesta nueva o por inconformidad del servicio).	Profesional especializado	Ficha de clasificación socioeconómica.	

Tabla 14. Instructivo SISBEN (ahora)

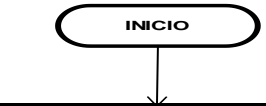
		ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
		PROCEDIMIENTO SISBEN			
		Código:100.4 – PR.01	Fecha: 10-04-14	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
					
1		<p>Capacitar a los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación Municipal responsables en el manejo del software, levantamiento y manejo del instrumento en cuesta del SISBEN.</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Planillas de asistencia Certificaciones</p>	
2		<p>Recepcion del requerimiento o solicitud del usuario para el inicio del correspondiente tramite.</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Registro de solicitud</p>	
3		<p>Aplicación de la ficha de clasificación socioeconómica (encuesta nueva o por inconformidad del servicio): Traslado de domicilio, traslado de municipio, nacimientos, fallecimientos, actualización de datos, encuesta nueva por inconformidad del servicio, encuesta por primera vez, inclusión de personas, hogares y retiros de personas, hogares y de fichas.</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>formato general de encuesta realizada SISBEN</p>	
4		<p>Examinar y revisar las respuestas a cada una de las preguntas de la ficha de clasificación socioeconómica. Verificar que la información sea consistente, que en la recolección no se omite nada (Proceso de crítica).</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>CONTROL DE CALIDAD- VERIFICACION Y REVISION DE FICHAS.</p>	

5	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Ingreso de la ficha de clasificación socioeconómica al sistema (plataforma local o histórico).</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Ingreso de la ficha de clasificación socioeconómica al sistema (plataforma local o histórico).</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Profesional Especializado</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>INFORMACION DIARIA PROCESADA EN LA BASE DE DATOS DEL SISBEN-LIBRO RADICADOR ESCUESTAS SISBEN CON DESTINO A ARCHIVO.-LIBRO RADICADOR DE FICHAS DIARIAS.</i></p>	
6	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Archivo de radicación de fichas diarias y de encuesta SISBEN</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Archivo de radicación de fichas diarias y de encuesta SISBEN con destino al archivo.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Auxiliar</i></p>		
7	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Entrega de la Base de Datos Bruta al DNP</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Entrega de la base de datos bruta al DNP para que dicha base sea depurada, validada y consolidada.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Profesional Especializado</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Numero de identificación del usuario para saber si esta validado. Formato 1 envíe base de datos demanda SISBEN III RESOLUCION DNP 4060</i></p>	
8	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Envío base certificada</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Recpción y envío de la base certificada a las entidades competentes del Municipio y demás partes interesadas.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Profesional Especializado</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Base certificada usuarios.</i></p>	
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Seguimiento</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Realizar seguimiento al resultado del trámite.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Profesional Especializado</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Acto administrativo</i></p>	
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> <b>FIN</b> </div>				

Tabla 15. Instructivo tasa de lineamiento (antes)

ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO TASA DE ALINEAMIENTO					
Código:100.2 – PR.08		Fecha: 30-08-14	Versión 01	Anexo 1	
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
	<p>1. Solicitar y diligenciar formulario en la Oficinas Asesora de Planeación Municipal para elaboración del documento de tasa de lineamientos.</p>	El usuario se acerca con los documentos requeridos a la oficina asesora de planeacion.	Usuario	Formulario	
	<p>2. Revisión del estrato para generar liquidación en base a este, para pago del servicio.</p>	La revisión del estrato se hará para generar liquidación en base a este, para pago del servicio	Profesional especializado, estratificación	Liquidación	
	<p>3. Realizar el pago correspondiente a la solicitud.</p>	Cancelar en el Banco de Bogotá de la Alcaldía Municipal el valor liquidado y entregar posteriormente recibo de pago en recepción, anexando documentos soportes, para así solicitar la visita de campo.	Usuario	Recibo de pago. Fotocopias de escritura, recibos impuesto predial, certificado de tradición y libertad.	Radicado de documentos recibidos.
	<p>4. Visita de campo.</p>	La visita de campo se realizará para verificar el perfil vial y riesgos.	Profesional especializado	¿???	
	<p>5. Elaborar documento de tasa de lineamiento (T.L.A)</p>	El documento se elaborará una vez realizada la visita de campo y su respectiva verificación de requisitos.	Profesional especializado	Documento de tasa de lineamiento.	
	<p>6. Firma del documento de T.L.A para posteriormente entregar al usuario.</p>	Una vez firmado el documento por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación se procederá a ingresar la T.L.A en la base de datos y posteriormente se entregará al usuario.	Jefe oficina asesora de planeación municipal	Documento de tasa de lineamiento	

Tabla 16. Instructivo tasa de alineamiento (actual)

		ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
		PROCEDIMIENTO TASA DE LINEAMIENTO			
		Código:100.4 – PR.01	Fecha: 10-04-14	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
					
1	<p><b>Solicitar y diligenciar formulario anexando la documentación pertinente en las oficinas de planeación municipal para elaboración del documento de tasa de lineamientos.</b></p>	<p><i>La parte interesada debe solicitar, diligenciar y entregar el Formulario de solicitud de Tasa de Lineamiento anexando los documentos permitenes para este requisito.</i></p>	<p><i>Usuario</i></p>	<p><i>Formulario de Solicitud de Tasa de Lineamiento. Anexos (Escritura, Certificado de Tradición, Pago de Impuesto Predial)</i></p>	
2	<p><b>Revisión y verificación de la concordancia de datos para generar liquidación con base a este, para los pago del servicio.</b></p>	<p><i>Revisión y verificación de los documentos y que estos concuerden para generar la Liquidación y el posterior pago del servicio correspondiente.</i></p>	<p><i>Profesional Especializado Estratificación</i></p>	<p><i>Liquidación Anexos (Recibos de Servicios pagados para alimentar el sistema de Estratificación)</i></p>	
3	<p><b>Cancelar en el banco de Bogotá de la Alcaldía del Municipio de Bca/Bja, el valor liquidado y entregar posteriormente recibo de pago en recepción, anexando documentos soportes, para así solicitar la visita de campo.</b></p>	<p><i>El usuario procede a cancelar el pago del valor liquidado en las oficinas del Banco Bogota de la Alcaldía del Municipio de Barrancabermeja y debe entregar el recibo de liquidación cancelado anexando los documentos de soporte en la recepción de la Oficina de Planeación para así solicitar la visita de Campo</i></p>	<p><i>Usuario</i></p>	<p><i>Recibo de Pago, Fotocopias de Escritura, Recibos de Impuesto Predial, Certificado de Tradición y Libertad</i></p>	
4	<p><b>Expedición de radicado de la documentación pertinente.</b></p>	<p><i>Una vez emitido el concepto de Uso de Suelo respectivo, se remite a generar el Visto Bueno y la Firma que lo autoriza, por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Municipal</i></p>	<p><i>Secretaria de Recepción de Planeación</i></p>	<p><i>Recibo de Pago, Fotocopias de Escritura, Recibos de Impuesto Predial, Certificado de Tradición y Libertad</i></p>	<p><i>Radicado de Documentos Recibidos</i></p>

5	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Visita de Campo; para verificar el perfil vial y riesgos</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Se realiza la visita de campo para la verificación del Perfil vías y los riesgos</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Profesional Especializado.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Documento Visita de Campo</i></p>	
6	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Elaborar documento de tasa de lineamiento (T.L.A)</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Se procede a elaborar el documento final de Tasa de Lineamiento (T.L.A)</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Profesional Especializado.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Documento final con el Concepto de Tasa de Lineamiento (T.L.A).</i></p>	
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Firma del documento de T.L.A para posteriormente entregar al usuario.</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Se procede a Firmar el documento final por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Profesional Especializado.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Documento final con el Concepto de Tasa de Lineamiento (T.L.A).</i></p>	
	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Archivar la documentación en Copia y Scaneada</b> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>FIN</b> </div>	<p style="text-align: center;"><i>Se realiza el archivo de la documentación con Copia y Scaneada</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Secretaria Oficina de Planeación</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Documento final con el Concepto de Tasa de Lineamiento (T.L.A).</i></p>	

Tabla 17. Instructivo plan de ordenamiento territorial (antes)

		ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA			
		PROCEDIMIENTO - POT			
		Código 100.4-PR.02	Fecha: 09 -09 -13	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
	<b>FLUIOGRAMA</b> 	<b>Descripción de la actividad</b>	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	PUNTO DE CONTROL
1		Se realiza una inspección del territorio municipal haciendo salvedad de cuales areas son relevantes en temas ambientales, suelo y sistemas estructurales.	Jefe oficina Asesora de Planeación	Documento técnico de soporte	
2		Con base en la información levantada en la valoración del espacio municipal se formula una visión del desarrollo territorial de barrancabermeja.	Jefe oficina Asesora de Planeación	Documento de Formulación	
3		Se construyen los planos cartograficos que permitan formular la planeacion urbana y rural del municipio.	Jefe oficina Asesora de Planeación	Cartografía:	
4		Se construyen los planos cartograficos que permitan formular la planeacion urbana y rural del municipio.	Jefe oficina Asesora de Planeación	Urbana esc: 1:10.000	
5		Se plasman las necesidades que se deben ajustar según los parametros de seguimiento y evaluación.		Rural esc: 1:70.000	
		Se implementan estudios técnicos específicos.		Instrumentos de Gestión.	

<p>7. Análisis y organización de la información</p>	<p>Se procesa y organiza la información adquirida de la realización de los estudios técnicos.</p>	<p>Jefe oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Estudios técnicos</p>		
<p>8. Formulación del proyecto de los ajustes al POT</p>	<p>Se formula el proyecto que propone los ajustes relevantes al nuevo POT.</p>		<p>SIC Expediente Municipal</p>		
<p>9. Presentación concertación proyecto de ajuste POT ante la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS</p>	<p>Preparar una presentación concertación donde se expone el proyecto de ajuste al POT ante la Corporación Autónoma de Santander CAS.</p>	<p>Jefe oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Proyectos de Ajustes al POT</p>		
<p>SI ¿Se concerta? NO</p>		<p>Jefe oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Proyectos de Ajustes al POT</p>		
<p>10. Presentación concertación proyecto de ajuste POT al Consejo Territorial de Planeación.</p>	<p>Preparar una presentación concertación donde se expone el proyecto de ajuste al POT ante el Consejo Nacional de Planeación.</p>				
<p>SI ¿Se concerta? NO</p>					
<p>11. Va al despacho del Alcalde para enviar al Concejo Municipal</p>	<p>Se envía una copia al despacho del alcalde para su socialización y aprobación ante el concejo.</p>	<p>Jefe oficina asesora de Planeación</p>	<p>Jefe oficina asesora de Planeación</p>		
<p>12. Aprobación por Acuerdo Municipal</p>	<p>Se propone para aprobación por acuerdo ante el concejo municipal.</p>	<p>Concejo municipal</p>	<p>Acuerdo Municipal</p>		
<p>13. ¿Es aprobado por el Concejo Municipal?</p>					
<p>13. Expedición de Decreto Alcalde Municipal</p>	<p>Expedir el decreto aprobado y firmado por el alcalde municipal.</p>	<p>Alcalde municipal</p>			
<p>14. Realización del seguimiento y evolución a través del expediente municipal</p>	<p>Verificar haciendo seguimiento y revisando la evolución a través de expediente municipal.</p>	<p>Jefe oficina asesora de Planeación</p>			
<p>FIN</p>	<p>FIN</p>				

Tabla 18. Instructivo patrimonio histórico

ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA					
PROCEDIMIENTO - INSTRUCTIVO DECLARACIÓN DE BIENES COMO BIC					
		Código: 100.4 – PR.01	Fecha: 04-12-13	Versión 01	Anexo 1
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Cargo responsable	Registro	Punto de control
	INICIO				
1	1. Identificar predios por iniciativa del Municipio o la misma comunidad, para ser declarados posiblemente como BIC	Identificar predios por iniciativa del Municipio o la misma comunidad, para ser declarados posiblemente como BIC.  NOTA: Esta identificación la hace el Municipio a través del Plan de Ordenamiento Territorial P.O.T	Municipio o Comunidad	P.O.T	
2	2. Solicitar a Planeación Municipal a través de oficio la inclusión del bien en la LICBIC.	Solicitar a Planeación Municipal a través de oficio la inclusión del bien en la LICBIC	Municipio, Comunidad	LICBIC	
3	3. Realizar estudio de valoración para inclusión del bien en la LICBIC según los requisitos exigidos del manual para inventarios de bienes culturales inmuebles.	Realizar estudio de valoración para inclusión del bien en la LICBIC según los requisitos exigidos del manual para inventarios de bienes culturales inmuebles	Planeación Municipal.	Manual para inventarios de bienes culturales inmuebles	
4	4. Tomar decisión acerca de la inclusión o no del bien dentro de la LICBIC.	Tomar decisión acerca de la inclusión o no del bien dentro de la LICBIC. NOTA: Si el bien es incluido dentro la LICBIC se continuará el proceso, de lo contrario el procedimiento terminará aquí.	Consejo Departamental de Patrimonio Cultural.	Acto administrativo.ada.	
5	5. Solicitar concepto de elaboración del PEMP al Consejo de Patrimonio Departamental, para la reserva y conservación del bien que posiblemente sería declarado como BIC.	Solicitar concepto de elaboración del PEMP al Consejo de Patrimonio Departamental, para la reserva y conservación del bien que posiblemente sería declarado como BIC.	Planeación Municipal.	Oficio de solicitud de concepto de elaboración PEMP.	
6	6. Formular PEMP.	Formular PEMP.  Nota: El plazo para la formulación y aprobación del PEMP no puede superar 2 años desde el momento en el que se define si el bien lo requiere.	Planeación Municipal.	PEMP.	
7	7. Expedir concepto concerniente a la posible declaración del bien como BIC.	Expedir concepto concerniente a la posible declaración del bien como BIC.	Consejo Departamental de Patrimonio Cultural.	Concepto de posible declaración como BIC.	
8	8. Tomar decisión de declarar el bien como BIC, o de negar dicha medida.	Tomar decisión de declarar el bien como BIC, o de negar dicha medida.	Planeación Municipal.	Acto Administrativo.	
	FIN				

## Anexo B. Manual de indicadores Oficina Asesora de planeación municipal

	Nivel de cumplimiento del plan de desarrollo.	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Establecer el nivel de cumplimiento de los proyectos de inversión que se elaboran por la Administración Municipal.	<b>Tipo de proceso:</b> Estratégico		<b>Proceso:</b> Planeación del Desarrollo	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia.	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>  Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b>  Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	(Inversiones ejecutadas/ Inversiones planeadas)*100		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de Planeación	

<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% de Ejecución Financiera de los Proyectos de Inversión	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de ejecución presupuestal en términos financieros de los proyectos de inversión realizados.	<b>Tipo de proceso:</b> Estratégico		<b>Proceso:</b> Planeación del Desarrollo	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficiencia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. Presupuesto de Inversión Ejecutado /B. Presupuesto de Inversión Aprobado X 100%		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de Planeación	

<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>	
---	--

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de Ejecución de inversiones	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Establecer el nivel de cumplimiento de los proyectos de inversión que se elaboran por la administración Municipal	<b>Tipo de proceso:</b> Estratégico		<b>Proceso:</b> Planeación del Desarrollo	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia.	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>		<b>DENOMINADOR (B)</b>		
	Sumatoria cumplimiento de metas		Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>			<b>Responsable de</b>	Oficina	Asesora de

	A. Inversiones ejecutadas/B. inversiones planificadas	presentación	Planeación
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>			

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% de Ejecución Financiera de los Proyectos de Inversión	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de ejecución presupuestal en términos financieros de los proyectos de inversión realizados.	<b>Tipo de proceso:</b> Estratégico		<b>Proceso:</b> Planeación del Desarrollo	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficiencia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>  Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b>  Total metas propuestas		

<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. Presupuesto de Inversión Ejecutado /B. Presupuesto de Inversión Aprobado X 100%	<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de Planeación
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>			

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% Cumplimiento Plan del Ordenamiento Territorial	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Efectuar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el plan de ordenamiento territorial del Municipio	<b>Tipo de proceso:</b> Estratégico		<b>Proceso:</b> Planeación del Desarrollo	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A (Sumatoria Cumplimiento Metas de OT /B. Total Metas	<b>Responsable de</b>	Oficina Asesora de		

	Propuestas de OT) X 100%	presentación	Planeación
FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS			

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% cumplimiento de los planes parciales	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de cumplimiento de los planes parciales elaborados	<b>Tipo de proceso:</b> MISIONAL		<b>Proceso:</b> PLANEACIÓN TERRITORIAL	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. (Planes parciales desarrollados /B. planes parciales elaborados) x 100		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de Planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento de sesiones de espacio público	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar las sesiones de espacio público recibidas por el Municipio	<b>Tipo de proceso:</b> MISIONAL		<b>Proceso:</b> PLANEACIÓN TERRITORIAL	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Espacio público generado por licencias de construcción / B. área de sesiones recibidas por el Municipio)</b>		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de Planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% de conceptos de uso compatibles	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el porcentaje de locales y establecimientos comerciales compatibles en las zonas aplicables.	<b>Tipo de proceso:</b>	MISIONAL	<b>Proceso:</b>	PLANEACIÓN TERRITORIAL
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>	80% a 100%		
			66% a 80%		
			0 a 65%		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. (No. de establecimientos compatibles por zona /B. No. de establecimientos localizados en el Municipio) x 100	<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de Planeación		
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el nivel de conformidad o satisfacción del cliente, con respecto a los procesos de prestación del servicio de la entidad.	<b>Tipo de proceso:</b>	MISIONAL	<b>Proceso:</b>	PLANEACIÓN TERRITORIAL
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Efectividad	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>	80% a 100%		
			66% a 80%		
			0 a 65%		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>		<b>DENOMINADOR (B)</b>		
	Sumatoria cumplimiento de metas		Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. (Número encuestas de satisfacción el cliente con percepción positiva /B. total de encuestas aplicadas		<b>Responsable de presentación</b>	Todos	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Quejas y Reclamos	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Identificar el número de quejas recibidas del total de la población de la comunidad castellana	<b>Tipo de proceso:</b> MISIONAL		<b>Proceso:</b> PLANEACIÓN TERRITORIAL	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Efectividad	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. No. de quejas recibidas/ B. Total de la población		<b>Responsable de presentación</b>	Todos	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% de Participación en programas	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el nivel de participación de los usuarios de los servicios en los programas o eventos que se realicen.	<b>Tipo de proceso:</b>	MISIONAL	<b>Proceso:</b>	PLANEACIÓN TERRITORIAL
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>		<b>DENOMINADOR (B)</b>		
	Sumatoria cumplimiento de metas		Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Número de Participantes en los programas o eventos / B. Número de Personas Inscritas) X</b>		<b>Responsable de</b>		
	100%		presentación	Todos	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% de Proyectos Agropecuarios ejecutados	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el porcentaje de proyectos agropecuarios inscritos en el Banco de Proyectos ejecutados por la administración Municipal	<b>Tipo de proceso:</b>	ESTRATÉGICO	<b>Proceso:</b>	PLANEACION DEL DESARROLLO
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficiencia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. (Número de proyectos agropecuarios realizados / B. Número de Proyectos Agropecuarios Formulados) X 100%		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Asistencia Técnica	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el nivel de asistencias técnicas realizadas de acuerdo con las proyectadas.	<b>Tipo de proceso:</b> ESTRATÉGICO		<b>Proceso:</b> PLANEACION DEL DESARROLLO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Total de Asistencias Técnicas Realizadas / B. Total de Solicitudes Asistencia Técnica Proyectadas) X 100%</b>		<b>Responsable de presentación</b>	de Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de competitividad	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el incremento de la competitividad en el Municipio	<b>Tipo de proceso:</b> MISIONAL		<b>Proceso:</b> GESTIÓN COMPETITIVIDAD Y EMPLEO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Efectividad	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Total de Asistencias Técnicas Realizadas / B. Total de Solicitudes Asistencia Técnica Proyectadas) X 100%</b>		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de competitividad recurso humano nivel	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%

	educativo superior				
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el incremento de la competitividad del talento humano de nivel de posgrado o maestría	<b>Tipo de proceso:</b> MISIONAL		<b>Proceso:</b> GESTIÓN      COMPETITIVIDAD      Y EMPLEO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>  Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b>  Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Total del recurso humano con nivel educativo superior formado / B. Total recurso humano existente nivel superior ) x 100</b>		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina    Asesora    de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% Ejecución Contratos	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el cumplimiento de la ejecución contractual del Municipio	<b>Tipo de proceso:</b> ESTRATÉGICO		<b>Proceso:</b> PLAN DE DESARROLLO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>  Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b>  Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Total Contratos Ejecutados / B. Total Contratos Suscritos) X 100%</b>		<b>Responsable de presentación</b>	de Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% de Contratos de Obra ejecutados	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar la cantidad de contratos de obra realmente ejecutados	<b>Tipo de proceso:</b> ESTRATÉGICO		<b>Proceso:</b> PLAN DE DESARROLLO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficiencia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Total Contratos de Obra Ejecutados / B. Total Contratos de Obra Suscritos) X 100%</b>		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	% de contratos publicados por página web	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Determinar los contratos realmente publicados en página web, de acuerdo con las disposiciones legales establecidas.	<b>Tipo de proceso:</b> ESTRATÉGICO		<b>Proceso:</b> PLAN DE DESARROLLO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. (Contratos publicados /B. Total de contratos).		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento en las Ordenes de Prestación de Servicios	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Obtener el índice de cumplimiento de las Ordenes de prestación de servicio contratadas por la alcaldía	<b>Tipo de proceso:</b> APOYO		<b>Proceso:</b> ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficiencia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b> Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b> Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	A. (Cumplimiento OPS / B. Total OPS Suscritas) X 100%		<b>Responsable de presentación</b>	de contratación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento Plan de Compras	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Medir el grado de cumplimiento del plan de compras	<b>Tipo de proceso:</b> ESTRATÉGICO		<b>Proceso:</b> PLAN DE DESARROLLO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>  Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b>  Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>A. (Valor de Compras Realizadas / B. Valor de Compras Proyectadas) X 100%</b>		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Nivel de desempeño de Contratistas	<b>Frecuencia de medición:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el nivel de desempeño en las obligaciones contractuales de los contratistas.	<b>Tipo de proceso:</b> ESTRATÉGICO		<b>Proceso:</b> PLAN DE DESARROLLO	
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia	<b>RANGOS DE CALIFICACION</b>		80% a 100%	
				66% a 80%	
				0 a 65%	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de ejecución				
<b>DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR (A)</b>  Sumatoria cumplimiento de metas		<b>DENOMINADOR (B)</b>  Total metas propuestas		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	<b>Resultado promedio de las reevaluaciones de los contratistas</b>		<b>Responsable de presentación</b>	Oficina Asesora de planeación	
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LOS DATOS</b>					





## ANEXO C. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL

**Tabla 19. Proceso de Planeación Territorial.**

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PLANEACIÓN TERRITORIAL</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Complementar la planificación económica y social con la dimensión territorial y orientar su desarrollo y aprovechamiento sostenible	<b>ALCANCE</b>	Desde la revisión y evaluación del POT adoptado en el acuerdo 018 de 2002 hasta el seguimiento y evaluación

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Departamento Nacional de Planeación DNP. Concejo Municipal de Barrancabermeja Estado. Ciudadanos. Sector Económico. Entes de Control. Todos los procesos. Entidades Privadas	Políticas de estado. Normatividad Plan de ordenamiento territorial POT adoptado. Expediente municipal No conformidades, análisis de riesgos, informes de auditorías y hallazgos. Fortalecimiento institucional (Recursos Humanos, Financieros, logística).	<b>P</b>	Establecimiento de las necesidades de ajuste según los parámetros de seguimiento y evaluación	Concejo consultivo de ordenamiento territorial Concejo territorial de planeación CAS Concejo municipal Ciudadanía Entes de control
		Realizar estudios técnicos específicos	Expediente municipal actualizado	
		Análisis y organización de la información	continua	
		<b>H</b>	Formular el proyecto de los ajustes al POT	
		Presentar para concertar y aprobar el proyecto de ajuste del POT ante la CAS y el Concejo	Plan de mejora	

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		Municipal de Planeación Implementar los ajustes del POT según aprobación del concejo municipal Se realiza seguimiento y evaluación a través del expediente municipal V Elaboración de informes de gestión, seguimiento de indicadores. A Elaboración del Plan de mejora. Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Talento Humano, Equipos de Trabajo, Software y Hardware, Equipos de Comunicación, Instalaciones y Espacios de Trabajo.	 NTC GP 1000:2004 Numerales: 4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5; 5.5.3; 6.1, Ley 812 de 2002, Ley 152 de 1994  Ley 388 de 1997 y sus decretos reglamentarios  Acuerdo municipal 018 de 2002 (Actual POT)	 Expediente municipal

RIESGOS DEL PROCESO	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>👁 Incumplimiento de los plazos para ajustar el POT</li> <li>👁 Desactualización del expediente municipal</li> </ul>	📍 Implementar un sistema de información municipal	📖 Manual de indicadores

### DOCUMENTO INTERMEDIO PROCESO DE PLANEACION TERRITORIAL (JULIO 2015)

Se presenta este documento con las actualizaciones y mejoras del inicial y se socializa ante el comité Técnico del MECI CALIDAD para su respectiva revisión.

Tabla 20. Mejoras en el proceso de planeación territorial

NOMBRE DEL PROCESO	PLANEACIÓN TERRITORIAL	RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefe Oficina Asesora de Planeación
OBJETIVO DEL PROCESO	Complementar la planificación económica y social con la dimensión territorial y orientar su desarrollo y aprovechamiento sostenible	ALCANCE	Desde la revisión y evaluación del POT adoptado en el acuerdo 018 de 2002 hasta el seguimiento y evaluación.

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
Departamento Nacional de Planeación DNP. Concejo Municipal de Barrancabermeja	Políticas de estado. Normatividad Plan de ordenamiento territorial POT adoptado. Expediente municipal	P	Establecimiento de las necesidades de ajuste según los parámetros de seguimiento y evaluación	Estudios técnicos POT ajustado Expediente municipal actualizado	Concejo consultivo de ordenamiento territorial
		H	Expedir licencias de intervención	continuamente	Concejo territorial

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Estado. Ciudadanos. Sector Económico. Entes de Control. Todos los procesos. Entidades Privadas Departamento Nacional de Planeación – DNP Organismos de Control: Contraloría, Personería y Concejo Municipal.	No conformidades, análisis de riesgos, informes de auditorías y hallazgos. Fortalecimiento institucional (Recursos Humanos, Financieros, logística). Manuales de instrucción para la identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de Programas Sociales. Normatividad en materia de SISBEN. Software SISBEN Documentos Conpes Sociales Solicitudes de acompañamiento de la Personería Municipal para revisión del puntaje socioeconómico	<b>y ocupación de espacio público</b>	Informes de gestión	de planeación
		<b>Realizar la estratificación de las viviendas.</b>	Plan de mejora	CAS
		<b>Realizar la legalización urbanística en el Municipio.</b>	Plan de trabajo para la implementación del SISBEN	Concejo municipal Ciudadanía
		<b>Verificar el perfil vial y los riesgos de construcción en una zona urbana.</b>	Bases de datos socioeconómicas de la población.	Entes de control Comité técnico del SISBEN
		<b>Emisión de conceptos de uso de suelo para los usuarios solicitantes.</b>	Encuestas socioeconómicas diligenciadas.	Entidades que manejan programas y proyectos
		<b>Identificación de potenciales beneficiarios del SISBEN.</b>	Bases de datos ajustadas a las observaciones del DNP, entre otros.	sociales: EDUBA, Secretaría Local de Salud, Secretaría de Educación. Coordinación departamental DNP – Gobernación de Santander.
		<b>Presentar para concertar y aprobar el proyecto de ajuste del POT ante la CAS y el Concejo Municipal de Planeación</b>		
		<b>Implementar los ajustes del POT según aprobación del concejo municipal</b>		
<b>Seguimiento y evaluación a través del expediente Municipal.</b>	V			
		<b>Elaboración de informes de</b>		

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDA	CLIENTE
			gestión, seguimiento de indicadores.		Departamento Nacional de Planeación – DNP.
		A	Elaboración del Plan de mejora. Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Talento Humano, Equipos de Trabajo, Software y Hardware, Equipos de Comunicación, Instalaciones y Espacios de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ NTC GP 1000:2009 Numerales: 4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5; 5.5.3; 6.1, Ley 812 de 2002, Ley 152 de 1994</li> <li>☞ Ley 388 de 1997 y sus decretos reglamentarios</li> <li>☞ Acuerdo municipal 018 de 2002 (Actual POT); MECI-2104</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Expediente municipal</li> </ul>

RIESGOS DEL PROCESO	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Incumplimiento de los plazos para ajustar el POT</li> <li>☞ Desactualización del expediente municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Implementar un sistema de información municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Manual de indicadores</li> </ul>

## DOCUMENTO FINAL PROCESO DE PLANEACION TERRITORIAL (OCTUBRE 2015)

Este es el resultado final luego de las correcciones y mejoras sugeridas en la sustentación por el Comité de MECI CALIDAD. En la sustentación estuvo presente el Equipo MECI CALIDAD de la Oficina Asesora de Planeación, Integrados por la Dra. Yolanda Bohórquez, Dra. María del Carmen Guiza y el Ing. Richard León Toro en la Sala de Juntas de la Oficina de Prensa.

Tabla 21. Documento final proceso de planeación territorial

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	PLANEACIÓN TERRITORIAL	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Complementar la planificación económica y social con la dimensión territorial y orientar su desarrollo y aprovechamiento sostenible de manera concertada, planeada, proyectada y participativa con la comunidad.	<b>ALCANCE</b>	Desde la revisión y evaluación del POT adoptado en el acuerdo 018 de 2002 hasta el seguimiento y evaluación.

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Departamento Nacional de Planeación DNP. Concejo Municipal de Barrancabermeja Estado. Ciudadanos.	Políticas de estado. Normatividad Plan de ordenamiento territorial POT adoptado. Expediente municipal No conformidades, análisis de riesgos, informes de	<b>Diagnóstico de las necesidades de ajuste según los parámetros de seguimiento y evaluación</b> <b>Definir, siguiendo las directrices del Alcalde o Consejo de Gobierno, los</b>	Estudios técnicos POT ajustado Expediente municipal actualizado continuamente Informes de gestión	Concejo consultivo de ordenamiento territorial Concejo territorial de planeación CAS Concejo municipal Ciudadanía

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Sector Económico. Entes de Control. Todos los procesos. Entidades Privadas Departamento Nacional de Planeación – DNP Organismos de Control: Contraloría, Personería y Concejo Municipal.	auditorías y hallazgos. Fortalecimiento institucional (Recursos Humanos, Financieros, logística). Manuales de instrucción para la identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de Programas Sociales. Normatividad en materia de SISBEN. Software SISBEN Documentos Conpes Sociales Solicitudes de acompañamiento de la Personería Municipal para revisión del puntaje socioeconómico. Solicitud de Encuesta Socio-económica por primera vez (Copia	<b>objetivos a corto, mediano y largo plazo del SISBEN en el Municipio.</b> <b>Expedir licencias de intervención y ocupación de espacio público</b> <b>Realizar la estratificación de las viviendas.</b> <b>Realizar la legalización urbanística en el Municipio.</b> <b>Identificar el perfil vial y los riesgos de construcción en una zona urbana.</b> <b>Emisión de conceptos de uso de suelo para los usuarios solicitantes.</b> <b>Identificación de potenciales beneficiarios del SISBEN.</b> <b>Presentar para concertar y aprobar el proyecto de ajuste del POT ante la CAS y el Concejo Municipal de Planeación</b>	Plan de mejora Plan de trabajo para la implementación del SISBEN Bases de datos socioeconómicas de la población. Encuestas socioeconómicas diligenciadas. Bases de datos ajustadas a las observaciones del DNP, entre otros. Base de datos del SISBEN para el DNP con una frecuencia mensual.	Entes de control Comité técnico del SISBEN Entidades que manejan programas y proyectos sociales: EDUBA, Secretaria Local de Salud, Secretaria de Educación. Coordinación departamental DNP – Gobernación de Santander. Departamento Nacional de Planeación – DNP.

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	documento de identidad)	<p data-bbox="886 350 1274 488"><b>Implementar los ajustes del POT según aprobación del concejo municipal</b></p> <p data-bbox="886 488 1274 675"><b>Mantener diagnósticos actualizados sobre las características de la población encuestada</b></p> <p data-bbox="886 675 1274 1089"><b>Apoyar la puesta en marcha de nuevos programas sociales y la focalización de los recursos que ayuden a mejorar las condiciones de vida de la población de escasos recursos, de acuerdo con los diagnósticos y perfiles que ofrecen del SISBEN.</b></p> <p data-bbox="886 1089 1274 1365"><b>Seguimiento y evaluación a través del expediente Municipal.</b> V <b>Elaboración de informes de gestión, seguimiento de indicadores.</b></p> <p data-bbox="886 1365 1274 1464">A <b>Elaboración del Plan de mejora.</b></p>		

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
		Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Talento Humano, Equipos de Trabajo, Software y Hardware, Equipos de Comunicación, Instalaciones y Espacios de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ NTC GP 1000:2009 Numerales: 4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5; 5.5.3; 6.1, Ley 812 de 2002, Ley 152 de 1994</li> <li>☞ Ley 388 de 1997 y sus decretos reglamentarios</li> <li>☞ Acuerdo municipal 018 de 2002 (Actual POT); MECI-2104</li> <li>☞ Constitución Nacional de Colombia de 1991(Artículos 298, 311, 356 y 357); Conpes Social 022 del 21 de Enero de 1994, Conpes Social 040 del 24 de septiembre de 1997, Conpes Social 055 del 22 de Noviembre de 2001, Conpes social 100 del 29 de junio de 2006; Ley 715 del 21 de diciembre de 2001 (Artículo 94); Ley 1176 de diciembre de 2007 (Artículo 24); Conpes 117 del 25 de Agosto de 2008; Decreto 4816 del 23 diciembre del 2008; Decreto 1192 del 14 de abril del 2010 del DNP; Resolución 0091 de 2011 del DNP.</li> <li>☞ Decreto 1077 de 2015</li> <li>☞ Ley 1454 del 28 de junio del 2011;</li> <li>☞ Acuerdo 029 de 2005</li> <li>☞ Ley 142 de 1994; Ley 505 de 1999; Ley 732 de 2002; Decreto 007 de 2010; Resolución 001 de 2005.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Expediente municipal</li> </ul>

RIESGOS DEL PROCESO	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>👁 Incumplimiento de los plazos para ajustar el POT</li> <li>👁 Desactualización del expediente municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>📍 Implementar un sistema de información municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>📖 Manual de indicadores</li> </ul>

### DOCUMENTO INICIAL PROCESO DE PLANEACION DEL DESARROLLO (ENERO 2015)

De esta manera encontramos el Proceso de Planeación del Desarrollo

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Orientar el direccionamiento estratégico de la administración, haciendo uso de las herramientas de planificación ligadas al desarrollo territorial y socio-económico.	<b>ALCANCE</b>	Desde la definición de políticas hasta la evaluación de la implementación de los planes.

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Estado. Ciudadanos. Sector Económico. Todos los procesos. Departamento Nacional de	Políticas de estado. Fortalecimiento institucional (Recursos Humanos, Financieros, logística). Programa de Gobierno.	<b>P</b> Revisar, analizar, validar y organizar la información	Plan de desarrollo Planes de acción	Todos los procesos Concejo territorial de planeación
		<b>H</b> Formulación del plan de desarrollo	Plan Operativo Anual de Inversión	Departamento Nacional de Planeación DNP.
		Administración y seguimiento al Banco de Proyectos	POAI. Banco de Proyectos	Concejo municipal

Planeación DNP. Entes de Control.	Metodologías. Diagnóstico general. Plan de ordenamiento territorial POT. Informes de gestión Software SINERGIA DE seguimiento. No conformidades, análisis de riesgos, informes de auditorías y hallazgos.		<b>Construcción de plan de acción</b>	actualizado Proyectos de inversión municipal. Proyectos de cooperación SIDEP. Informe de gestión Plan de mejora	Concejo consultivo de ordenamiento territorial Ciudadanía. Entes de control
			<b>Construcción de Plan Operativo Anual de Inversión (POAI)</b>		
			<b>Gestión de Recursos de Cooperación interinstitucional</b>		
		<b>V Elaboración de informes de gestión, seguimiento de indicadores.</b>			
		<b>A</b>	<b>Elaboración del Plan de mejora. Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>		

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Talento Humano, Equipos de Trabajo, Software y Hardware, Equipos de Comunicación, Instalaciones y Espacios de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ NTC GP 1000:2004 Numerales: 4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5; 5.5.3; 6.1, Ley 812 de 2002, Ley 152 de 1994</li> <li>☞ Ley 489 de 1998.</li> </ul>	☞ Procedimiento Seguimiento al Desarrollo Estratégico e inversión.

RIESGOS DEL PROCESO	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE PROCESO
---------------------	-------------------	------------------------




👁 Incumplimiento en metas trazadas para los indicadores.	📍 Software de indicadores o tablero de indicadores	📖 Manual de indicadores
--	--	-------------------------




**DOCUMENTO INTERMEDIO PROCESO DE PLANEACION DE DESARROLLO (JULIO 2015):** Se presenta este documento con las actualizaciones y mejoras del inicial y se socializa ante el comité Técnico del MECI CALIDAD para su respectiva revisión.

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Orientar el direccionamiento estratégico de la administración, haciendo uso de las herramientas de planificación ligadas al desarrollo territorial y socio-económico.	<b>ALCANCE</b>	Desde la definición de políticas hasta la evaluación de la implementación de los planes.

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Estado. Ciudadanos. Sector Económico. Todos los procesos. Departamento Nacional de Planeación DNP. Entes de Control.	Políticas de estado. Fortalecimiento institucional (Recursos Humanos, Financieros, logística). Programa de Gobierno. Metodologías. Diagnóstico general.	<p><b>P</b></p> <p><b>Revisar, analizar, validar y organizar la información</b></p> <p><b>H</b></p> <p><b>Formulación del plan de desarrollo</b></p> <p><b>Administración y seguimiento al Banco de Proyectos</b></p> <p><b>Construcción de plan de acción</b></p>	Plan de desarrollo Planes de acción Plan Operativo Anual de Inversión POAI. Banco de Proyectos actualizado Proyectos de	Todos los procesos Concejo territorial de planeación Departamento Nacional de Planeación DNP. Concejo municipal Concejo consultivo de ordenamiento territorial

Plan de ordenamiento territorial POT. Informes de gestión Software SINERGIA DE seguimiento. No conformidades, análisis de riesgos, informes de auditorías y hallazgos.	<b>Construcción de Plan Operativo Anual de Inversión (POAI)</b>	inversión municipal. Proyectos de cooperación	Ciudadanía. Entes de control
	<b>Gestión de Recursos de Cooperación interinstitucional</b>	SIDEP. Informe de gestión	
	<b>V Elaboración de informes de gestión, seguimiento de indicadores.</b>	Plan de mejora	
	<b>A Elaboración del Plan de mejora. Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>		

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Talento Humano, Equipos de Trabajo, Software y Hardware, Equipos de Comunicación, Instalaciones y Espacios de Trabajo.	 NTC GP 1000:2009 Numerales: 4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5; 5.5.3; 6.1, Ley 812 de 2002, Ley 152 de 1994  Ley 489 de 1998, MECI-2014	 Procedimiento Seguimiento al Desarrollo Estratégico e inversión. (Res 014 de 2014)

RIESGOS DEL PROCESO	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE PROCESO
 Incumplimiento en metas trazadas	 Software de indicadores o tablero	 Matriz indicadores Planeación.

para los indicadores.	de indicadores	
-----------------------	----------------	--

**DOCUMENTO FINAL PROCESO DE PLANEACION DEL DESARROLLO (Octubre 2015):**

Este es el resultado final luego de las correcciones y mejoras sugeridas en la sustentación por el Comité de MECI CALIDAD. En la sustentación estuvo presente el Equipo MECI CALIDAD de la Oficina Asesora de Planeación, Integrados por la Dra. Yolanda Bohórquez, Dra. María del Carmen Guiza y el Ing. Richard León Toro en la Sala de Juntas de la Oficina de Prensa.

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Orientar el direccionamiento estratégico de la administración, haciendo uso de las herramientas de planificación, propiciando y apoyando el crecimiento sostenible e integral de la población.	<b>ALCANCE</b>	Desde la definición de políticas hasta la evaluación de la implementación de los planes.

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Estado. Ciudadanos. Sector Económico. Todos los procesos. Departamento Nacional de Planeación DNP.	Políticas de estado. Fortalecimiento institucional (Recursos Humanos, Financieros, logística). Programa de Gobierno. Metodologías.	<b>Coordinación de la formulación del Plan de Desarrollo Municipal PDM</b> <b>Coordinación de la formulación del Plan Operativo Anual de Inversión POAI</b>	Plan de desarrollo Planes de acción Plan Operativo Anual de Inversión POAI. Banco de Proyectos actualizado	Todos los procesos Concejo territorial de planeación Departamento Nacional de Planeación DNP. Concejo municipal Concejo consultivo de

Entes de Control.	<p>Diagnóstico general. Plan de ordenamiento territorial POT. Informes de gestión Software SINERGIA DE seguimiento. No conformidades, análisis de riesgos, informes de auditorías y hallazgos.</p>	<p>H</p>	<b>Coordinación de la Formulación del Plan de Acción.</b>	Proyectos de inversión municipal.	ordenamiento territorial Ciudadanía. Entes de control
			<b>Formulación de Estadísticas Municipales.</b>	Proyectos de cooperación SIDEP.	
			<b>Ejecución del Plan de Acción</b>	Informe de gestión	
			<b>Administración del Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal</b>	Plan de mejora	
			<b>Ejecución del Plan de Desarrollo Municipal PDM</b>		
			<b>Ejecución de Plan Operativo Anual de Inversión (POAI)</b>		
			<b>Gestión de Recursos de Cooperación interinstitucional</b>		
			<b>Publicación y Divulgación de las Estadísticas Municipales</b>		
			<b>Elaboración de informes de gestión, seguimiento de indicadores.</b>		
			<b>V</b>		
			<b>Revisar, analizar, validar y organizar la información</b>		
			<b>Seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal, POAI Y</b>		

		Plan de Acción.		
		Realización de la Rendición de Cuentas a la Comunidad		
		Elaboración del Plan de mejora. A Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora		

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	REQUISITOS LEGALES APLICABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS
Talento Humano, Equipos de Trabajo, Software y Hardware, Equipos de Comunicación, Instalaciones y Espacios de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ NTC GP 1000:2009 Numerales: 4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5; 5.5.3; 6.1, Ley 812 de 2002, Ley 152 de 1994</li> <li>☞ Ley 489 de 1998, MECI-2014</li> <li>☞ Ley 38 de 1989; Ley 715 de 2001; Ley 1474 de 2011; Decreto 2844 de 2010</li> <li>☞ Decreto 841 de 1996; Decreto 111 de 1996</li> <li>☞ Ley 152 de 1994;</li> <li>☞ Acuerdo Municipal 006 de 1991; Acuerdo 027 de 1996; Decreto 109 de 1996; Decreto 203 de 2004.</li> <li>☞ Acuerdo 018 de 2002</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Procedimiento Seguimiento al Desarrollo Estratégico e inversión. (Res 014 de 2014)</li> </ul>

	Decreto 1077 de 2015	
--	----------------------	--

RIESGOS DEL PROCESO	PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE PROCESO
<p>👁️ Incumplimiento en metas trazadas para los indicadores.</p>	<p>🔑 Software de indicadores o tablero de indicadores</p>	<p>📊 Matriz indicadores Planeación.</p>

La Administración Municipal deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de la vigencia 2015.



**Dra. EDELMIRA VALENCIA MENDOZA**  
Jefe de La Oficina de Planeación Municipal.

Proyectó: Ing. Edgardo Rafael Vides Lavalle.

Revisó: Dra. Yolanda Bohórquez