

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE PARA EL
AÑO 2017-2018.**

**MARÍA MANUELA RESTREPO CADAVID
CARLOS ALBERTO WAGNER RESTREPO**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTA EN CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACION EN PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
PEREIRA
2018**

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE PARA EL
AÑO 2017-2018.**

**MARÍA MANUELA RESTREPO CADAVID
CARLOS ALBERTO WAGNER RESTREPO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Planeación y Gestión Estratégica**

Asesores

JHONIER CARDONA SALAZAR

PhD en Economía

WALTER GARCIA MORALES

Especialista en Pedagogía para la Docencia Universitaria

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTA EN CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALISTA EN PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
PEREIRA
2018**

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Pereira, Julio de 2018

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| LISTA DE TABLAS | 8 |
| LISTA DE GRAFICAS | 11 |
| LISTA DE FIGURAS | 13 |
| LISTA DE ANEXOS | 14 |
| INTRODUCCION | 17 |
| 1. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL | 28 |
| 1.1 DIAGNÓSTICO INTERNO | 28 |
| 1.2. FACTORES INTERNOS | 29 |
| 1.3. FACTORES EXTERNOS | 85 |
| 1.3.1 Entrevista aplicada al personal de la Alcaldía | 85 |
| 1.3.1.1 Análisis general de las entrevistas | 97 |
| 1.3.2 Encuesta aplicada a la comunidad | 99 |
| 1.3.2.1 Calidad del servicio | 99 |
| 1.3.2.2 Nivel de satisfacción de la información | 100 |
| 1.3.2.3 Nivel de satisfacción del servicio | 102 |
| 1.3.2.4 Nivel de satisfacción localización y/o edificación | 103 |
| 1.3.2.5 Nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad | 105 |
| 1.3.2.6 Nivel de satisfacción en utilización de herramientas y medios | 106 |
| 1.3.2.7 Nivel de satisfacción en calidez de atención | 108 |
| 1.3.2.8 Personal capacitado | 110 |
| 1.3.2.9 Aspectos necesarios para capacitar a los funcionarios | 112 |
| 1.3.2.10 Conocimiento en planes que ofrece la secretaria de planeación | 113 |
| 1.3.2.10.1 Plan de ordenamiento territorial | 114 |
| 1.3.2.10.2 Plan de desarrollo municipal | 115 |
| 1.3.2.10.3 Marco fiscal de mediano plazo | 116 |

| | |
|--|-----|
| 1.3.2.10.4 Plan de acción y compra de la vigencia | 117 |
| 1.3.2.10.5 Plan anticorrupción | 118 |
| 1.3.2.10.6 Plan de acción de gobierno en línea | 119 |
| 1.3.2.10.7 Plan de comunicaciones | 120 |
| 1.3.2.10.8 Plan operativo anual de inversiones POAI | 121 |
| 1.3.2.11 Servicios ofrecidos por la secretaria de planeación | 122 |
| 1.3.2.11.1 Sisben | 122 |
| 1.3.2.11.2 Concepto de uso de suelo | 123 |
| 1.3.2.11.3 Titulación de predios | 124 |
| 1.3.2.11.4 Mejoramiento de vivienda | 125 |
| 1.3.2.11.5 Certificación de estratificación | 126 |
| 1.3.2.11.6 Asignación de nomenclatura | 127 |
| 1.3.2.11.7 Línea de demarcación | 128 |
| 1.3.2.11.8 Certificación de riesgos o amenazas | 130 |
| 1.3.2.11.9 Registro de publicidad visual exterior | 131 |
| 1.3.2.11.10 Localización y norma | 132 |
| 1.3.2.12 Proyectos que ofrece la secretaria de planeación | 133 |
| 1.3.2.12.1 Educación | 133 |
| 1.3.2.12.2 Justicia | 134 |
| 1.3.2.12.3 Energía | 135 |
| 1.3.2.12.4 Salud | 136 |
| 1.3.2.12.5 Cultura | 137 |
| 1.3.2.12.6 Social | 138 |
| 1.3.2.12.7 Ciencia y tecnología | 139 |
| 1.3.2.12.8 Agropecuario | 140 |
| 1.3.2.12.9 Infraestructura | 141 |
| 1.3.2.12.10 Vías urbanas y rurales | 142 |
| 1.3.2.12.11 Medio ambiente | 143 |
| 1.3.2.12.12 Infraestructura deportiva | 144 |
| 1.3.2.12.13 No conocen ninguno | 145 |

| | |
|--|-----|
| 1.3.2.13 Solicitar de nuevo información o algún proceso en la secretaria de planeación | 146 |
| 1.3.2.14 Aspectos a mejorar en la secretaria de planeación | 148 |
| 1.3.2.14.1 Atención al ciudadano | 148 |
| 1.3.2.14.2 Comunicación | 149 |
| 1.3.2.14.3 Rapidez de respuesta | 150 |
| 1.3.2.14.4 Confianza en la respuesta | 151 |
| 1.3.2.14.5 Aspectos locativos y tecnológicos | 152 |
| 1.3.2.14.6 Horario de atención | 153 |
| 1.3.2.14.7 Disponibilidad de los funcionarios | 154 |
| 1.3.2.14.8 Respeto por el ciudadano | 155 |
| 1.3.3 Análisis de cruces de variables | 156 |
| 1.3.3.1 Calidad del servicio al ciudadano que recibió | 157 |
| 1.3.3.2 Nivel de satisfacción de la información | 158 |
| 1.3.3.3 Nivel de satisfacción en calidez de atención | 159 |
| 1.3.3.4 Volver a solicitar información | 161 |
| 1.3.3.5 Personal capacitado en la secretaria de planeación | 162 |
| 1.4. DOFA | 163 |
| 2. ANALISIS DE DEBILIDADES – CAUSAS Y CONSECUENCIAS | 164 |
| 2.1. ANALISIS DOFA | 164 |
| 2.2 ANALISIS ESTRATEGICO | 169 |
| 3. PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. | 177 |
| 3.1. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO | 177 |
| 3.2. PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 178 |
| 4. CONCLUSIONES | 182 |
| 5. RECOMENDACIONES | 184 |
| BIBLIOGRAFIA | 186 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Procedimiento para formular planes. | 43 |
| Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo. | 51 |
| Tabla 3. Procedimiento de seguimiento a la inversión pública. | 64 |
| Tabla 4. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI. | 69 |
| Tabla 5. Procedimiento para rendición de cuentas. | 77 |
| Tabla 6. Procedimiento: planear y administrar el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén. | 83 |
| Tabla 7. Calidad del servicio | 99 |
| Tabla 8. Nivel de satisfacción de la información | 100 |
| Tabla 9. Nivel de satisfacción del servicio | 102 |
| Tabla 10. Nivel de satisfacción localización y/o edificación | 103 |
| Tabla 11. Nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad | 105 |
| Tabla 12. Nivel de satisfacción en utilización de herramientas y medios | 107 |
| Tabla 13. Nivel de satisfacción en calidez de atención | 109 |
| Tabla 14. Personal capacitado | 111 |
| Tabla 15. Aspectos necesarios para capacitar a los funcionarios | 112 |
| Tabla 16. Plan de ordenamiento territorial | 114 |
| Tabla 17. Plan de desarrollo municipal | 115 |
| Tabla 18. Marco fiscal de mediano plazo | 116 |
| Tabla 19. Plan de acción y compra de la vigencia | 117 |
| Tabla 20. Plan anticorrupción | 118 |
| Tabla 21. Plan de acción de gobierno en línea | 119 |
| Tabla 22. Plan de comunicaciones | 120 |
| Tabla 23. Plan operativo anual de inversiones POAI | 121 |
| Tabla 24. Sisben | 122 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 25. Concepto de uso de suelo | 123 |
| Tabla 26. Titulación de predios | 124 |
| Tabla 27. Mejoramiento de vivienda | 125 |
| Tabla 28. Certificación de estratificación | 126 |
| Tabla 29. Asignación de nomenclatura | 127 |
| Tabla 30. Línea de demarcación | 128 |
| Tabla 31. Certificación de riesgos o amenazas | 130 |
| Tabla 32. Registro de publicidad visual exterior | 131 |
| Tabla 33. Localización y norma | 132 |
| Tabla 34. Educación | 133 |
| Tabla 35. Justicia | 134 |
| Tabla 36. Energía | 135 |
| Tabla 37. Salud | 136 |
| Tabla 38. Cultura | 137 |
| Tabla 39. Social | 138 |
| Tabla 40. Ciencia y tecnología | 139 |
| Tabla 41. Agropecuario | 140 |
| Tabla 42. Infraestructura | 141 |
| Tabla 43. Vías urbanas y rurales | 142 |
| Tabla 44. Medio ambiente | 143 |
| Tabla 45. Infraestructura deportiva | 144 |
| Tabla 46. No conocen ninguno | 145 |
| Tabla 47. Solicitar información | 147 |
| Tabla 48. Atención al ciudadano | 148 |
| Tabla 49. Comunicación | 149 |
| Tabla 50. Rapidez de respuesta | 150 |
| Tabla 51. Confianza en la respuesta | 151 |
| Tabla 52. Aspectos locativos y tecnológicos | 152 |
| Tabla 53. Horario de atención | 153 |
| Tabla 54. Disponibilidad de los funcionarios | 154 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 55. Respeto por el ciudadano | 155 |
| Tabla 56. C1 Calidad del servicio al ciudadano que recibió | 157 |
| Tabla 57. Nivel de satisfacción de la información | 158 |
| Tabla 58. C3 Nivel de satisfacción en calidez de atención | 159 |
| Tabla 59. C4 volver a solicitar información | 161 |
| Tabla 60. C5 personal capacitado en la secretaria de planeación | 162 |
| Tabla 61. DOFA | 163 |
| Tabla 62. Análisis DOFA | 164 |
| Tabla 63. Análisis estratégico | 166 |
| Tabla 64. Análisis DOFA | 167 |
| Tabla 65. Plan de acción | 180 |

LISTA DE GRAFICAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Grafica 1. Calidad del servicio | 100 |
| Grafica 2. Nivel de satisfacción de la información | 101 |
| Grafica 3. Nivel de satisfacción del servicio | 103 |
| Grafica 4. Nivel de satisfacción localización y/o edificación | 104 |
| Grafica 5. Nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad | 106 |
| Grafica 6. Nivel de satisfacción en utilización de herramientas y medios | 108 |
| Grafica 7. Nivel de satisfacción en calidez de atención | 110 |
| Grafica 8. Personal capacitado | 111 |
| Grafica 9. Aspectos necesarios para capacitar a los funcionarios | 113 |
| Grafica 10: Plan de ordenamiento territorial | 114 |
| Grafica 11. Plan de desarrollo municipal | 115 |
| Grafica 12. Marco fiscal de mediano plazo | 116 |
| Grafica 13. Plan de acción y compra de la vigencia | 117 |
| Grafica 14. Plan anticorrupción | 118 |
| Grafica 15. Plan de acción de gobierno en línea | 119 |
| Grafica 16. Plan de comunicaciones | 120 |
| Grafica 17. Plan operativo anual de inversiones POAI | 121 |
| Grafica 18. Sisben | 123 |
| Grafica 19. Concepto de uso de suelo | 124 |
| Grafica 20: Titulación de predios | 125 |
| Grafica 21. Mejoramiento de vivienda | 126 |
| Grafica 22. Certificación de estratificación | 127 |
| Grafica 23. Asignación de nomenclatura | 128 |
| Grafica 24. Línea de demarcación | 129 |
| Grafica 25. Certificación de riesgos o amenazas | 130 |
| Grafica 26. Registro de publicidad visual exterior | 131 |
| Grafica 27. Localización y norma | 132 |

| | |
|--|-----|
| Grafica 28. Educación | 134 |
| Grafica 29. Justicia | 135 |
| Grafica 30. Energía | 136 |
| Grafica 31. Salud | 137 |
| Grafica 32. Cultura | 138 |
| Grafica 33. Social | 139 |
| Grafica 34. Ciencia y tecnología | 140 |
| Grafica 35. Agropecuario | 141 |
| Grafica 36. Infraestructura | 142 |
| Grafica 37. Vías urbanas y rurales | 143 |
| Grafica 38. Medio ambiente | 144 |
| Grafica 39: Infraestructura deportiva | 145 |
| Grafica 40. No conocen ninguno | 146 |
| Grafica 41. Solicitar información | 147 |
| Grafica 42. Atención al ciudadano | 149 |
| Grafica 43. Comunicación | 150 |
| Grafica 44. Rapidez de respuesta | 151 |
| Grafica 45. Confianza en la respuesta | 152 |
| Grafica 46. Aspectos locativos y tecnológicos | 153 |
| Grafica 47. Horario de atención | 154 |
| Grafica 48. Disponibilidad de los funcionarios | 155 |
| Grafica 49. Respeto por el ciudadano | 156 |
| Grafica 50. Calidad del servicio al ciudadano que recibió | 158 |
| Grafica 51. Nivel de satisfacción de la información | 159 |
| Grafica 52. Nivel de satisfacción en calidez de atención | 160 |
| Grafica 53. Volver a solicitar información | 161 |
| Grafica 54. Personal capacitado en la secretaria de planeación | 162 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Organigrama en la Alcaldía de Ansermanuevo. | 36 |
| Figura 2. Organigrama de la Secretaria de Planeación Municipal. | 39 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|--------------------------------|-------------|
| Anexo 1. Formato de encuesta | 187 |
| Anexo 2. Formato de entrevista | 191 |

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE PARA EL AÑO 2017-2018.

RESUMEN

En el presente estudio se analizó mediante la matriz DOFA la secretaría de planeación municipal de la Alcaldía de Ansermanuevo Valle del Cauca, como eje de la administración municipal, encargada de coordinar y proyectar los planes y programas del plan de desarrollo.

En el capítulo 1, se plantea, define y formula las deficiencias de la secretaría de planeación que afectan el mejoramiento de la gestión, se exponen los resultados de las encuestas y entrevistas lo cual permite conocer las debilidades administrativas.

En el capítulo 2, se identifican las debilidades de la secretaria de planeación y se realiza el análisis estratégico.

En el capítulo 3, se plantea un plan de direccionamiento estratégico para mejorar la calidad de los servicios, planes y proyectos ofrecidos por la secretaria de planeación.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que son las de adoptar con el fin de mejorar la competitividad de la secretaria de planeación municipal.

ABSTRACT

In the present study, the municipal planning secretariat of the Municipality of Ansermanuevo Valle del Cauca was analyzed through the SWOT matrix, as the axis of the municipal administration, in charge of coordinating and projecting the plans and programs of the development plan.

In chapter 1, the deficiencies of the planning secretariat that affect the improvement of management are presented, defined and formulated, the results of the surveys and interviews are exposed, which allows knowing the administrative weaknesses.

In chapter 2, the weaknesses of the planning secretary are identified and the strategic analysis is carried out.

In chapter 3, a strategic management plan is proposed to improve the quality of services, plans and projects offered by the planning secretary.

Finally, the conclusions and recommendations that are to be adopted are presented in order to improve the competitiveness of the municipal planning secretary.

INTRODUCCION

Hoy en día el mayor énfasis que hacen las entidades públicas gubernamentales es mantener altos los índices de satisfacción en el ciudadano, dando pronta respuesta y solución a sus consultas, quejas o reclamos.

En esta investigación se determinó un plan apropiado de direccionamiento estratégico de la secretaria de planeación del municipio de Ansermanuevo (Valle) para el año 2017-2018, que permitiera mejorar la planeación, dirección y control de dicha institución, para de esta forma lograr tener una asertividad en el manejo de los conceptos de eficiencia y efectividad y así optimizar sus procesos administrativos internos y externos, con el objetivo de incrementar los índices de satisfacción en el ciudadano.

Al elaborar el plan de direccionamiento estratégico se estipuló las estrategias a implementar por la secretaria de Planeación de Ansermanuevo que le permitirán mejorar su calidad en el servicio, procedimientos y toma de decisiones, alcanzando una eficiencia y efectividad como institución.

MARCO TEORICO

PRIMERA VISIÓN

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA¹

“Es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de

competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

La planeación estratégica, más que un mecanismo para elaborar planes, es un proceso que debe conducir a una manera de pensar estratégica, a la creación de un sistema gerencial inspirado en la cultura estratégica. Ese es su objetivo verdadero. De allí la importancia de la calidad y del compromiso del talento humano que participa en él y el cuidado”¹ para seleccionar los estrategas. La planeación estratégica requiere líderes y esos son los estrategas.

DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO²

“El diagnóstico estratégico servirá de marco de referencia para el análisis de la situación actual de la compañía, tanto internamente como frente a su entorno. Es responder a las preguntas: ¿Dónde estábamos?; ¿Dónde estamos hoy?

Para ello, es indispensable obtener y procesar información sobre el entorno, con el fin de identificar allí oportunidades; amenazas, así como sobre las condiciones, fortalezas y debilidades internas de la organización. El análisis de oportunidades y amenazas ha de coincidir con el análisis DOFA, el cual le permitirá a la organización definir estrategias para aprovechar sus fortalezas, revisar y prevenir el efecto de sus debilidades, anticiparse y prepararse para aprovechar las oportunidades y prevenir oportunamente el efecto de las amenazas. Este análisis es el gran aporte del DOFA”².

¹SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Pág. 55-58. Bogotá D.C 2008. Editorial Panamericana Ltda. [En línea]. [Consultado el 29 de mayo de 2017] disponible en: <https://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ>.

²SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Pág. 62. Bogotá D.C 2008. Editorial Panamericana Ltda. [En línea]. [Consultado el 29 de mayo de 2017] disponible en: <https://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ>.

SEGUNDA VISIÓN

ANÁLISIS DOFA³

“DOFA es un acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. El análisis DOFA ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio. Mientras más competitiva en comparación con sus competidores esté la empresa mayores posibilidades tiene de éxito.

El análisis DOFA, así como el de vulnerabilidad integran el diagnóstico estratégico y lo hace por tanto global. El desarrollo de una estrategia corporativa comprende tres elementos claves: El primero, identificar una ventaja distinta o competitiva de la organización, es decir, algo que esta hace particularmente bien y por tanto la distingue de sus competidores. Tal ventaja puede estar en sus productos, su recurso humano, en la organización, en el servicio al cliente, en la agilidad de los procesos, en la capacidad de respuesta. El segundo es encontrar un “Nicho” en el medio. Un nicho es la posición de la empresa en un segmento del mercado compatible con la visión corporativa. El tercero es encontrar el mejor acoplamiento entre las ventajas competitivas, las comparativas y los nichos que están a su alcance”³.

³SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Pág. 185. Bogotá D.C 2008. Editorial Panamericana Ltda. [En línea]. [Consultado el 29 de mayo de 2017] disponible en: <https://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ>.

TERCERA VISIÓN

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO⁴

“El direccionamiento estratégico es el conjunto de acciones que orientan a la organización hacia el futuro y hacia el entorno a fin de alcanzar su continuidad en el tiempo. Su formulación se realiza en un análisis de la realidad institucional y de la realidad en donde la organización desea incidir. Contempla definición y despliegue de la misión, visión, objetivos, valores y propósitos y la forma como estos se ven reflejados en los planes a largo y mediano plazo y en la implementación día a día.

El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión y la misión de la organización. Desarrollar estrategias para el cumplimiento de un objetivo determinado, mediante una creación estructurada mentalmente, se llama “Pensamiento-Estratégico”⁴.

⁴BELTRAN RODRIGUEZ, Noe. Metodología para el Rediseño de Procesos. Pág. 25. Primera edición 2008

ARTICULACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL MARCO TEÓRICO

Direccionamiento estratégico secretaria de planeación municipio Ansermanuevo

En la actualidad el desarrollo tecnológico, intelectual y corporativo demanda que todas las empresas ya sean del sector público o privado, estén a la vanguardia de estos cambios, y tanto los procesos como las áreas en ellas, deben adaptarse y

responder a estos nuevos retos los cuales son claves para mantenerse en el mercado. Dentro de todo este desarrollo y diseño de nuevos procesos y actividades necesarias para el mejor funcionamiento de las empresas, se encuentran conceptos como el direccionamiento estratégico, el cual para el caso de esta propuesta de investigación, se aplica a la secretaria de planeación del municipio de Ansermanuevo – Valle.

Para hablar de direccionamiento estratégico, es primordial entender otros conceptos como lo son la planeación estratégica y el diagnostico estratégico. Para lo cual aplicando estos conceptos a la propuesta de investigación, la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de toda organización depende de la forma en que se determina cumplirlos, y de los líderes con los que cuenta la empresa para alcanzarlos. Es así que la planeación estratégica más que realizar un plan de acción, demanda de líderes y estrategias que puedan procesan y analizan información interna y externa de la empresa en forma objetiva y con un fin último de generar o aumentar la cultura estratégica en la compañía, estos procesos de análisis y cultura se logran así mismo de la ayuda de un diagnostico estratégico, el cual es una herramienta de estos líderes de la empresa donde se puede tener un marco referencial de la empresa, señalando así aspectos importantes no solo internos de la compañía, sino del entorno donde está trabajando.

Los estrategias de esta forma por medio del diagnóstico estratégico, analizan la empresa aplicando una herramienta en particular ^{llamada} análisis DOFA, por la cual se puede evidenciar internamente la empresa que debilidades y fortalezas tiene, y respecto a su entorno de igual forma que amenazas y oportunidades tiene. Del análisis de estos cuatro factores, el análisis DOFA permite determinar estrategias que puedan aprovechar tanto las fortalezas y oportunidades, y así afrontar y superar las debilidades y amenazas, siendo esta una herramienta primordial para los estrategias en la planeación y diagnostico estratégico.

Realizando estos análisis se puede llegar al direccionamiento estratégico el cual permite encontrar, diseñar y articular los procesos necesarios para evidenciar el paso a paso requerido en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, este direccionamiento estratégico ya abarca a toda la empresa y articula no solo los objetivos que tengan en ella, sino que tiene como punto de partida la misión y visión que se determinó en ella, siendo estos aspectos claves para el desarrollo de las estrategias que se van a cumplir tanto a corto, mediano y largo plazo. Igualmente el desarrollo del direccionamiento estratégico permite alcanzar en toda la organización y la empresa una cultura en pensamiento estratégico aplicado a cada área de la empresa.

De esta forma se puede concluir que en el direccionamiento estratégico se debe contar con una planeación estratégica y un diagnóstico estratégico, por el cual permite en principio identificar aquellos líderes de la empresa, que tienen mentalidad estratégica y por medio de un diagnóstico estratégico aplicando un análisis DOFA evidencia interna y externamente las características de la empresa, diseñando así una planeación estratégica y la cultura estratégica, que en fin último se articula con cada uno de los objetivos, visión, misión y valores corporativos de la empresa generando un valor agregado y un proceso eficiente y eficaz de direccionamiento estratégico.

MARCO JURÍDICO⁵

“A continuación se relacionan las principales normas vigentes, relacionadas con el sistema de planeación, el sistema presupuestal y el régimen de los bancos de programas y proyectos de inversión del Presupuesto General de la Nación de los presupuestos Territoriales y del Sistema General de Regalías.

Se describe someramente su contenido, especialmente en relación con las disposiciones que se refieren al proyecto y a los Bancos de programas y proyectos de inversión nacional, departamental, distrital, municipal, y del Sistema General de Regalías o que interesan para su operación en el orden cronológico.”⁵

LEYES⁵

- ✓ Ley 38 del 21 de abril de 1989: “Normativa del Presupuesto General de la Nación”.
- ✓ Ley 152 del 15 de julio de 1994: “Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”.
- ✓ Ley 179 del 30 de diciembre de 1994: “Por el cual se introducen algunas modificaciones a la Ley 38 de 1989, Orgánica de Presupuesto”.
- ✓ Ley 225 del 20 de diciembre de 1995: “Por la cual se modifica la Ley Orgánica de Presupuesto”.
- ✓ Ley 344 del 27 de diciembre de 1996: “Por la cual se dictan normas tendientes a la racionalización del gasto público, se conceden unas facultades extraordinarias y se expiden otras disposiciones”.
- ✓ Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993.
- ✓ Ley 1530 de 2012: “Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del Sistema General de Regalías”.
- ✓ Ley 1593 de 2012: “Por la cual se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropriaciones para la vigencia fiscal del 1° de enero al 31 de diciembre de 2013”

- ✓ Ley 1606: “Por la cual se decreta el Presupuesto del Sistema General del de Regalías para el bienio del 1° de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014”.

DECRETOS⁵

- ✓ Decreto 359 de febrero 22 de 1995: “Por el cual se reglamenta la Ley 179 de 1994”.
- ✓ Decreto 111 del 15 de enero de 1996: “Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995, que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto”.
- ✓ Decreto 0568 del 21 de marzo de 1996: “Por el cual se reglamentan las leyes 38 de 1989, 179 de 1994 y 225 de 1995, Orgánicas del Presupuesto General de la Nación”.
- ✓ Decreto 630 del 2 de abril de 1996: “Por el cual se modifica el Decreto 359 de 1995”.
- ✓ Decreto 2260 del 13 de diciembre de 1996: “Por el cual se introducen algunas modificaciones al Decreto 568 de 1996”
- ✓ Decreto número 4730 de 2005: “Por el cual se reglamentan normas Orgánicas del presupuesto”. Artículo 3°. Seguimiento del Marco Fiscal a Mediano Plazo. Artículo 10. Elaboración del marco de Gasto a Mediano Plazo.
- ✓ Decreto 2844 de 2010: “Por el cual se reglamentan normas orgánicas de Presupuesto y del Plan Nacional de Desarrollo -Sistema Unificado de Inversión Pública.”
- ✓ Decreto 1949 de 2012: “Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1530 de 2012 en materia presupuestal y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Decreto 2715 de 2012: “Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2013, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos”.

RESOLUCIONES⁵

- ✓ Resolución 0252 de 2012: “Por la cual se establece la metodología para la formulación de los proyectos de inversión susceptibles de financiamiento con cargo a los recursos del Sistema General de Regalías”.
- ✓ Resolución 1450 de 2013: “Por la cual se adopta la metodología para la formulación y evaluación previa de proyectos de inversión susceptibles de ser financiados con recursos del Presupuesto General de la Nación y de los Presupuestos Territoriales”.

⁵ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN COLOMBIA, Marco legal. <https://www.dnp.gov.co/programas/inversiones-y-finanzas-publicas/Paginas/marco-legal.aspx>. [Citado en Mayo 29 de 2017]

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar el apropiado plan de direccionamiento estratégico para la secretaria de planeación de la alcaldía del municipio de Ansermanuevo Valle en el año 2017-2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Analizar la situación actual.
- ✓ Identificar las debilidades de la secretaria de planeación.
- ✓ Definir un plan de direccionamiento estratégico.

DISEÑO METODOLOGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

- ✓ Esta investigación estará basada en el tipo de investigación causal.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- ✓ El método de investigación a utilizar será el método inductivo.

INFORMACIÓN SECUNDARIA

- ✓ Información suministrada por la secretaria de planeación del municipio de Ansermanuevo Valle.

INFORMACIÓN PRIMARIA

- ✓ Observación en campo.
- ✓ Encuestas.
- ✓ Entrevistas.

INFORMACIÓN SECUNDARIA

- ✓ Datos anteriormente obtenidos por la institución.

POBLACIÓN Y MUESTRA

- ✓ La población del municipio de Ansermanuevo Valle es de 19.493 habitantes con 9.834 hombres y 9.659 mujeres.
- ✓ Población adulta del municipio con 6.993 hombres y 6.896 mujeres.

- ✓ Cantidad de empleados secretaria de planeación es de 8 personas.

Se escogió un nivel de confiabilidad del 95% por lo tanto la población muestra para la investigación es de 70 habitantes en el municipio de Ansermanuevo (Valle).

LIMITANTES / LIMITACIONES

- ✓ No se presentaron limitaciones para este trabajo de investigación.

1. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1.1 DIAGNÓSTICO INTERNO

El Municipio de Ansermanuevo Valle del Cauca, es una entidad territorial de la división político administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que lo señalen la Constitución y la ley y cuya finalidad es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio”. La razón de ser, es la de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Está ubicado en la parte norte del departamento del Valle. El municipio de Ansermanuevo limita al norte con El Águila y el departamento de Risaralda, al oriente con el municipio de Cartago, al sur con las localidades de Toro y Argelia y al occidente con El Cairo. El área del Municipio se ha calculado en 346 kilómetros cuadrados. La cabecera municipal está ubicada a 1.035 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura promedio de 23°. La distancia referencial con Cali la Capital es de 200.8 Km. La extensión urbana es de 7.44Km² y la rural es del 62.94 Km².

El municipio cuenta con una población estimada de 19.563 habitantes, según proyecciones de población para el año 2015 realizadas por el DANE. Lo que representa el 0,42% de la población total del Departamento del Valle. Su cabecera municipal concentra el 67,41% del total de su población (13.187), y el 35,64%

restante son habitantes de Zona Rural (6.376). De acuerdo al género, se estima que el 48,13%, esto es 9.415 del total de la población, son mujeres; y el 51,87%, es decir, 10.148 son hombres.

Tomando en cuenta la edad, la población es relativamente joven ya que son 9.414 menores de 26 años y representan aproximadamente el 48,12% del total, seguido de los adultos que son 8.326 y están entre los 27 y los 63 años lo que corresponde al 44,56% del total. Los 1.823 restantes de la población son adultos mayores que corresponde al 9,32%. Del total de la población del Municipio, 19,10% que corresponde a 3.737 habitantes del municipio, se encuentran en el rango de edad escolar de 6-16 años.

1.2. FACTORES INTERNOS

Alcaldía Municipal

Misión

Recuperar la confianza en lo público promoviendo el liderazgo colectivo, la inclusión y la justicia social en el marco de una ciudad plena de oportunidades, con una educación de calidad con cobertura total, unos servicios de salud eficientes, eficaces y oportunos, sostenible en lo ambiental, con un agro fortalecido, y comprometido con el fomento del empleo, para que se consolide progresivamente el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes en armonía con el medio ambiente y los recursos naturales, para posicionarlo como municipio polo de desarrollo.

Visión

Ansermanuevo en el año 2032 será municipio productivo y competitivo en lo regional y nacional, fortalecido en lo ambiental, turístico, artesanal, y empresarial, con una calidad de vida óptima de sus habitantes generadora de oportunidades de igualdad

y justicia social con una administración que genera confianza por el manejo transparente y sostenible de sus finanzas, modelo de gestión pública socialmente incluyente, humana y productiva.

Principios de Gobernabilidad

- ✓ Transparencia para rescatar la credibilidad en la administración municipal con una gestión de lo público que se realice de “cara al pueblo” y con la participación de las veedurías ciudadanas y la sociedad civil organizada.
- ✓ Concertación y Diálogo con una administración de "puertas abiertas" como herramienta de encuentro ciudadano, solución de conflictos y proyección de la ciudad.
- ✓ Equidad en la focalizando el gasto público con una gestión dirigida a todos los sectores sociales con énfasis a la población más vulnerable de la población, en un marco de Justicia Social con equilibrio de inversión entre lo urbano y el sector rural y garantizando la participación de la mujer en las instancias de poder.
- ✓ Competitividad para propiciar las oportunidades y los ambientes estratégicos que dinamicen la economía del municipio en función de la globalización.
- ✓ Eficiencia para ejecutar el gasto público invirtiendo los recursos de manera óptima para lograr mejor productividad en el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden al municipio.
- ✓ Gestión en la búsqueda de otros recursos y programas de beneficio social, en instancias departamentales, nacionales e internacionales.

- ✓ Calidad como cultura de trabajo con un equipo de gobierno que se caracterice por sus conocimientos, experiencia y honestidad; velando porque la atención a la comunidad sea eficiente, oportuna y eficaz.
- ✓ Participación de la comunidad en la gestión municipal con un trabajo comunitario que se desarrolle bajo el enfoque del liderazgo colectivo de la mano de los gremios, la iglesia, la sociedad civil organizada, las organizaciones comunitarias, la comunidad afro descendiente, las ONG'S, juntas de acción comunal, las madres comunitarias, las personas en condición de discapacidad y desplazamiento, las juventudes las organizaciones de mujeres y población en general.
- ✓ Publicidad abierta y permanente de la gestión: Para que la gente conozca que está haciendo y cuáles son los resultados del gobierno municipal y su administración, a través de los diferentes medios de comunicación y socialización.

Objetivos de la calidad

1. Aumentar el Nivel de la satisfacción de la Comunidad Ansermense
2. Garantizar el cumplimiento del Plan de Desarrollo
3. Establece perfil, competencias, capacitación y habilidades en el personal.
4. Prestar a nuestros usuarios los servicios bajo niveles óptimos de calidad
5. Empezar acciones para ejercer la democracia bajo la participación ciudadana.
6. Cumplir de manera permanente con la normatividad legal vigente que aplique a la entidad.

En la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle se implementa un sistema de gestión de la calidad que garantice mejora continua en todos los procesos de la entidad a través de la misión establecida en el Plan de Desarrollo “Juntos por un Ansermanuevo 2016-2019 con visión al 2032”, el cual se está construyendo con el uso de distintas metodologías entre las cuales se destaca Enfoque del Marco Lógico

(EML), comúnmente utilizado para la estructuración y posterior presentación de proyectos de cooperación internacional que, en un segundo momento, ha permitido la construcción del árbol de problemas y las causas que se tienen en el nivel municipal, variables que se han cruzado con los datos estadísticos (línea base) de conformidad con las dimensiones del desarrollo establecidas por el DNP, lo que ha conllevado a que en algunos momentos del proceso planificador se hayan utilizado otras herramientas y técnicas metodológicas para interrelacionar la información en aras de tener cifras como punto de partida.

Política de Calidad

En el municipio de Ansermanuevo Valle del Cauca, estamos comprometidos con el bienestar de la comunidad Ansermense a través de la administración eficiente, eficaz y efectiva de los recursos públicos y la gestión social.

Contamos con un talento humano competente, que trabaja por el mejoramiento continuo de la calidad, fomentando la participación ciudadana, y vigilando el cumplimiento de la normatividad legal.

Ejes Estratégicos

Eje Estratégico I

1. Fortalecimiento de la Seguridad y Convivencia Ciudadana
2. Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en todas sus manifestaciones sobre la base de las Organizaciones
3. Garantía de un Buen Gobierno generador de confianza en lo público.
4. Fortalecimiento del Equipamiento Municipal

Eje Estratégico II

Promoción del Desarrollo Económico

- 5. Fortalecimiento de La Pequeña y Mediana Empresa.
- 6. Potenciación del Desarrollo del Agro
- 7. Ansermanuevo Destino Turístico

Eje Estratégico III

Promoción Del Desarrollo Social Con Igualdad De Oportunidades

8. Sector: Educación

- A. Asociados a garantizar la cobertura educativa, (inclusión y permanencia).
- B. Para Garantizar La Calidad Del Servicio Educativo

9. Sector: Salud

- A. Para Garantizar La Cobertura Y La Calidad Del Servicio:
- B. Para Mejorar La Salud Pública:
- C. Para Mejorar La Oferta Institucional Del Sector

10. Sector: Atención A La Población Vulnerable

- A. Familia, Infancia Y Adolescencia:
- B. Adulto Mayor:
- C. Juventud
- E. Población En Situación De Discapacidad:
- F. Población En Situación De Desplazamiento:
- G. Mujer
- H. Población Indígena
- I. Población LGBT

11. **Sector Cultura y Arte**
12. **Sector Deporte y Recreación**

Eje Estratégico IV

Mejoramiento de la Infraestructura Municipal Soportada en la Protección del Medio ambiente y el Uso eficiente de los Recursos Naturales.

13. Sector: Agua Potable
14. Sector: Saneamiento Básico
15. Sector: Sostenibilidad Ambiental y Conservación de los Recursos Naturales
16. Sector Malla Vial Urbana Y Rural
17. Sector Vivienda
18. Servicios Públicos Domiciliarios
19. Gestión del Riesgo

Principios Éticos

Los Servidores Públicos de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle del Cauca, deben cumplir con los principios éticos: La buena fe, Igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, efectividad participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

La ética de los servidores públicos tiene como propósito fundamental el bien común ciudadano.

Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad, y generen confianza y credibilidad en la sociedad Ansermense.

Identidad

El Código de Ética de la entidad de Ansermanuevo Valle del Cauca, implementado para los Servidores Públicos de la Administración Central, tendrá una distinción particular, para ser identificado mediante un SIMBOLO que en todo momento representará los principios y valores éticos del personal vinculado a la administración municipal, y se encontrará personificado en la mascota de nombre TERESITA:

T RANSPARENCIA

E JEMPLARIDAD

R ESPONSABILIDAD

E FICACIA

S UPERACION

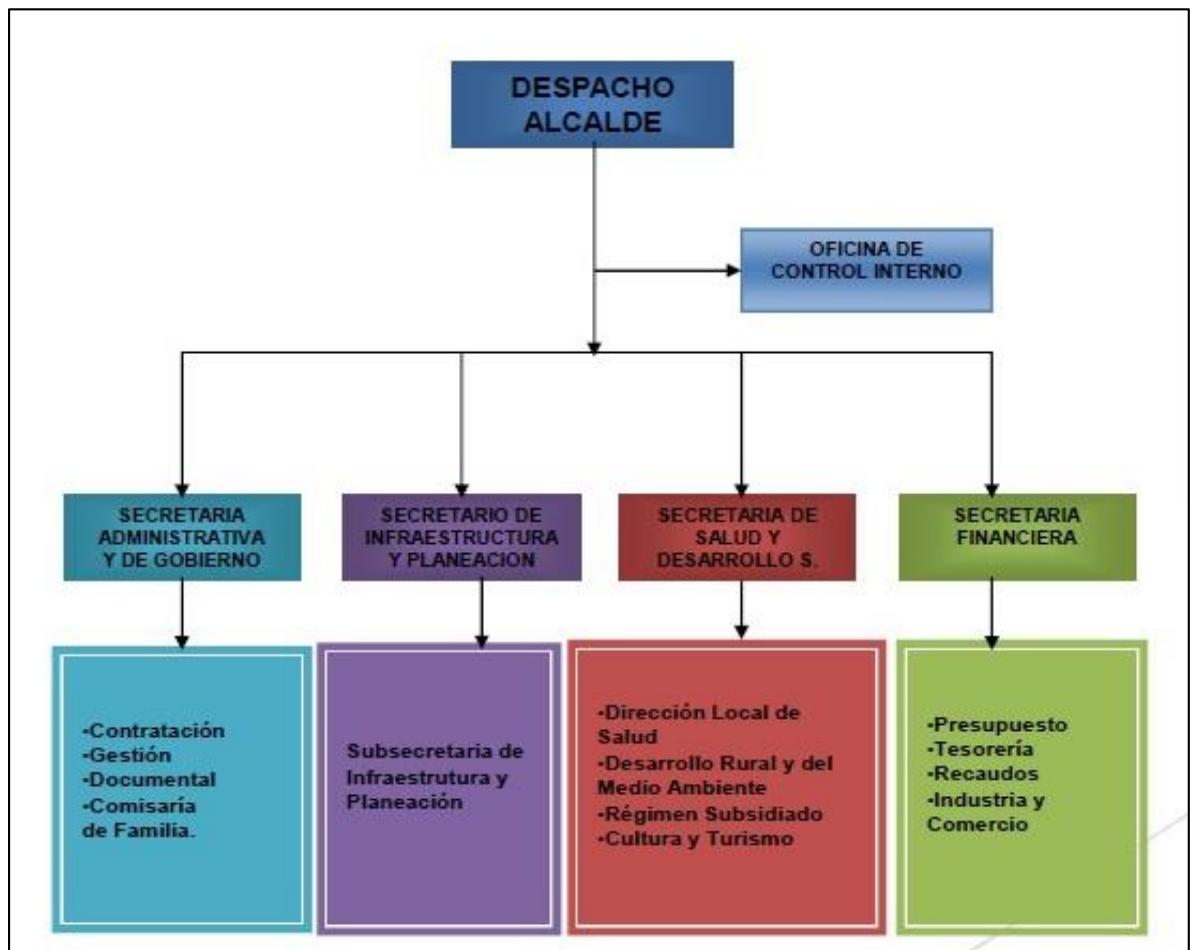
I GUALDAD

T OLERANCIA

A NTICORRUPCION (Honradez, imparcialidad, objetividad)

Sus características están definidas en una persona honesta, directa, decidida y perseverante. Es sociable y tiene gran facilidad para hacer amistades. Sabe escuchar a los demás y está siempre pendiente de sus afectos.

Figura 1. Organigrama en la Alcaldía de Ansermanuevo.



Fuente: Alcaldía de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

Funciones

Corresponde al municipio:

1. Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley.
2. Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal.

3. Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
4. Planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, de conformidad con la ley y en coordinación con otras entidades.
5. Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la ley.
6. Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, de conformidad con la ley.
7. Promover el mejoramiento económico y social de los habitantes del respectivo municipio.
8. Hacer cuanto pueda adelantar por sí mismo, en subsidio de otras entidades territoriales, mientras éstas proveen lo necesario.
9. Las demás que le señale la Constitución y la ley.
10. Propender por la calidad de vida de los ansermenses, aplicar el eslogan de la administración "Juntos por un Anserma...Nuevo".

OBJETIVOS

Objetivo General: Mediante el cual se estructuran los lineamientos para gestionar y contribuir con el establecimiento de condiciones para el desarrollo sostenible a partir del ejercicio de un gobierno incluyente y transparente, que respeta los derechos de los ciudadanos, que estimula su talento humano, que fortalece el emprendimiento, la innovación y la tecnología y aplica un modelo de desarrollo que privilegia lo social y lo humano, que busca disponer de las mejores condiciones para alcanzar la competitividad y el desarrollo aprovechando de la mejor manera posible las condiciones privilegiadas de que goza Ansermanuevo Valle y su potencial turístico.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Misión

Planear el desarrollo integral del municipio de Ansermanuevo mediante la aplicación del conocimiento técnico, científico y tecnológico en la formulación, evaluación, seguimiento y retroalimentación de planes, programas y proyectos, fundamentados en la participación social, el respeto, la equidad, la transparencia y la efectividad.

Visión

El municipio de Ansermanuevo avanza permanente y coordinadamente por un camino claramente planeado y establecido con visión prospectiva del desarrollo, que lo conduce a unas condiciones de vida, socio-económicas y ambientales, cada vez mejores, enmarcadas dentro de un proceso de desarrollo humano sostenible.

Objetivos

Objetivo General: Diseñar e implementar los medios para alcanzar el desarrollo económico, social y territorial del municipio.

Figura 2. Organigrama de la Secretaría de Planeación Municipal.



Fuente: Alcaldía de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

FUNCIONES

- ✓ Dirigir la formulación participativa del plan de desarrollo municipal.
- ✓ Establecer procedimientos y mecanismos para la aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, en armonía con los planes nacional, departamental de desarrollo y evaluar el impacto de las políticas y acciones desarrolladas.
- ✓ Evaluar, viabilizar, registrar y hacer seguimiento de los proyectos de inversión municipal.
- ✓ Elaborar y socializar el informe de rendición de cuentas y el seguimiento del plan de desarrollo.

- ✓ Coordinar las acciones intergubernamentales e intersectoriales acordes con su misión.
- ✓ Dirigir la formulación, actualización y aplicación de la estratificación socioeconómica municipal.
- ✓ Direccionar la formulación de los planes sectoriales, parciales, zonales, especiales, corregimentales y de acción, de conformidad con la legislación vigente y lo dispuesto en el Plan Estratégico y en el Plan de Desarrollo de Ansermanuevo.
- ✓ Proyectar al Municipio de Ansermanuevo en su entorno regional, nacional e internacional, y definir mecanismos de articulación con estos sectores.
- ✓ Identificar y proponer la priorización de la inversión pública.
- ✓ Elaborar en coordinación con la Secretaria Financiera municipal el proyecto de presupuesto Municipal y formular estrategia para la optimización de recursos.
- ✓ Establecer los procedimientos y lineamientos estructurales para la formulación, evaluación y presentación de los proyectos de iniciativa gubernamental o ciudadana y para la obtención de su respectivo registro en el Banco de proyectos.
- ✓ Desarrollar a cabalidad todas las funciones y competencias previstas en la Ley 152 de 1994 y demás normas que a futuro la modifiquen, cambien o desarrollen parcial o totalmente.

- ✓ Previa convocatoria del Alcalde, coordinar el funcionamiento del Comité Técnico de Planeación.

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA FORMULAR PLANES

1. OBJETIVO:

Direccionar, promover y articular los planes de corto, mediano y largo plazo orientados a cumplir las normas vigentes y dar respuesta a las necesidades establecidas por la población.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de la alta dirección (Alcalde, Secretario de Planeación, Consejo de Gobierno) la aplicación de este procedimiento.

3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a la formulación de planes de cobertura de todo el municipio. Inicia con la conformación del equipo de trabajo y finaliza con la publicación y socialización de los planes municipales.

4. DEFINICIONES:

- ✓ Desarrollo: Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse. Evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida.

- ✓ Plan: Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.
- ✓ Plan de desarrollo: “Es un medio para ordenar la política estatal hacia el logro de los objetivos que incorpora la noción del Estado Social de Derecho, que no podría entenderse ni alcanzar la plenitud de sus objetivos ni tampoco realizar lo que es de su esencia, sino sobre la base que el orden jurídico y la actividad pública están ordenados a satisfacer los intereses de quienes integran la sociedad civil”. (Corte Constitucional).
- ✓ Planeación: Acción y efecto de planear (trazar un plan).
- ✓ Planeación del desarrollo: Acción de planificar el desarrollo.
- ✓ Planificación: Proceso continuo que busca aprovechar las oportunidades, reducir las amenazas, potenciar las fortalezas, transformar las debilidades, para dar soluciones a problemas y atender las necesidades (DNP).
- ✓ Planificar: Es un proceso que permite prever y decidir hoy las acciones que conduzcan a un futuro deseable con la utilización eficiente y racional de los recursos disponibles (DNP).

5. CONTENIDO:

Tabla 1. Procedimiento para formular planes.

| PASO | ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|---|-------------------------------|--|---|
| 1. | Inicio | Inicio | | |
| 2. | <p>Conformar el equipo de trabajo: Para la formulación del plan de desarrollo municipal, el jefe de Planeación solicita a los Secretarios de Despacho designen los representantes de cada dependencia, para conformar el equipo formulador. Para los planes sectoriales el Secretario de Despacho solicita a las dependencias que apliquen, la designación de representantes para la conformación del equipo de trabajo.</p> | Conformar equipo de trabajo | Jefe de Planeación o el secretario del sector correspondiente | Resolución Nombramiento Funcionarios Enlace y articuladores |
| 3. | <p>Definir el cronograma de Trabajo: El equipo de trabajo designado elabora propuesta de cronograma de trabajo. El plan de Desarrollo municipal es validado por el jefe de Planeación y los planes sectoriales son validados por el secretario de Despacho correspondiente.</p> | Definir cronograma de Trabajo | Equipo de Trabajo y jefe de Planeación o el secretario correspondiente para los planes sectoriales | Cronograma de trabajo |
| 4. | <p>Definir y gestionar recursos: El equipo de trabajo define y propone las necesidades o requerimientos de recursos humanos y del apoyo logístico, técnico y administrativo. El jefe de Planeación o el Secretario correspondiente, se encarga de la gestión de los recursos necesarios.</p> | Definir y gestionar recursos | Equipo de Trabajo y jefe de Planeación o el Secretario correspondiente para los planes sectoriales | N.A |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para formular planes.

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| 5. | <p>Definir la metodología: De acuerdo con las directrices emitidas por el alcalde y el Consejo de Gobierno, el equipo de trabajo diseña la metodología a utilizar para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes, la cual es revisada por el jefe de Planeación o el Secretario de despacho correspondiente para los planes sectoriales.</p> | Definir metodología | Gobernador, Consejo de Gobierno, Equipo de Trabajo del jefe de Planeación o el Secretario correspondiente para los planes sectoriales | Directrices Metodológicas e Instructivos |
| 6. | <p>Actualizar la normatividad existente: Consulta y analiza la normatividad vigente, las orientaciones técnicas, políticas públicas formuladas y guías metodológicas existentes.</p> | Actualizar la normatividad existente. | Equipo de Trabajo | N.A |
| 7. | <p>Recopilar y analizar la información: Recopila la información necesaria, la consolida, analiza bajo los parámetros y orientaciones recibidas de las diferentes instancias y autoridades.</p> | Recopilar, consolidar y analizar la información | Equipo de Trabajo | N.A |
| 8. | <p>Articular con los diferentes niveles y sectores: Establece la correspondencia entre programas de gobierno departamental y municipal, el plan nacional de desarrollo, plan departamental de desarrollo y planes municipales, las políticas públicas, los planes sectoriales, planes estratégicos y el inventario de proyectos.</p> | Articular con los diferentes niveles y sectores. | Equipo de Trabajo | N.A |

Continuación Tabla 3. Procedimiento para formular planes.

| | | | | |
|-----|--|---|--|---|
| 9. | Evaluar los diagnósticos sectoriales o el diagnóstico del sector correspondiente: Recopila, consolida, analiza y evalúa los diagnósticos sectoriales o el diagnóstico del sector correspondiente para determinar los elementos o componentes del proyecto del plan. | Evaluar los diagnósticos sectoriales o el diagnóstico del sector correspondiente. | Equipo de Trabajo | N.A |
| 10. | Elaborar la propuesta preliminar del plan: Formula los documentos preliminares de los planes. | Elaborar la propuesta preliminar del plan. | Equipo de Trabajo | Propuesta Preliminar de Planes Regionales o sectoriales |
| 11. | Presentar y sustentar la propuesta del plan: Realiza la presentación ante el Consejo de Gobierno. | Presentar y sustentar la propuesta del plan. | Jefe de Planeación o el Secretario correspondiente para los planes sectoriales. | N.A |
| 12. | Validar preliminarmente el plan: En caso que el Secretario correspondiente solicite ajustes, el equipo de trabajo debe realizarlos, conforme a las observaciones y recomendaciones recibidas | Validar preliminarmente el plan. | Jefe de Planeación y Secretario correspondiente para los planes sectoriales | N.A |
| 13. | Presentar y sustentar propuestas: Jefe de Planeación o Secretario correspondiente realizan con el equipo de trabajo la presentación de propuesta de plan a las diversas instancias de planificación y a los diferentes actores del desarrollo. | Presentar y sustentar propuestas | Jefe de Planeación o Secretario correspondiente para los planes sectoriales, Equipo de Trabajo | Acta |

Continuación Tabla 4. Procedimiento para formular planes

| | | | | |
|-----|--|--|--|---|
| 14. | Aprobar la propuesta: Emiten concepto sobre la propuesta Recomiendan ajustes a la propuesta en caso de considerarlo pertinente. El equipo de trabajo realiza ajustes de acuerdo con la pertinencia e instrucciones de las autoridades competentes. | Aprobar la propuesta | Consejo Territorial de Planeación, consejos de participación sectorial, concejo municipal, Autoridad Ambiental y Actores del Desarrollo, equipo de trabajo | Acto Administrativo de aprobación de los planes |
| 15. | Gestionar la publicación y socializa el plan. | Gestionar la publicación y socializar el plan. | Equipo de Trabajo | Publicación medio impreso y página Web |
| 16. | Fin del procedimiento. | Fin | | |

Fuente: Secretaría de planeación de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

1. OBJETIVO:

Realizar seguimiento al Plan de Desarrollo municipal para medir el progreso de las políticas, programas, subprogramas hacia el cumplimiento de las metas establecidas.

2. RESPONSABLE:

La adecuada aplicación de este procedimiento es responsabilidad del Subdirector de Desarrollo Regional o quien haga sus veces, mientras que el nivel directivo (Alcalde, jefe de Planeación, Consejo de Gobierno, Secretarios de Despacho) es el responsable de aportar, ajustar, avalar y hacer fluir la información requerida para este procedimiento.

3. ALCANCE:

Inicia con la necesidad de realizar seguimiento al Plan de Desarrollo y finaliza con el archivo de los documentos de seguimiento y evaluación. Este procedimiento aplica para todas las dependencias de los niveles centrales y descentralizados del municipio.

4. DEFINICIONES:

- ✓ **Comité Técnico de Seguimiento:** Secretario de Hacienda, jefe de Planeación, Oficina de Control Interno. Verifica el cumplimiento de las funciones de los diferentes roles de los miembros del equipo de seguimiento. Reuniones inicialmente cada mes.
- ✓ **Líderes de Seguimiento:** Jefe de Planeación, Subdirector de Desarrollo Regional, Lidera y coordina el proceso de captura, validación y análisis de la información, la mejora continua de los instrumentos de captura y convocan a sesiones periódicas para el seguimiento a los cronogramas de actividades.
- ✓ **Enlaces:** Son los responsables de la validación y aprobación de la información capturada en términos de oportunidad y calidad de la misma; lo anterior por el conocimiento que tienen de los programas, metas e indicadores de cada secretaría y de la consolidación y análisis del Plan Indicativo.
- ✓ **Articuladores:** Funcionarios adscritos a cada secretaría de despacho y entidades. Responsables de participar en la formulación de objetivos, programas sectoriales, metas, indicadores del Plan de Desarrollo, en el seguimiento a los planes de acción, de la mejora en la aplicación de metodologías e instrumentos de captura y análisis de información impartidos

por la secretaría de planeación para efectos del seguimiento a los planes de desarrollo de cada secretaría promoviendo el seguimiento de metas al interior de las mismas. Son los responsables de la captura y cargue de la información en el formato plan indicativo; secretarías complejas como educación y salud deben contar con más de dos articuladores.

- ✓ **Gerente de Programas del Plan de Desarrollo (Secretarios de despacho y directores o gerentes o rectores):** Responsables de la coordinación y dirección necesaria para la ejecución de los programas del Plan de Desarrollo y del seguimiento del avance en el cumplimiento de los mismos en equipo con sus articuladores. En caso de programas intersectoriales el responsable será el secretario de despacho que tenga como función coordinar la atención de los grupos poblacionales beneficiarios de dichos programas.

- ✓ **Coordinadores de Metas:** Funcionarios adscritos a las secretarías y/o dependencias responsables de la coordinación integral de los proyectos (formulación, ejecución y seguimiento) que contribuyan al cumplimiento de metas y de su reporte adecuado y oportuno en coordinación con los articuladores que son los responsables del cargue de la información.

- ✓ **Evaluación:** Valoración ordenada sobre el diseño, implementación o los resultados de un proyecto, programa o política. Sirve para generar información que ayude a los evaluadores y a los beneficiarios de la política, programa o proyecto, para tomar decisiones. Se refiere a la comparación numérica o no de los costos y beneficios asociados a una política, plan o proyecto.

- ✓ **Plan de Desarrollo:** Instrumento de planificación que orienta el accionar de los diferentes actores de un ente territorial durante un período de gobierno, en el que se expresan los objetivos, metas, políticas, programas, subprogramas

y proyectos de desarrollo (Parte Estratégica), así como los recursos para su financiación (Plan Plurianual de Inversiones).

- ✓ **Programa:** Estrategia de acción cuyas directrices determinan los medios que articulados gerencialmente apoyan el logro de un objetivo sectorial.
- ✓ **Proyecto:** Unidad operacional que vincula recursos, actividades y productos durante un periodo determinado y con una ubicación definida para resolver problemas o necesidades de la población. Debe formar parte integral de un programa.
- ✓ **Meta:** Valor al que se espera que llegue un indicador como resultado de la implementación de una política, programa o proyecto. Deber ser referida a un período de tiempo específico.
- ✓ **Seguimiento:** Examen continuo y sistemático sobre el avance y el logro de objetivos de una política, programa o proyecto. El seguimiento, a diferencia del monitoreo, estudia aspectos menos operativos del programa o proyecto, y utiliza indicadores específicos que influyan en la toma de decisiones de las partes interesadas del mismo. Es un mecanismo para evaluar regularmente la situación del programa, observando si las actividades se llevaron a cabo como fueron planeadas y si dieron los resultados esperados.
- ✓ **Medición y Análisis de desempeño integral Entidad Territorial:** Tiene como objeto evaluar el desempeño de la gestión de las entidades territoriales en sus competencias fundamentales basado en: Los resultados obtenidos, en los compromisos adquiridos en el plan de desarrollo, en el marco de los procesos de descentralización de competencias y recursos, así como, el cumplimiento de ordenamiento jurídico. con el SIEE-FUT se mide la eficacia;

con SICEP-FUT se mide la Eficacia; los requisitos legales con el FUT, la capacidad administrativa con el SICEP; y el desempeño Fiscal con el FUT.

- ✓ **Sistema de información para la Evaluación y la Eficacia – SIEE:** Se reporta la información para evaluar el componente de eficacia, realizada sobre la base del cumplimiento de metas de producto de los planes de desarrollo, programado y ejecutado en la vigencia de evaluación.

- ✓ **Sistema de información requerida en la evaluación de la gestión y resultados de los entes territoriales – SICEP:** En esta herramienta se reporta la información requerida para la evaluación de los componentes de Eficiencia y Capacidad Administrativa para el Departamento.

- ✓ **Formulario Único Territorial -FUT:** Está diseñado para capturar la información fiscal y financiera de las administraciones departamentales y municipales. Las gobernaciones y alcaldías deberán incluir la información solicitada para la totalidad de las rentas y gastos de la respectiva entidad territorial, incluidos los ingresos tributarios y no tributarios que recaudan directamente las administraciones centrales, y los que, por delegación de las administraciones centrales, recaudan los establecimientos públicos. Entre tanto, en los formatos de gastos de funcionamiento y de inversión, se debe reportar la totalidad de los compromisos presupuestales de la vigencia, incluidos aquellos que tienen lugar sin situación de fondos. Esta orientación buscar asegurar la consistencia financiera entre los compromisos de gastos de las administraciones centrales y sus fuentes de financiación.

5. CONTENIDO:

Tabla 5. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|--|--|-----------------------|
| 0 | Inicio | | |
| 1 | <p>Con la expedición de Acto Administrativo de seguimiento y evaluación del Plan de desarrollo: El Subdirector de Desarrollo Regional, proyecta acto administrativo, Donde se define la frecuencia, cronograma, metodología del seguimiento y evaluación del Plan de acuerdo al sistema de seguimiento definido en la formulación del Plan de Desarrollo, para que el documento sea firmado por el Director de planeación</p> <p>Tiempo: el Subdirector de desarrollo regional cuenta con tres (3) días hábiles para realizar esta actividad que termina con la firma del Acto administrativo y publicado en página web.</p> <p>Frecuencia : una veces al año</p> | Jefe de Planeación | Acto administrativo |
| 2 | <p>Definir el cronograma de trabajo Para realizar el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo, se define cronograma de trabajo de acuerdo a lo establecido en el acto administrativo de evaluación del Plan, con tiempos, responsables.</p> <p>Tiempo: Los coordinadores generales del Plan de Desarrollo, cuentan con tres (3) días hábiles para realizar esta actividad.</p> <p>Frecuencia : Una veces al año</p> | Profesionales universitarios enlace del Plan Desarrollo, es decir profesionales de la Subdirección de Desarrollo Regional. | Cronograma de trabajo |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----------|---|--|---|
| <p>3</p> | <p>Conformar el equipo de trabajo para la evaluación del plan de desarrollo: jefe de Planeación solicita a los Secretarios de Despacho, Directores y Gerentes de entidades descentralizadas, mediante circular externa, remitir resolución conformando el equipo de articuladores, enlaces y coordinadores de metas del plan de desarrollo.</p> <p>El equipo de trabajo se debe conformar a más tardar el último día hábil del mes de Enero de inicio de nuevo gobierno, en el evento de que alguno de los funcionarios haya terminado su labor de servicio y/o por cualquier cambio se haya generado en la conformación existente de los equipos en la anterior vigencia.</p> <p>Tiempo: Se cuenta con diez días hábiles para que las dependencias, informen quienes son los funcionarios articuladores.</p> <p>Frecuencia : Una veces al año</p> | <p>Jefe de Planeación</p> | <p>Acto administrativo de conformación del equipo de seguimiento al Plan.</p> |
| <p>4</p> | <p>Diseñar capacitación a funcionarios articuladores y enlace del Plan de Desarrollo: Se diseña una capacitación , para mostrar los instrumentos de captura de la información, forma de diligenciarlos, se desarrolla un ejemplo practico</p> <p>Tiempo: Un día de trabajo.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | <p>Profesionales universitarios encargados del diseño de los instrumentos de captura e instructivo</p> | <p>Presentación visual.</p> |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|---|--|---|--|
| 5 | <p>Capacitar funcionarios articuladores y enlace para evaluar el Plan de Desarrollo: Se capacita a los funcionarios en el manejo de los instrumentos de captura y ese día se entregan a cada funcionario articulador del plan.</p> <p>Tiempo: Los instrumentos de captura de información se entregan por primera vez a los quince días hábiles de haberse sancionado la ordenanza de aprobación del plan de desarrollo. Y para cada evaluación treinta días antes de la fecha de límite de entrega de formatos diligenciados por parte de la dependencias a Planeación para su consolidación</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesionales universitarios encargados del diseño de los instrumentos de captura e instructivo | Listado de asistencia a la capacitación, presentación colocada en página web de planeación |
| 6 | <p>Asesoría a las diferentes dependencias y entidades para el diligenciamiento de los instrumentos de captura de información: Los funcionarios enlace de Planeación, asesoran a cada una de las dependencias asignadas en el diligenciamiento de los formatos, los revisan y verifican la coherencia de la información, recomiendan ajustes</p> <p>Se deja como evidencia, formatos de asesoría diligenciados.</p> <p>Tiempo: Debe durar quince días hábiles contados a partir del primer día en que empieza el diligenciamiento según el acto administrativo de seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesionales universitarios que conforman el equipo de formulación y evaluación del plan de Desarrollo | Formatos de asesoría diligenciados. |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----------|--|--|--|
| <p>7</p> | <p>Validar y aprobar la información de ejecución del Plan a cargar: Los articuladores en coordinación con los coordinadores de metas de cada secretaría cargar la información de ejecución del plan y genera reporte de avance de metas y genera alertas.</p> <p>Los instrumentos de captura se enlazan con la información presupuestal y el de proyectos de inversión.</p> <p>Tiempo: Los articuladores y los coordinadores de metas cuentan con diez (10) días hábiles contados a partir del primer día en que empieza el diligenciamiento según el acto administrativo de seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo para cargar esta información y generar el reporte de avance de metas y alertas.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | <p>Profesionales universitarios que conforman el equipo de formulación y evaluación del plan de Desarrollo</p> | <p>Formatos de seguimiento al plan diligenciados</p> |
| <p>8</p> | <p>Se valida y aprueba la información de ejecución del Plan cargada: los funcionarios articuladores de cada dependencia, son los encargados de validar y aprobar la información cargada por los coordinadores de meta en términos de oportunidad y calidad y también es el encargado de atender las alertas generadas</p> <p>El articulador dispone de cinco días calendario para validar y aprobar la información que se cargará y entregará a Planeación.</p> <p>Tiempo: Los articuladores cuentan con quince (15) días hábiles contados a partir del primer día en que empieza el diligenciamiento según el acto administrativo de seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo para cargar esta información y generar el reporte de avance de metas y alertas.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | <p>Profesionales Universitarios enlace de planeación</p> | <p>Formatos de validación de información</p> |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|--|---|---|
| 9 | <p>Cargar la información de ejecución del Plan: Los articuladores en coordinación con los coordinadores de metas de cada dependencia cargará la información de ejecución del plan y genera reporte de avance de metas y genera alertas.</p> <p>Los instrumentos de captura se enlazan con el software o reporte de información presupuestal y el de proyectos de inversión.</p> <p>Tiempo: Los articuladores y los coordinadores de metas cuentan con diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente al último día del informe anterior para cargar esta información y generar el reporte de avance de metas y alertas.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesionales universitarios que conforman el equipo de formulación y evaluación del plan de Desarrollo | Formatos de seguimiento y evaluación (formato plan indicativo y plan de acción diligenciado o cargado) Reporte de avance de metas |
| 10 | <p>Controla por medio de la validación y aprobación la información cargada en términos de oportunidad, consistencia y calidad.</p> <p>Tiempo: El equipo de enlaces cuenta con diez (10) días hábiles para validar y aprobar la información entregada por el articulador</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan</p> | Profesionales universitarios que conforman el equipo de formulación y evaluación del plan de Desarrollo | Formatos de aprobación diligenciados e información aprobada para consolidación. O formatos con inconsistencias a corregir. |
| 11 | <p>Corrección y Ajuste de reporte de avance de metas: Los articuladores corrigen la información reportada que presente inconsistencias y proceden a cargar de nuevo la información.</p> <p>Tiempo: Para esta labor los Articuladores cuentan con cinco días hábiles</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesionales universitarios articuladores | Reporte de avance de metas ajustado |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|---|---|--|
| 12 | <p>Consolidar y generar gráficas y tableros de control para el análisis del avance del Plan de Desarrollo: Los profesionales encargados de consolidar la información de seguimiento son los encargados de consolidar y reportar el informe de seguimiento en el que se generan alertas a través de tableros de control transversal y sectorial.</p> <p>Tiempo: Se dispone de cinco (5) días hábiles para consolidar y reportar el informe</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan</p> | Profesionales universitarios que conforman el equipo de formulación y evaluación del plan de Desarrollo | Gráficos de seguimiento, tableros de controles transversales y sectoriales tanto de eficiencia como de eficacia. |
| 13 | <p>Informe preliminar de avances : Los funcionarios coordinadores del nivel jerárquico superior, definido en la formulación del plan, pilares, dimensiones, ejes, entre otros, analiza la información y produce un informe explicativo de los gráficos y tableros de control , con conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Tiempo: Los Funcionarios coordinadores tiene 5 días hábiles para realizar esta labor.</p> <p>Frecuencia Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesionales universitarios que conforman el equipo de formulación y evaluación del plan de Desarrollo | Informes de Avance del plan de desarrollo por nivel jerárquico superior |
| 14 | <p>Ajustar, consolidar e integrar el Informe de evaluación del Plan de Desarrollo: EL Profesional especializado es el encargado de consolidar y reportar el informe de seguimiento en el que se generan alertas a través de tableros de control transversal y sectorial a nivel de eficiencia y eficacia.</p> <p>Tiempo: Dispone de cinco (5) días hábiles para consolidar y reportar el informe.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesional especializado | Informe de seguimiento y tableros de control transversal y sectorial en términos de eficiencia y eficacia. |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|---|--|--|
| 15 | <p>Se evalúa el informe de seguimiento al Plan: El comité de seguimiento del Plan es el encargado de evaluar el informe de seguimiento, proponer ajustes y autorizar la entrega del informe final al gobernador.</p> <p>Tiempo: Se dispone de diez (10) días hábiles para evaluar y proponer ajustes y para Presentar a directivos de las diferentes dependencias.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Jefe de Planeación | Informe ajustado |
| 16 | <p>Reuniones de compromisos y toma de decisiones para mejorar ejecución del Plan con Dependencias: Se convoca a reunión a los directivos y articuladores de las diferentes dependencias para establecer compromisos que permitan mejorar la ejecución del plan.</p> <p>Tiempo: A los Diez días hábiles de haberse ajustado el informe de evaluación del Plan de Desarrollo. Se programan reuniones por dependencia de máximo cuatro horas, dependiendo del número de metas que tengan a cargo para su cumplimiento.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Al Alta dirección de la Alcaldía municipal | Actas de compromisos |
| 17 | <p>Archivar los documentos soportes de la evaluación del Plan de Desarrollo: Se archivan los documentos de acuerdo a la norma de la gestión documental</p> <p>Tiempo: Se debe realizar el archivo de la Gestión Documental desde que son aprobados los documentos de las dependencias y foliados cuando llega la certificación de aprobación del Consejo de Gobierno del informe de evaluación</p> <p>Tiempo: El tiempo máximo requerido, depende de la entrega de los documentos soportes aprobados por cada funcionario enlace.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Técnico administrativo | Documentos soporte de gestión documental |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|---|---------------------------------|---|
| 18 | <p>Preparar informe de presentación de informe de seguimiento al consejo de Gobierno: Se sintetiza las Conclusiones del informe, las alertas y los Compromisos.</p> <p>Tiempo: Un (1) día hábil, para realizar esta actividad.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesional Universitario | Documento de presentación |
| 19 | <p>Publicar el informe de seguimiento y evolución del Plan del Desarrollo: Es editado y publicado en la página web de la gobernación para la respectiva disponibilidad de los interesados (Asamblea Departamental, medios de comunicación y comunidad en general) (Ver procedimiento de rendición de cuentas)</p> <p>Tiempo: Quince días hábiles para realizar esta actividad.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesional especializado | Informe editado y publicado. |
| 20 | <p>Enviar a las diferentes instancias : Para cumplimiento de la norma</p> <p>Tiempo: Un día hábil.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Secretario (a) ejecutivo (a) | Gestión documental de entrega de correspondencia. |
| 21 | <p>Preparar presentación para sustentar la evaluación ante el concejo municipal; Se prepara presentación a la Asamblea, con el cuestionario enviado si es el caso o con base en el informe ejecutivo de seguimiento y evaluación aprobado por el Consejo de Gobierno.</p> <p>Tiempo: un día hábil</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que la Asamblea lo solicite.</p> | Profesional Universitario | Documento de presentación |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|---|---|--|
| 22 | <p>Sustentar ante el concejo municipal informe de evaluación del plan; El director de planeación sustenta los resultados del informe, tableros de control, alertas y compromisos para cumplimiento al plan.</p> <p>Tiempo: Mínimo una sección de la Asamblea Departamental o el tiempo que está estime necesario.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Secretaria de gobierno | Acta del concejo municipal |
| 23 | <p>Sustentar ante el Consejo Territorial de Planeación y al Consejo de Política Social El Subdirector de Desarrollo Regional sustenta ante estas instancias los resultados del informe, tableros de control, alertas y compromisos para cumplimiento del Plan de Desarrollo.</p> <p>De acuerdo a la normatividad es necesario entregar semestralmente el comportamiento de las metas que se atienden con recursos SGP tanto al Consejo de Política Social como al Consejo Territorial de Planeación.</p> <p>Tiempo: 2 horas en la presentación y se debe realizar en la reunión más próxima después de aprobado el informe de evaluación del Plan por el Consejo de Gobierno.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que estas instancias lo consideren pertinente.</p> | Subdirector de Desarrollo Regional. | Actas de reuniones de socialización de seguimiento al plan de Desarrollo |
| 24 | <p>Elaborar plan de mejoramiento: De acuerdo a observaciones efectuadas en reuniones de toma de decisión, de Consejo de Gobierno, del concejo municipal, de Consejo de Territorial de Planeación, se elabora plan de mejora continua.</p> <p>Tiempo: A los quinde días hábiles después de presentada la evaluación del Plan de Desarrollo a las diferentes instancias y se hayan consolidadas las sugerencias.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Profesionales Universitarios , enlace de evaluación y seguimiento al plan de desarrollo | Plan de mejoramiento. |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|---|---|---|
| 25 | <p>Archivar informe de evaluación y seguimiento: el Técnico administrativo procede archivar de acuerdo a la normatividad de gestión documental , el informe , anexos y todas las evidencias y soportes, una vez se entregue la certificación de aprobación del Informe de Evaluación del Plan de Desarrollo por parte del Consejo de Gobierno.</p> <p>Tiempo: Se realiza una vez aprobado el informe de evaluación del Plan y tiene duración máxima de un mes.</p> <p>Frecuencia: Mínimo dos veces al año o cada que se realice evaluación del Plan.</p> | Técnico administrativo | Archivo de Gestión Documental |
| 26 | <p>Capacitación y actualización en el sistema de Información para la Evaluación de la Eficacia Entes Territoriales – SIEE - Sistema de información requerida en la evaluación de la gestión y resultados de los entes territoriales - SICEP por parte del DNP : el DNP realiza capacitación a los funcionarios articuladores del departamento Administrativo de Planeación Departamental encargados de esta actividad, comunica las orientaciones, la metodología, cronograma e instrucciones para el reporte de la información</p> <p>Tiempo: Se debe realizar capacitación máximo un mes antes de la fecha de entrega de formatos diligenciados por parte de los entes territoriales al DNP, dentro del primer semestre del año siguiente a la vigencia a evaluar.</p> <p>Frecuencia: una vez al año</p> | Profesionales del DNP | Listado de Asistencia a la capacitación del SIEE. |
| 27 | <p>Verificar Envío información de Viabilidad Fiscal de la vigencia evaluada. El profesional encargado del diligenciamiento del SIEE y SIGEP, verifica que la Secretaria de Hacienda envíe la información correspondiente a la viabilidad financiera.</p> | Profesional Universitario de la Subdirección de Desarrollo Regional encargado de esta actividad | Gestión documental |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|---|---|--|
| 28 | <p>Reportar la información correspondiente a la ejecución de metas producto de la vigencia en el aplicativo SIEE: Diligenciar solicitud de usuario y contraseña, para reportar la información correspondiente a la ejecución de metas de producto de la vigencia a evaluar aplicativo el informe de evaluación del Plan de Desarrollo para la vigencia solicitada</p> <p>Tiempo: El profesional y técnico tienen el tiempo que estime el DNP, como fecha límite para entrega de información, que generalmente es un mes calendario contado a partir de la capacitación.</p> <p>Frecuencia: Una vez al año.</p> | Profesional Universitario de la Subdirección de Desarrollo Regional encargado de esta actividad | Formato diligenciado en el Aplicativo SIEE |
| 29 | <p>Elaborar oficios a las entidades que deben entregar información SICEP : El funcionario, encargado del cargue de la información ,ingresa al aplicativo, y revisa que información se solicita, procede a elaborar oficio para solicitar la información relacionada con la capacidad administrativa y eficacia, que deben entregar otras dependencias</p> <p>Tiempo: un día hábil</p> <p>Frecuencia: Una vez al año.</p> | Profesional Universitario de la Subdirección de Desarrollo Regional encargado de esta actividad | Gestión Documental de oficios enviados |
| 30 | <p>Reportar la información correspondiente en el aplicativo SICEP: Se carga la información del Departamento correspondiente a eficacia y capacidad administrativa en el aplicativo SICEP.</p> <p>Tiempo: 15 días hábiles.</p> <p>Frecuencia: Una vez al año.</p> | Profesional Universitario de la Subdirección de Desarrollo Regional encargado de esta actividad | Aplicativo SICEP diligenciado |
| 31 | <p>Verificar y validar a través de los reportes de los aplicativos SIEE Y SICEP- Gestión, la información diligenciada por el Departamento</p> <p>Tiempo: Este proceso dura tres (3) semanas</p> <p>Frecuencia: Una vez al año.</p> | Profesional del DNP | Registro de observaciones |

Continuación Tabla 2. Procedimiento para el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo.

| | | | |
|----|--|---|-------------------------|
| 32 | <p>Ajustar la información: El profesional encargado del cargue de la información, realiza los ajustes de acuerdo a las observaciones del DNP. Queda reportada la información para que DNP produzca el informe de desempeño integral de los Departamentos y Municipios.</p> <p>Tiempo: diez días calendario.</p> <p>Frecuencia: Una vez al año</p> | Profesional Universitario de la Subdirección de Desarrollo Regional encargado de esta actividad | SIEE y SIGEP validados. |
| | Fin | Fin | |

Fuente: Alcaldía de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN PÚBLICA

1. OBJETIVO:

- ✓ Realizar el seguimiento a los proyectos de inversión pública ejecutados en el municipio.

2. RESPONSABLE:

- ✓ Jefe de planeación y el Secretaria financiera.

3. ALCANCE:

El seguimiento Inicia con la liberación del Elemento PEP, continua con el análisis a la inversión del proyecto ejecutado por cada dependencia (centralizada , descentralizada o ente territorial) y finaliza con un informe consolidado del seguimiento a los indicadores de gestión de los proyectos de inversión ejecutados

por las diferentes Secretarías, Oficinas y Entidades Descentralizadas del Orden Municipal.

4. DEFINICIONES:

Banco de Programas y Proyectos (BPP): Sistema que permite articular el proceso de la planeación y toma de decisiones durante el ciclo de vida del proyecto de inversión pública y su operación. Igualmente es el orientador en la asignación del gasto, la programación y asignación de los recursos como en el seguimiento a la ejecución y evaluación de los Indicadores de gestión de los proyectos que permiten materializar los objetivos del Plan de Desarrollo.

- ✓ Elemento PEP – Plan Estructurado del Proyecto: Estructura jerárquica que permite descomponer un proyecto en sus partes principales de acuerdo con su alcance. Forma la base para la planificación de costos, programación de fechas y control presupuestal.
- ✓ Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI: Es un instrumento de gestión mediante el cual se elabora el presupuesto de inversión, en el que se relacionan los programas y proyectos que permiten cumplir con los objetivos del Plan de Desarrollo y con las metas que correspondan a la respectiva vigencia fiscal, de conformidad con el potencial financiero del departamento.
- ✓ Proyecto de Inversión: Se entiende por proyecto de inversión, el conjunto de acciones que requiere de la utilización de recursos para satisfacer una necesidad identificada o lograr una serie de objetivos de desarrollo.
- ✓ Sistema de Seguimiento y Evaluación a Proyectos de Inversión – SSEPI: Sistema de información que apoya las labores de seguimiento a los proyectos

financiados o cofinanciados con recursos del presupuesto departamental en las diferentes etapas de su ciclo de vida.

- ✓ Radicación y Registro del proyecto: Es un procedimiento mediante el cual la Subdirección de Inversión Pública radica y registra el proyecto en el Banco de Programas y Proyectos basado en la viabilidad sectorial motivada, emitida y firmada por el profesional responsable con el visto bueno del respectivo Secretario de Despacho.
- ✓ Sinap: Sistema Administrativo y Financiero: Software que genera los reportes de liberación de recursos de inversión.
- ✓ Viabilidad: Es el concepto que respalda la coherencia, pertinencia y suficiencia del proyecto en sus aspectos técnicos, ambientales, institucionales, socioeconómicos, legales y financieros. Permite determinar si se aprueba o rechaza la ejecución de una alternativa de solución a un problema o necesidad.

5. CONTENIDO:

Tabla 6. Procedimiento de seguimiento a la inversión pública.

| PASO | ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|-----------|------------|-------------|----------|
| 1. | Inicio | Inicio | | |

Continuación Tabla 3. Procedimiento de seguimiento a la inversión pública.

| | | | | |
|-----------|--|---|---|--|
| <p>2.</p> | <p>Liberación y registro de la solicitud en el Sistema Administrativo Financiero (Sinap): Se libera y se registra la solicitud en el Sistema Administrativo Financiero (Sinap):</p> <p>Posterior a la firma de la solicitud de liberación por el jefe de planeación, es remitida al funcionario encargado de administrar el Sinap, para que éste ingrese la información de la solicitud al software y genere un registro (que consta de 13 dígitos y un reporte).</p> <p>Este reporte se maneja en línea con la secretaría de Hacienda del municipio.</p> <p>El formato original va al archivo de documentos de liberación de elementos PEP de la Subdirección, y de este se origina una copia que queda disponible para entregar a la entidad solicitante.</p> | <p>Se libera y se registra la solicitud en el Sistema Administrativo Financiero (Sinap)</p> | <p>Profesional de la subdirección de inversión pública encargado de administrar el Sinap</p> | <p>Reporte Sinap</p> |
| <p>3.</p> | <p>Seguimiento de la liberación del Elemento PEP en tiempo real: El profesional designado por la SIP como “Administrador del Sinap” hará equipo con el profesional encargado del Sinap, a fin de tener una relación actualizada de los Elementos PEP Liberados.</p> | <p>Seguimiento de la liberación del elemento PEP en tiempo real</p> | <p>Profesional encargado de administrar el Sinap y Profesional encargado de administrar el Sinap.</p> | <p>Reporte Sinap y Formato de Autorización Liberación Elemento</p> |

Continuación Tabla 3. Procedimiento de seguimiento a la inversión pública.

| | | | | |
|----|--|---|---|-------------------------|
| 4. | <p>Se solicita reportes de ejecución a las diferentes dependencias: El Subdirector de Inversión Pública en coordinación con el profesional designado por la SIP como “Administrador del Sinap”, solicitará a las entidades (centralizadas y descentralizadas del orden departamental) y entes territoriales responsables de la ejecución de los recursos del presupuesto del departamento, el reporte de la inversión ejecutada solicitada a través de la autorización de liberación del Elemento PEP. Esta solicitud estará firmada por el Alcalde con el visto bueno del jefe de planeación.</p> | Se solicita reportes de ejecución a las diferentes dependencias | Subdirector de Inversión Pública y Profesional encargado de administrar el Sinap. | |
| 5. | <p>Coordinación del manejo de la Información cargada en el Sinap: El Subdirector de Inversión Pública y el profesional designado como “Administrador del Sinap” coordinan con el equipo conformado para el seguimiento de los proyectos de inversión pública, la recolección, la evaluación, el análisis, la sistematización y la calidad de la información que aportan las entidades responsables de los proyectos al Sinap en los procesos de ejecución, seguimiento y operación, que permitan la evaluación ex - post de los proyectos. Se tendrá en cuenta para el manejo de la información lo publicado en la Gaceta Departamental, la Ejecución Presupuestal reportada por la secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas más la información del proyecto.</p> | Coordinación del manejo de la Información cargada en el Sinap | Profesional administrador del Sinap Subdirector de inversión pública | Certificado de registro |

Continuación Tabla 3. Procedimiento de seguimiento a la inversión pública.

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| 6. | <p>Se realiza seguimiento a los proyectos de Inversión: El Subdirector de Inversión Pública y el profesional designado como “Administrador del Sinap” coordinaran con el equipo conformado para el seguimiento de los proyectos de inversión pública, la recolección, la evaluación, el análisis, la sistematización y la calidad de la información que aportan las entidades responsables de los proyectos al Sinap en los procesos de ejecución, seguimiento y operación, que permitan la evaluación ex - post de los proyectos. Se tendrá en cuenta para el manejo de la información lo publicado en la Gaceta Departamental, la Ejecución Presupuestal reportada por la secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas más la información del proyecto.</p> | Se realiza seguimiento a los proyectos de inversión | Grupo de seguimiento subdirección de inversión pública | <p>Reporte Sinap</p> <p>Matrices de seguimiento</p> <p>Informes parciales de avance.</p> |
| 7. | <p>Se emite de reportes parciales del seguimiento a los proyectos de Inversión: El grupo de seguimiento de la Subdirección de Inversión Pública hará reportes parciales cada cuatro meses por medio electrónico a las diferentes dependencias responsables de los proyectos que se están ejecutando con copia al Subdirector de Inversión Pública como al profesional designado como administrador del Sinap.</p> | Se emite de reportes parciales del seguimiento a los proyectos de Inversión | Grupo de seguimiento de la subdirección de inversión pública | Reporte Sinap |

Continuación Tabla 3. Procedimiento de seguimiento a la inversión pública.

| | | | | |
|----|--|---|--|---------------------|
| 8. | Se entrega informe consolidado del seguimiento a los proyectos de Inversión: El grupo de seguimiento de la Subdirección de Inversión Pública entregará un reporte consolidado de la revisión, análisis y evaluación de los indicadores de gestión de los proyectos de inversión ejecutados por las diferentes Secretarías. | Se entrega informe consolidado del seguimiento a los proyectos de Inversión | Grupo de seguimiento de la subdirección de inversión pública | Informe consolidado |
| 9. | Fin del procedimiento | Fin | | |

Fuente: Alcaldía de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIONES - POAI

1. OBJETIVO:

Formular el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI), para ser incluido en el Presupuesto General del municipio.

2. RESPONSABLE:

Oficina de Planeación; Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Departamento.

3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para la programación de la ejecución del presupuesto de inversión de la vigencia siguiente, de la administración central y entes

descentralizados del municipio. Inicia con la consolidación de la información y finaliza con la entrega del presupuesto anual de inversión o plan operativo anual de inversiones (POAI) como parte integral del Presupuesto General del municipio de la siguiente vigencia.

DEFINICIONES:

- ✓ **CODFIS:** Consejo Departamental de Política Fiscal del Valle del Cauca
- ✓ **POAI:** Plan Operativo Anual de Inversiones
- ✓ **BPIM:** Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal
- ✓ **MFMP:** Marco Fiscal de Mediano Plazo.
- ✓ **PLAN PLURIANUAL DE INVERSIONES:** Matriz para la programación de recursos financieros del plan de desarrollo para programas, Subprogramas, fuente de financiación y anualidad.

4. CONTENIDO:

Tabla 7. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI.

| PASO | ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|---|--|---|-----------------------|
| 1. | Inicio | Inicio | | |
| 2. | <p>Se define el Plan Plurianual de Inversiones del Plan de Desarrollo:</p> <p>En la construcción del Plan de Desarrollo, se construye la parte programática y se proyecta el presupuesto plurianual de inversiones (a cuatro años) coincidente con el Periodo de Gobierno, en el cual se plasma las inversiones y sus recursos a realizar de acuerdo a la política de Gobierno según un programa electo.</p> | Se define el Plan Plurianual de Inversiones del Plan de Desarrollo | <p>Jefe de Planeación</p> <p>Secretario de Hacienda</p> | Acta mesas de trabajo |

Continuación Tabla 4. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI.

| | | | | |
|-----------|--|--|---------------------------|--|
| <p>3.</p> | <p>Se define la cuota global de inversión para el periodo de Gobierno y para cada vigencia fiscal: (Techos presupuestales)</p> <p>En el Plan Financiero del Marco Fiscal de Mediano Plazo, la Secretaría de Hacienda realiza las proyecciones de ingresos y gastos, base para la estimación de la cuota global de inversión para el periodo de Gobierno y para cada vigencia fiscal. Con base en lo anterior, el DAPV coordina la elaboración del Plan Plurianual de Inversiones del periodo de gobierno y prepara el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) a ejecutar en el siguiente periodo.</p> <p>El presupuesto de inversión debe desagregarse por fuentes de financiación, identificando aquellas que tienen destinación específica, (para lo cual se deben revisar las disposiciones legales, entre ellas la Ley 715 de 2001 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, ya que reglamenta la composición, distribución y destinación de los recursos del Sistema General de Participaciones).</p> | <p>Se define la cuota global de inversión para el periodo de Gobierno y para cada vigencia fiscal: (Techos presupuestales)</p> | <p>Jefe de Planeación</p> | |
|-----------|--|--|---------------------------|--|

Continuación Tabla 4. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI.

| | | | | |
|-----------|---|--|---|-------------------------------|
| <p>4.</p> | <p>Se sectoriza la cuota global de inversión: La Secretaría de Hacienda y jefe de planeación distribuye la cuota global de inversión entre los sectores que forman parte del Plan del Desarrollo y se comunica a las Secretarías de despacho y entidades descentralizadas el monto de los recursos de inversión, cumpliendo con las destinaciones específicas que establecen las disposiciones legales.</p> <p>Para esta sectorización de recursos se realizan mesas de trabajo con los organismos (secretarías y dependencias) para revisar los objetivos estratégicos, específicos y programáticos definidos en el Plan de Desarrollo y en el Plan Indicativo, así como las metas de resultado y de producto programadas para la vigencia que está elaborando el Plan Operativo Anual de Inversiones, con objeto de que la asignación y la distribución de los recursos sean coherentes con la importancia de cada sector en el cumplimiento de la visión y misión del Plan de Desarrollo y los Planes de acción.</p> <p>Estas mesas de trabajo se realizan entre 1 de Marzo a 30 de Abril de cada vigencia.</p> | <p>Se sectoriza la cuota global de inversión</p> | <p>Secretario de Hacienda</p> <p>Jefe de Planeación</p> <p>Secretarios de despacho</p> <p>Gerentes de entidades</p> <p>Jefes de Oficina</p> | <p>Actas mesas de trabajo</p> |
|-----------|---|--|---|-------------------------------|

Continuación Tabla 4. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI.

| | | | | |
|----|---|-------------------------------------|--|--|
| 5. | <p>Se radican Proyectos de Inversión:</p> <p>Los organismos (secretarías y dependencias), posterior a estas mesas de trabajo, formulan y presentan para radicación, los proyectos que serán incluidos dentro del POAI para lo cual deben seguir el procedimiento “Administrar el Banco de Proyectos”</p> <p>La oficina de planeación elabora la lista de proyectos de inversión registrados en BPP.</p> | Se radica Proyectos de Inversión | <p>Los organismos (secretarías y dependencias): Secretarios de despacho, Gerentes de entidades y Jefes de Oficina</p> <p>Subdirección de inversión pública</p> | <p>Proyectos radicados en BPP</p> <p>Lista de , proyectos radicados</p> |
| 6. | <p>Se elabora el Anteproyecto del POAI.</p> <p>Los organismos (secretarías y dependencias), presentan la propuesta del POAI de su dependencia y hacen la entrega la oficina de planeación: Las secretarías y dependencias departamentales preparan la propuesta de POAI para la siguiente vigencia en los respectivos formatos POAI, teniendo en cuenta la distribución de los recursos por fuentes, ejes u objetivos, sectores, programas, subprogramas para cada uno de los sectores y secciones presupuestales, con base en los proyectos de inversión y los criterios de priorización definidos por la oficina de planeación y Hacienda, además del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y su Plan Plurianual de Inversiones, el Plan de Acción de la correspondiente vigencia y los informes de ejecución presupuestal de la vigencia.</p> <p>Con base en las propuestas POAI de cada dependencia con fecha límite del 30 de Julio, la oficina de planeación consolida la información y la prioriza acorde con políticas de Gobierno.</p> | Se elabora el anteproyecto del POAI | <p>Los organismos (secretarías y dependencias): Secretarios de despacho, Gerentes de entidades y Jefes de Oficina</p> <p>Subdirector de inversión pública y coordinador del POAI</p> | <p>Oficio remisorios y POAI por secretaria y dependencia</p> <p>Consolidado del anteproyecto POAI municipal.</p> |

Continuación Tabla 4. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI.

| | | | | |
|-----------|--|---|--|--|
| <p>7.</p> | <p>Se realiza la revisión y ajustes del anteproyecto del POAI y presentación ante el CODFIS y Consejo de Gobierno precedido por el gobernador:</p> <p>La oficina de planeación después de consolidar la información, revisa su coherencia con objetivos, sectores, programas, subprogramas, recursos, fuentes de financiación, techos presupuestales y se realizan los ajustes pertinentes.</p> <p>Se elabora el proyecto de Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI).</p> <p>La consolidación se realiza durante los primeros 15 días del mes de Agosto y se continúa el trámite de presentación ante el CODFIS Y Consejo de Gobierno, antes del 5 de septiembre.</p> <p>La oficina de planeación, conjuntamente con Hacienda y la Secretaría General, convoca al CODFIS y Consejo de Gobierno, con el objeto de presentar, sustentar y aprobar el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI).</p> | <p>Se realiza la revisión y ajustes de la propuesta del POAI y presentación ante el CODFIS y Consejo de Gobierno precedido por el Alcalde</p> | <p>Jefe de Planeación</p> <p>Subdirector de inversión pública</p> | <p>Documento de POAI consolidado por secretarías y dependencias</p> <p>Acta del CODFIS</p> <p>Acta del Consejo de Gobierno</p> |
| <p>8.</p> | <p>Se presenta el anteproyecto del POAI ante el CODFIS y el Consejo de Gobierno:</p> <p>Se presenta y sustenta el anteproyecto del POAI ante el CODFIS y una vez revisado por esta instancia se presenta ante el Consejo de Gobierno, quien en pleno y en cabeza del Gobernador, realiza los ajustes correspondientes y aprueban el anteproyecto del POAI mediante acta, a más tardar el 15 de Septiembre de cada año.</p> | <p>Se presenta el anteproyecto del POAI ante el CODFIS y el Consejo de gobierno</p> | <p>CODFIS:</p> <p>- Secretario de Hacienda y el jefe de Presupuesto</p> <p>Jefe de Planeación</p> <p>CONSEJO DE GOBIERNO</p> | <p>POAI aprobado</p> <p>Acta Consejo de Gobierno</p> |

Continuación Tabla 4. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI.

| | | | | |
|------------|---|---|--|---|
| <p>9.</p> | <p>Se remite el POAI aprobado a la Secretaría de Hacienda:</p> <p>Una vez es aprobado el Plan Operativo Anual de Inversiones por el CODFIS y el Consejo de Gobierno, la oficina de planeación remite el POAI a la Secretaría de Hacienda, para que sea incorporado en el proyecto de Presupuesto General del Departamento dentro de los gastos de inversión y presentado al concejo municipal para su aprobación, antes del 10 de octubre.</p> | <p>Se remite el POAI aprobado a la Secretaría de Hacienda</p> | <p>- Secretario de Hacienda y el jefe de Presupuest o</p> <p>- Jefe de Planeación</p> | <p>Oficio Remisorio</p> <p>Anteproyecto de Presupuesto que incluye el POAI</p> |
| <p>10.</p> | <p>Se realiza la aprobación del Presupuesto de Inversión-POAI:</p> <p>Una vez aprobado el Presupuesto por la Asamblea, el DAPV debe revisar el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) para adecuarlo a las modificaciones de inversión realizadas por concejo municipal.</p> <p>El concejo municipal aprueba el Presupuesto del municipio de la siguiente vigencia mediante decreto.</p> <p>Finalmente, la Secretaría de Hacienda, liquida el presupuesto del Departamento mediante Decreto. Este decreto incluye el POAI.</p> | <p>Se realiza la aprobación del Presupuesto de Inversión-POAI</p> | <p>Concejo municipal: Concejales</p> <p>Secretario de Hacienda y el jefe de Presupuesto</p> <p>Jefe de Planeación.</p> | <p>Proyecto de acuerdo que aprueba el presupuesto</p> <p>Decreto que liquida el presupuesto</p> |

Continuación Tabla 4. Procedimiento para elaboración del plan operativo anual de inversiones – POAI.

| | | | | |
|-----|---|---|--------------------|--|
| 11. | <p>Se modifica el Presupuesto General del municipio: Si concejo municipal le otorga facultades al alcalde para modificar el presupuesto durante la ejecución de la vigencia, cuando se requiera adelantar este trámite para un gasto de inversión, la Secretaría de Hacienda a través de la Subsecretaría de Presupuesto, enviará a Planeación municipal la solicitud de concepto favorable para realizar la respectiva modificación.</p> <p>El profesional asignado elabora respuesta para la firma del Subdirector de Inversión Pública y del Director de Planeación, indicando si se emite concepto favorable, teniendo en cuenta la revisión que se adelanta siguiendo lo reglamentado en el Decreto 1717 de 2009. Con este soporte, la Secretaría de Hacienda elabora el Decreto de Modificación al Presupuesto para la firma del alcalde.</p> <p>En caso contrario se devuelve la solicitud, indicando que no se emite concepto.</p> | Se modifica el Presupuesto General del Departamento | Jefe de planeación | <p>Solicitud de modificación de presupuesto</p> <p>Concepto de modificación del presupuesto firmado por el jefe de planeación</p> <p>Oficio de respuesta indicando que no se emite el concepto</p> |
| 12. | Fin del procedimiento | Fin | | |

Fuente: Alcaldía de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

PROCEDIMIENTO PARA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la rendición pública de cuentas que debe realizar la Administración Central ante la ciudadanía en general y los órganos de control, cumpliendo con la obligación ética y legal de informar y explicar al Alcalde sobre cómo ha utilizado los recursos que le fueron encomendados.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del jefe de Planeación, los funcionarios Articuladores designados en cada dependencia y los servidores públicos de la oficina de Planeación designados como enlaces, la adecuada aplicación de este procedimiento.

3. ALCANCE:

Este procedimiento comprende desde la etapa de Aprestamiento hasta la publicación del informe final de rendición de cuentas.

4. DEFINICIONES:

- ✓ **Aprestamiento:** Se deberá conformar un equipo de trabajo intersectorial responsable del proceso de rendición de cuentas coordinado por el Departamento Administrativo de Planeación.
- ✓ **Publicación de información:** La información se deberá publicar en la página web de la Gobernación del Valle del Cauca.

- ✓ **Socialización de la metodología para Rendición de Cuentas:** Se socializa la metodología de Rendición de Cuentas a funcionarios articuladores y enlace para nivelar conceptualmente.

5. CONTENIDO:

Tabla 8. Procedimiento para rendición de cuentas.

| PASO | ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|--|--|----------------------|--|
| 1. | <p>Se Conforman el equipo de trabajo líder para coordinar la rendición de cuentas del alcalde: Solicita mediante circular a los Secretarios de Despacho, designar los representantes de cada Secretaría para conformar el equipo de trabajo. El jefe de Planeación nombra mediante resolución a los (las) funcionarios (as) de Planeación que cumplirán el rol de Enlace con las Dependencias y Entidades Descentralizadas para la Rendición de Cuentas además de un equipo coordinador según la Estructura definida.</p> | <p>Inicio</p> <p>Conformar el equipo de trabajo líder para coordinar la rendición de cuentas del alcalde</p> | Jefe de Planeación | Circular Conformación Equipo de Trabajo |
| 2. | <p>Se define el cronograma de trabajo: Coordina el equipo de trabajo que establece las directrices y cronogramas para la respectiva Rendición de Cuentas del alcalde.</p> | Se define el cronograma de trabajo | Secretaria ejecutiva | Circular con directrices Cronograma de trabajo |

Continuación Tabla 9. Procedimiento para rendición de cuentas.

| | | | | |
|----|---|--|---|---|
| 3. | <p>Se Convoa a funcionarios para socializar el cronograma de trabajo indicar parámetros: De Planeación Convoa a los funcionarios enlace con el fin de socializar el cronograma de rendición de cuentas e indicar los parámetros de asesoría y acompañamiento a las entidades centralizadas y descentralizadas.</p> <p>Da las indicaciones necesarias para la realización del informe de Rendición Pública de Cuentas conforme se establece en el Instructivo para presentación el informe de rendición de cuentas.</p> | Se Convoa a funcionarios para socializar el cronograma de trabajo indicar parámetros | Secretaria ejecutiva | Circular de convocatoria a Funcionarios Enlace |
| 4. | <p>Se remite la información a las entidades: envía en medio físico y por correo electrónico interno el instructivo y la convocatoria de socialización y se indica la fecha de entrega de información.</p> | Se remite la información a las entidades | Profesional Universitario de la oficina de planeación | Instructivo a Funcionarios Enlace y Articuladores –Rendición de Cuentas. |
| 5. | <p>Se socializa el cronograma de trabajo de Rendición de Cuentas: a funcionarios articuladores y enlace para revisar la información que esté de acuerdo a lo solicitado.</p> | Se socializa el cronograma de trabajo de Rendición de Cuentas | Secretaria ejecutiva | Oficio de Convocatoria Funcionarios Articuladores. Registro de Asistencia |

Continuación Tabla 10. Procedimiento para rendición de cuentas.

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| 6. | Se realiza la recopilación y análisis de la información bajo los parámetros establecidos en el instructivo. | Se realiza la recopilación y análisis de la información | Funcionarios Articuladores de cada dependencia | Informe preliminar |
| 7. | Se realiza asesoría y acompañamiento en la presentación del informe: Se atiende permanentemente a las entidades y funcionarios articuladores que presenten dudas o inquietudes en la información exigida para la presentación del informe de Rendición de Cuentas. | Se realiza asesoría y acompañamiento en la presentación | Funcionarios Enlace de Planeación Departamental | Soporte del Correo electrónico |
| 8. | Se revisa la información entregada por cada una de las entidades: se Realizan la revisión, análisis y las respectivas observaciones de la información condensada por los funcionarios articuladores. | Se revisa la información entregada por cada una de las entidades | Funcionarios Enlace de Planeación municipal | Informe presentado por cada entidad |
| 9. | Se Consolida el documento preliminar de rendición de cuentas: De acuerdo con el instructivo definido y el análisis de la información se elabora el documento preliminar de Rendición de Cuentas. | Se consolida el documento preliminar de rendición de cuentas | Técnico y Profesional Universitario de planeación | Documento Preliminar de Rendición de Cuentas |

Continuación Tabla 11. Procedimiento para rendición de cuentas.

| | | | | |
|-----|--|---|---|--|
| 10. | Se revisa y evalúa el documento preliminar: mediante Comité de Trabajo Interno de Rendición de Cuentas se analizan los aspectos técnicos, avances y dificultades que surgen del proceso de Rendición de Cuentas y se definen acciones a realizar. | Se revisa y evalúa el documento preliminar | Comité de Trabajo Interno de Rendición de Cuentas | Documentos corregidos |
| 11. | Se socializa ajustes de información: una vez revisado el documento preliminar se procede a remitir a las dependencias los ajustes finales. | Se socializa ajustes de información | Técnico y Profesional Universitario de planeación | Archivos en medio magnético: Informe preliminar con solicitud de ajustes |
| 12. | Se Consolidan el informe Final de Rendición de Cuentas: Una vez las dependencias registran los ajustes solicitados se consolida de nuevo el informe de Rendición de Cuentas. | Consolidar el informe Final de Rendición de Cuentas | Técnico y Profesional Universitario de planeación | Informe de Rendición de Cuentas versión ajustada |
| 13. | Se presenta el informe de rendición de cuentas al gobernador: Se determinan los ajustes finales a incorporar. | Se presenta el informe de rendición de cuentas al alcalde | Jefe de planeación | Acta de ajustes o recomendaciones |
| 14. | Se incorpora los ajustes o recomendaciones del Gobernador: Registra las recomendaciones de ajuste en el informe Final de Rendición de Cuentas. | Se incorpora los ajustes o recomendaciones del alcalde | Técnico y Profesional Universitario de planeación | informe final de Rendición de Cuentas |

Continuación Tabla 12. Procedimiento para rendición de cuentas.

| | | | | |
|-----|---|---|---|---|
| 15. | Se edita el informe de rendición de cuentas: se Realiza la respectiva corrección ortográfica y de estilo y revisa textos, cuadros y gráficos. | Se edita el informe de rendición de cuentas | Técnico y Profesional Universitario de planeación | Rendición de Cuentas Editado |
| 16. | Se publica el informe final: El informe final de Rendición de Cuentas del periodo correspondiente es editado y publicado en la página Web de la Entidad para la respectiva disponibilidad de los interesados (concejo municipal, Medios de Comunicación y Comunidad en General y se entrega la publicación en medio físico a la Secretaría Gobierno responsable de la realización de la Audiencia pública. | Se publica el informe final | Jefe de Planeación | Informe de Rendición de Cuentas Publicado |
| 17. | Fin del procedimiento. | Fin | | |

Fuente: Alcaldía de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

PROCEDIMIENTO: PLANEAR Y ADMINISTRAR EL SISTEMA DE IDENTIFICACION DE POTENCIALES BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES - SISBÉN

1. OBJETIVO:

Planear y administrar el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisben y brindar asesoría y asistencia técnica en el

procesamiento estadístico de la base de datos certificada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – Sisben, del municipio.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Jefe de Planeación, el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

3. ALCANCE:

Comprende desde la definición del responsable del Coordinador municipal del Sisben hasta la identificación de los requerimientos de los grupos de interés.

4. DEFINICIONES:

SISBÉN: Sistema Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales.

COORDINADOR DEL SISBEN: funcionario de carrera administrativa que asistirá a los Administradores Municipales del Departamento del Valle del Cauca, conforme a la base de datos del Sisben.

- ✓ DNP: Departamento Nacional de Planeación.

- ✓ RESPONSABILIDAD: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

- ✓ **GESTIÓN:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- ✓ **CAPACITACIÓN:** proceso que consiste en la impartición de conocimientos de orden teórico, técnico y práctico mediante actividades de estudio, formación y supervisión.
- ✓ **REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

5. CONTENIDO:

Tabla 13. Procedimiento: planear y administrar el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén.

| PASO | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO |
|------|--|--------------------|---|
| 0. | Inicio | | |
| 1. | Definir responsables del SISBÉN: El jefe de Planeación mediante un comunicado designa al Coordinador municipal del SISBÉN, ante el Departamento Nacional de Planeación – DNP. | Jefe de Planeación | Oficio Externo al Departamento Administrativo de Planeación – DNP, oficio al Funcionario de Carrera Administrativa designándole el cargo de Coordinador del Sisben y reporte a la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional. |

Continuación Tabla 6. Procedimiento: planear y administrar el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén.

| | | | |
|----|--|---|--|
| 3. | <p>Definir las Actividades del Coordinador del Sisben:</p> <p>Asistir a los municipios de su departamento, para el envío de las bases de datos brutas municipales al DNP.</p> <p>Realizar un seguimiento continuo al comportamiento de las bases de datos del Sisben a partir de estadísticas obtenidas de la base certificada del Sisben de sus municipios.</p> <p>Coordinar la efectiva transferencia de conocimiento e información desde la Nación hacia sus municipios.</p> <p>Complementariedad en la administración de la base de datos del Sisben en la acción municipal.</p> <p>Asistencia para la solución de inquietudes y casos particulares, que se derivan de la aplicación del Sisben, como instrumento para la focalización.</p> | Departamento Nacional de Planeación – DNP. Jefe de Planeación. | Comunicado oficial del DNP, aceptando y suministrando la clave de acceso al portal del Sisben. |
| 4. | <p>Elaborar plan de acción de los objetivos del Sisben, el equipo de trabajo elabora un plan de acción para cumplir con los objetivos trazados.</p> | Coordinador municipal del Sisben y su equipo de trabajo. | Plan de acción del Sisben |
| 5. | <p>Disponer recursos para el Sisben: EL Coordinador del Sisben formula el proyecto y lo presenta al Banco de Programas y Proyectos de Planeación.</p> | Jefe de planeación | CDP - Recursos asegurados en el presupuesto |

Continuación Tabla 6. Procedimiento: planear y administrar el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – Sisbén.

| | | | |
|----|--|----------------------------------|---|
| 6. | Identificar los requerimientos de los grupos de interés: El Coordinador del Sisben, por vía e-mail y presencial, informa periódicamente a los Administradores del Sisben de los requisitos y necesidades del DNP, la normatividad legal vigente y reglamentarias, así como la metodología del Sisben. | Coordinador municipal del Sisben | Requisitos de los Administradores Municipales del Sisben y del DNP. |
| 7. | Fin de procedimiento | | |

Fuente: Alcaldía de Ansermanuevo (Valle del Cauca).

1.3. FACTORES EXTERNOS

1.3.1 Entrevista aplicada al personal de la Alcaldía

Entrevista dirigida al personal de la Alcaldía del municipio de Ansermanuevo- Valle del Cauca

Tema: Direccionamiento estratégico de la Secretaria de Planeación de la alcaldía del municipio de Ansermanuevo (Valle) para el año 2017-2018.

Fecha: Marzo 12 de 2018

Nombre del entrevistado 1: Sandra Viviana Álzate Romero

Cargo que ocupa dentro de la entidad: Secretaria de Gobierno

OBJETIVO

Realizar la siguiente entrevista con el propósito de identificar las fortalezas y debilidades dentro de la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Ansermanuevo, con la intención de determinar el apropiado plan de direccionamiento estratégico para la Secretaria de Planeación de la Alcaldía del municipio de Ansermanuevo (Valle) en el año 2017-2018.

PREGUNTAS

1. ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente funciona la Secretaria de Planeación de Ansermanuevo?
 - ✓ creo que la secretaria de planeación es de gran importancia en una administración porque desde allí se deben de planear, direccionar y hacer el debido control, a los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Alcaldía Municipal. Actualmente se encuentra en reorganización para poder así poder dar un orden a los diferentes procesos que se deben de llevar a cabo.

2. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?
 - ✓ la mayor fortaleza que tiene la secretaria de planeación:
 - ✓ Personal con conocimiento.
 - ✓ Buenas relaciones interpersonales.
 - ✓ Personal comprometido con sus labores.

3. ¿Cuáles son las debilidades / mejoras que se deben hacer dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ Debilidades:
- ✓ Falta de tiempo
- ✓ Organización en algunos procedimientos

4. ¿Considera que los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo son eficientes? Explique su respuesta.

- ✓ Entendemos como “Proceso administrativo al flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva.” Considero que de cada uno de los cuatro procedimientos se tiene un poco pero no se encuentran definidos totalmente.

5. ¿Piensa que el personal de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo le hace falta capacitación - si o no? ¿Por qué?

- ✓ Si, considero que hace falta capacitación sobre cuál es la principal función de la secretaria, que procedimientos se ejecutan desde esta secretaria.

6. ¿Sabe usted si se encuentran definidos los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo - sí o no? ¿Por qué?

- ✓ No, considero que falta especificar más en cada uno, para poder así tener claro cada proceso.

7. ¿Qué puntos a favor y en contra considera usted que tiene el proceso de trámite de solicitudes dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ puntos a favor: personal con diferentes capacidades para dar un trámite eficaz y eficiente.
- ✓ En contra: el tiempo para dar una pronta respuesta a solicitud externa.

8. ¿El personal de la secretaría de planeación de Ansermanuevo cuenta con los recursos y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores de forma eficiente?

- ✓ Si, cada uno de las personas que apoyan los diferentes procesos de la Secretaria de planeación cuenta con los recursos y herramientas necesarias, aunque hacen falta materiales físicos, pero con lo que se tiene se pueden desarrollar los procedimientos y así darle cumplimiento a estos.

Nombre del entrevistado 2: Isabel Cristina Granada

Cargo que ocupa dentro de la entidad: Secretaria de infraestructura municipal

PREGUNTAS

1. ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente funciona la Secretaria de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ Funciona de manera de eficiente, debido que siempre que se requiere algún tipo de apoyo u orientación, se recibe de la mejor manera y en el momento requerido.
2. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?
- ✓ El compromiso de cada uno de los funcionarios en realizar cada una de las labores asignadas de la mejor manera posible.
 - ✓ El trabajo en equipo es otro de los factores que más beneficio ha traído a dicha secretaria, reflejándose en la excelente comunicación que existe entre cada uno de los funcionarios.
3. ¿Cuáles son las debilidades / mejoras que se deben hacer dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?
- ✓ Teniendo en cuenta que algunas labores son direccionadas directamente por el despacho del Alcalde, como son el tema de formulación y estructuración de proyectos para la presentación a los diferentes entes Nacionales o Departamentales. En el momento de delegar dicha labor se refleja una debilidad como lo es el poco tiempo con el que se cuenta para ejecutar las funciones anteriormente mencionadas (formulación y estructuración de proyectos), repercutiendo esto principalmente en el aumento de probabilidades de cometer errores.
4. ¿Considera que los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo son eficientes? Explique su respuesta.

- ✓ Teniendo en cuenta que la Secretaría de Planeación siempre cumple a cabalidad con cada una de las funciones que son de su competencia en los tiempos oportunos. Por lo considero que los procesos administrativos se cumplen de manera eficiente y satisfactoria.

5. ¿Piensa que el personal de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo le hace falta capacitación - si o no? ¿Por qué?

- ✓ Considero que no, ya que actualmente la Secretaria de Planeación cuenta con el personal idóneo para desempeñar cada una de las labores que se realizan al interior de la oficina, debido que cuentan con un excelente líder como jefe, el cual los orienta de la mejor manera en el momento en que se requiere.

6. ¿Sabe usted si se encuentran definidos los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo - sí o no? ¿Por qué?

- ✓ Los procesos administrativos aún NO se encuentran definidos, debido que la Secretaria de Planeación trabaja por funciones y no por procesos administrativos.

7. ¿Qué puntos a favor y en contra considera usted que tiene el proceso de trámite de solicitudes dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ Los puntos a favor con los que cuenta la Secretaría de Planeación en el momento de dar respuesta a un trámite de solicitud son: cuenta con el personal idóneo, capacitado y comprometido para satisfacer las necesidades de la comunidad.

- ✓ Los puntos en contra con los que cuenta la Secretaría de Planeación en el momento de dar respuesta a un trámite de solicitud son: documentos mal direccionados que no son competencia de la Secretaría de Planeación.

8. ¿El personal de la secretaría de planeación de Ansermanuevo cuenta con los recursos y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores de forma eficiente?

- ✓ La Secretaría de Planeación cuenta con los insumos suficientes y necesarios para desempeñar de manera óptima cada una de las funciones asignadas, esto se ve reflejado en los resultados que la oficina presenta mes a mes.

Nombre del entrevistado 3: José Francisco Aponte Franco

Cargo que ocupa dentro de la entidad: Secretario de Salud y Desarrollo Social.

PREGUNTAS

1. ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente funciona la Secretaria de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ La oficina de planeación del Municipio de Ansermanuevo actualmente se encuentra bien definida y estructurada ya que el personal adscrito a la misma tiene claro cada uno sus funciones.

2. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ Las principales fortalezas de la secretaria de Planeación de Ansermanuevo son: responde a cada requerimiento es el sentido de compromiso, carisma en las labores desarrolladas, solidaridad con los compañeros de trabajo y respeto entre los adscritos a la secretaria y con los demás

3. ¿Cuáles son las debilidades / mejoras que se deben hacer dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ Las debilidades en la oficina de planeación de Ansermanuevo en realidad son pocas algunas de ellas son:

- ✓ Falta de personal

- ✓ Lagar jornadas labores

4. ¿Considera que los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo son eficientes? Explique su respuesta.

- ✓ Los procesos administrativos en esta oficina son más que eficientes puesto que se satisface a las necesidades.

5. ¿Piensa que el personal de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo le hace falta capacitación - si o no? ¿Por qué?

- ✓ Hace falta de capacitación al personal de la oficina de planeación puesto que se evidencia con gran facilidad que unos tienen mayor conocimiento que otros.

6. ¿Sabe usted si se encuentran definidos los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo - sí o no? ¿Por qué?

✓ Actualmente no se encuentran definidos los procesos en la secretaria de planeación del Municipio lo cual hace que se trabaje de una manera funcional.

7. ¿Qué puntos a favor y en contra considera usted que tiene el proceso de trámite de solicitudes dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

✓ Algunos de los pros que tienen los trámites de solicitudes en la secretaria de planeación es que se responde de manera clara a la población.

8. ¿El personal de la secretaria de planeación de Ansermanuevo cuenta con los recursos y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores de forma eficiente?

✓ La secretaria de planeación cuenta con los recursos y herramientas necesarias para laborar adecuadamente.

Nombre del entrevistado 4: Ricardo Álvarez Duque

Cargo que ocupa dentro de la entidad: Secretario Financiero

PREGUNTAS

1. ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente funciona la Secretaria de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ La oficina de planeación del Municipio de Ansermanuevo actualmente se encuentra bien definida y estructurada ya que el personal adscrito a la misma tiene claro cada uno sus funciones por lo cual la misma es eficiente.

2. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ El aspecto principal por el cual la secretaria de Planeación de Ansermanuevo responde a cada requerimiento es el sentido de compromiso con la misma, pero cabe destacar otras como lo son:
- ✓ Puntualidad en la gestión de cada acción emprendida sin retrasos.
- ✓ Toma de decisiones a tiempo.
- ✓ Sentido de la responsabilidad.
- ✓ Compañerismo.

3. ¿Cuáles son las debilidades / mejoras que se deben hacer dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ Las debilidades en la oficina de planeación de Ansermanuevo en realidad son pocas algunas de ellas son:
- ✓ Falta de personal en la misma para descargar cargas laborales.
- ✓ El horario de trabajo.
- ✓ Instalaciones más adecuadas.

4. ¿Considera que los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo son eficientes? Explique su respuesta.

- ✓ Como dije anteriormente los procesos administrativos en esta oficina son más que eficientes puesto que se satisface a la necesidad que se presente.

5. ¿Piensa que el personal de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo le hace falta capacitación - si o no? ¿Por qué?

- ✓ Hace falta de capacitación al personal de la oficina de planeación puesto que se evidencia con gran facilidad que unos tienen mayor conocimiento que otros.

6. ¿Sabe usted si se encuentran definidos los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo - sí o no? ¿Por qué?

- ✓ Actualmente no se encuentran definidos los procesos en la secretaria de planeación del Municipio lo cual hace que se trabaje de una manera funcional por asignación de tareas o responsabilidades.

7. ¿Qué puntos a favor y en contra considera usted que tiene el proceso de trámite de solicitudes dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?

- ✓ Algunos de los pros que tienen los trámites de solicitudes en la secretaria de planeación es que se responde de manera clara a la población y a las secretarias sobre los requerimientos que estos hacen a la misma.
- ✓ Uno de los contras que tiene el proceso de los trámites es que llegan muchos requerimientos a la oficina de planeación que no son competencia.

8. ¿El personal de la secretaría de planeación de Ansermanuevo cuenta con los recursos y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores de forma eficiente?

- ✓ Actualmente se puede decir que la oficina de planeación se encuentra en un buen porcentaje de dotación y herramientas para laborar.

1.3.1.1 Análisis general de las entrevistas

Teniendo en cuenta el desarrollo de las entrevistas, y las preguntas realizadas a los funcionarios de la secretaria de planeación, se determina en cada una de las preguntas que:

- ✓ Los entrevistados identifican que la forma actual en la que funciona la secretaria de planeación es basándose en planear, dirigir y controlar los procesos de la organización, así como destacándose un funcionamiento eficiente rápido, eficaz bien definido y estructurado.
- ✓ Las fortalezas para la secretaria se destacan en personal comprometido, trabajo en equipo, excelente comunicación y responsabilidad.
- ✓ Dentro de los procesos que se deben realizar esta mejorar los tiempos de formulación y entrega en proyectos, horarios laborales y organización de procesos internos.
- ✓ Respecto a la eficiencia en los procesos de la entidad se evidencia que algunos procesos no están desarrollados en su totalidad, mientras que otros determinan que si son eficientes y satisfacen las necesidades del usuario.
- ✓ Respecto a la necesidad de capacitar al personal la mitad determina que si es necesario en la función principal del ente y en conocimientos particulares de cada labor, mientras que la otra mitad determinan que no es necesario.
- ✓ Se evidencia que no se encuentran definidos los procesos, puesto que se trabaja por funciones más no por procesos.

- ✓ Como puntos a favor en la secretaria se reconoce el hecho de tener personal capacitado y responder de manera clara a la población; mientras que en contra se tiene el tiempo para dar respuesta y documentos mal direccionados a la secretaria de planeación.

- ✓ Respecto a los recursos y herramientas de la secretaria, se determina que no se tienen en su totalidad, pero con lo que se tiene se puede trabajar en forma eficiente

1.3.2 Encuesta aplicada a la comunidad

1.3.2.1 Calidad del servicio

Teniendo en cuenta la importancia que tiene brindar un servicio adecuado a la comunidad, la calidad del servicio se presenta como una variable indispensable para determinar la satisfacción del usuario respecto a poder o no solucionar o suplir la necesidad actual que presenta frente a la secretaria de planeación, lo que se puede evidenciar no solo el solucionar un requerimiento al usuario, sino en hacerlo en una forma oportuna, eficaz y responsable lo que representa el valor de un servicio con calidad.

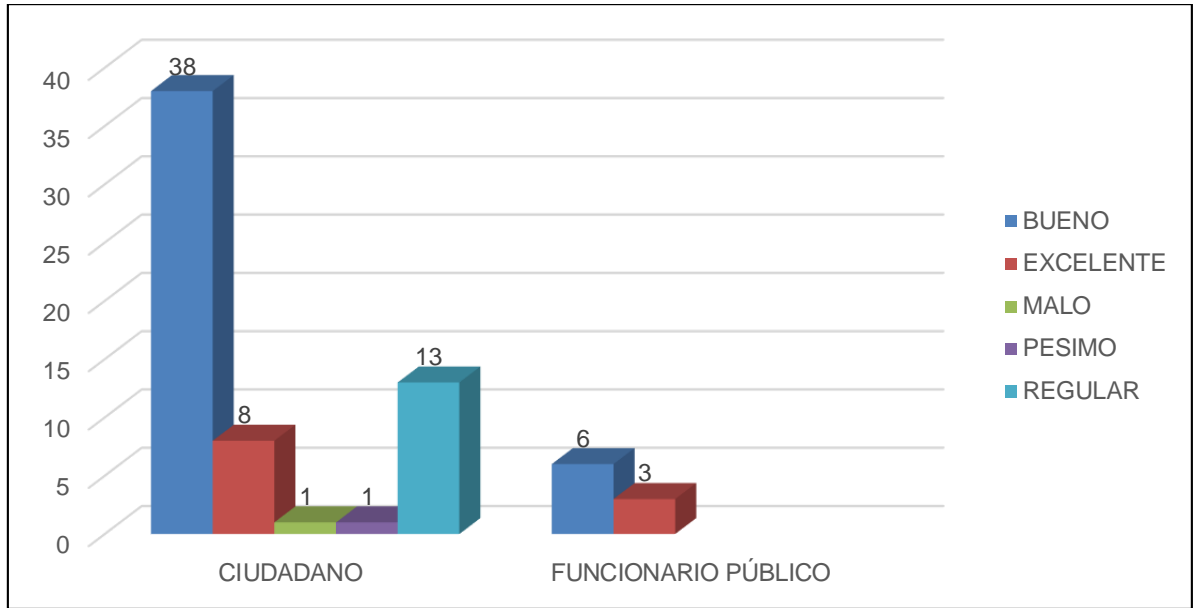
Tabla 14. Calidad del servicio

| Calidad del servicio | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Pésimo | | Total |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 8 | 72,73 | 38 | 86,36 | 13 | 100,00 | 1 | 100,00 | 1 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 27,27 | 6 | 13,64 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 11 | 100,00 | 44 | 100,00 | 13 | 100,00 | 1 | 100,00 | 1 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a la calidad del servicio los resultados más importantes indican que, de los 61 ciudadanos encuestados, 8 señalan que la secretaria de planeación prestan una excelente calidad en el servicio, mientras que 38 de ellos indican que es bueno, seguido a este resultado de los 9 funcionarios públicos, señalan 3 de ellos que es un servicio excelente y 6 de ellos que es bueno, lo que representa que en general se evidencia una buena calidad del servicio en la secretaria, pero teniendo en cuenta que en su mayoría no es un servicio excelente y que se presentan inconformidades con al menos dos ciudadanos de los encuestados, se deben realizar análisis que contribuyan a mejorar el servicio prestado.

Grafica 1. Calidad del servicio



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.2 Nivel de satisfacción de la información

La secretaria de planeación, tiene bajo su responsabilidad no solo la formulación y diseño de proyectos del municipio, sino que debe velar por brindar la información necesaria para que los ciudadanos puedan realizar todos los procesos pertinentes que requieren, permitiendo así que el ciudadano pueda contar con la información requerida a tiempo y solucionar cualquier requerimiento en el menor tiempo y calidad posible.

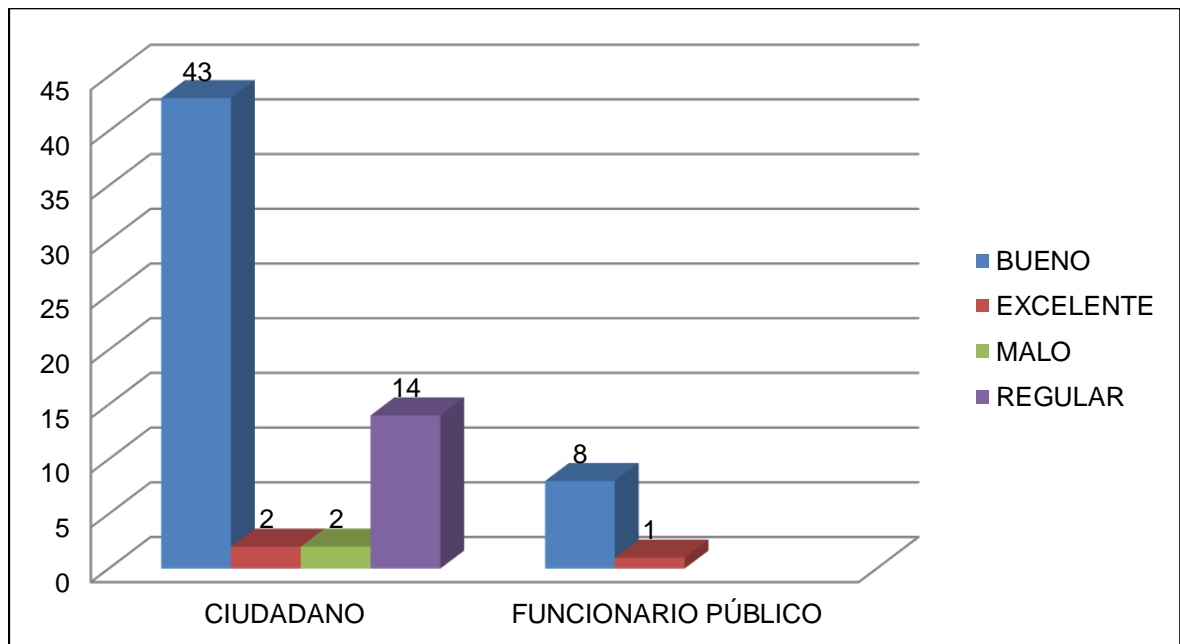
Tabla 15. Nivel de satisfacción de la información

| Nivel de satisfacción información | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Total |
|-----------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 2 | 66,67 | 43 | 84,31 | 14 | 100,00 | 2 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 33,33 | 8 | 15,69 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 3 | 100,00 | 51 | 100,00 | 14 | 100,00 | 2 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el nivel de satisfacción de la información, se puede determinar que respecto a los ciudadanos, de los 61 encuestados, 43 determinan que es bueno, mientras que 14 de ellos señalan que es regular; y respecto a los 9 funcionarios encuestados, 8 indican que es bueno, mientras que 1 que es excelente. El resultado de esta variable evidencia falencias en la información que suministran en especial a los ciudadanos, puesto que al menos 14 de ellos señalan que es regular lo que permite concluir que al no brindar la información necesarias, esto genera inconformismo en los ciudadanos, al igual que puede repercutir en reprocesos o demoras para solucionar los requerimientos de los ciudadanos al no tener la información pertinente.

Gráfica 2. Nivel de satisfacción de la información



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.3 Nivel de satisfacción del servicio

La variable de nivel de satisfacción del servicio hace referencia a la rapidez en la que el ciudadano pudo recibir su respuesta, por lo cual es un indicador importante de eficiencia en la secretaria de planeación, debido a que al ser un servicio público, son muchas las solicitudes y requerimientos que tiene la secretaria, y deben contar con la capacidad de atender a toda la comunidad en los tiempos estipulados.

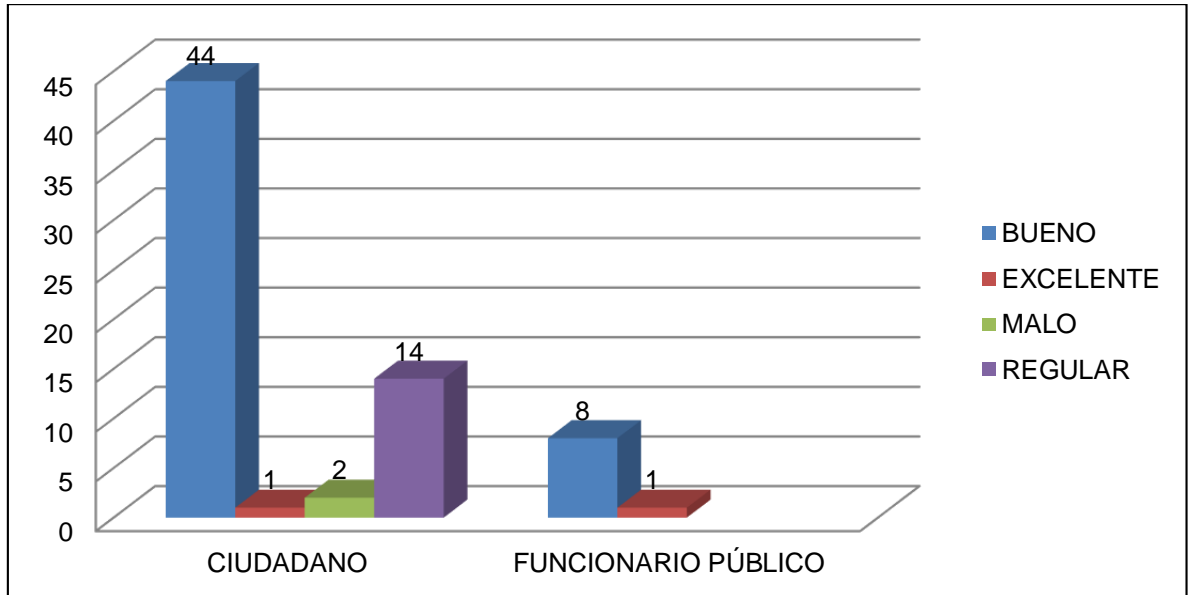
Tabla 16. Nivel de satisfacción del servicio

| Nivel de satisfacción servicio | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Total |
|--------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | | | | | |
| Ciudadano | 1 | 50,00 | 44 | 84,62 | 14 | 100,00 | 2 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 50,00 | 8 | 15,38 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 2 | 100,00 | 52 | 100,00 | 14 | 100,00 | 2 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando la variable de satisfacción del servicio respecto a la rapidez de respuesta, de los 61 ciudadanos, 44 de ellos indican que es bueno, y 14 de ellos que es regular; y respecto a los 9 funcionarios encuestados, 8 determinan que es bueno. Teniendo en cuenta que tanto los ciudadanos como los funcionarios en su mayoría determinan que es bueno ya evidencia un proceso de mejora para que pueda llegar a ser excelente, y acompañado a los 14 ciudadanos que determinan que es regular, permite encontrar un proceso de mejora respecto a la rapidez de la información o solución de los requerimientos en la secretaria de planeación, por lo cual se hace indispensable determinar en qué procesos radica la demora manifestada por los ciudadanos al dar respuesta a sus procesos.

Grafica 3. Nivel de satisfacción del servicio



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.4 Nivel de satisfacción localización y/o edificación

La infraestructura y localización de una entidad pública es de gran importancia puesto que de esta, depende la capacidad de poder llegar a muchas más personas o ciudadanos de la región, es por ello que tanto la ubicación, como la distribución que tiene esta entidad, permite aumentar o no la satisfacción y calidad del servicio que recibe el ciudadano, así como la satisfacción y comodidad para los funcionarios que allí laboran.

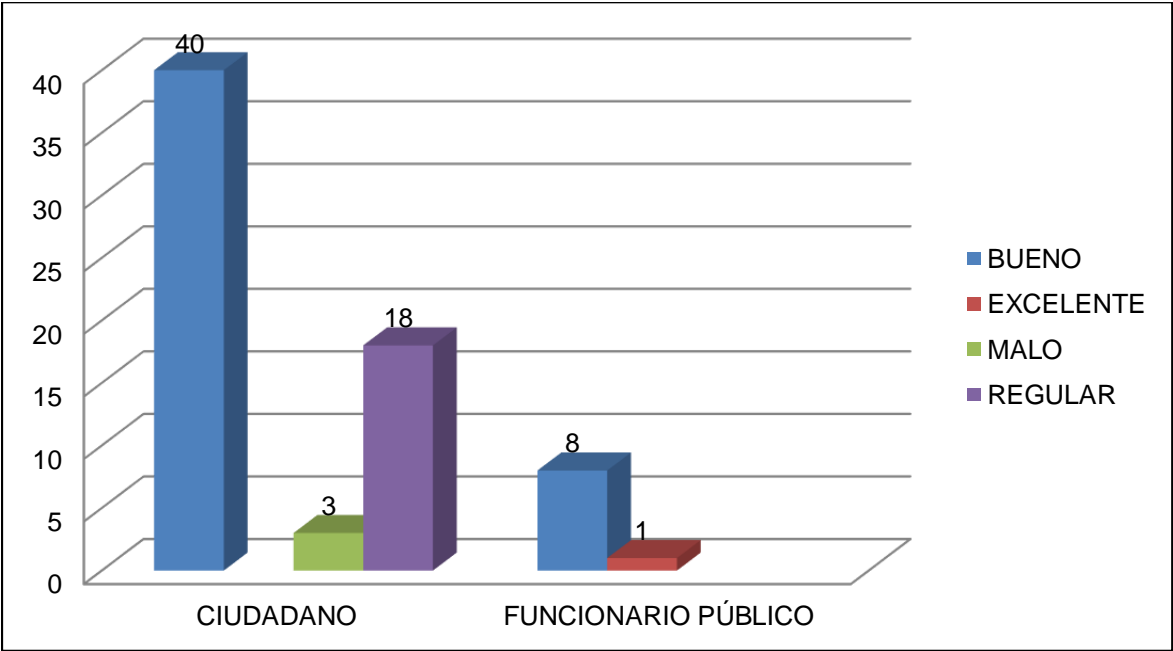
Tabla 17. Nivel de satisfacción localización y/o edificación

| Nivel de satisfacción localización y/o edificación | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Total |
|--|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | | | | | |
| Ciudadano | 0 | 0,00 | 40 | 83,33 | 18 | 100,00 | 3 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 100,00 | 8 | 16,67 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 1 | 100,00 | 48 | 100,00 | 18 | 100,00 | 3 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando la variable de nivel de satisfacción de la localización y/ edificación, de los 61 ciudadanos encuestados, 40 evidencian que es bueno, 18 regular y se presentan 3 que determinan que es malo; y de los 9 funcionarios, 8 determinan que es bueno. Para esta variable, se analiza que respecto a los ciudadanos, se evidencia una mayor inconformidad puesto que al menos 21 de ellos indican que es regular o malo este indicador, lo que permite determinar la necesidad de encontrar la razón por la cual esta insatisfecha esta necesidad, y las oportunidades de mejora que podría implementar la secretaria de planeación, ya sea para mejorar la infraestructura de la secretaria o para mejorar la percepción del ciudadano respecto a este indicador.

Grafica 4. Nivel de satisfacción localización y/o edificación



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.5 Nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad

La confiabilidad se evidencia como una variable que permite al ciudadano no solo poder solucionar a satisfacción sus requerimientos, sino que permite difundir este sentimiento en la comunidad generando un ámbito de confianza, respeto y calidad tanto en el municipio, como en toda la comunidad aledaña. Es por eso que esta variable no solo se evidencia en los funcionarios, sino en la calidad de la información y eficacia de la misma.

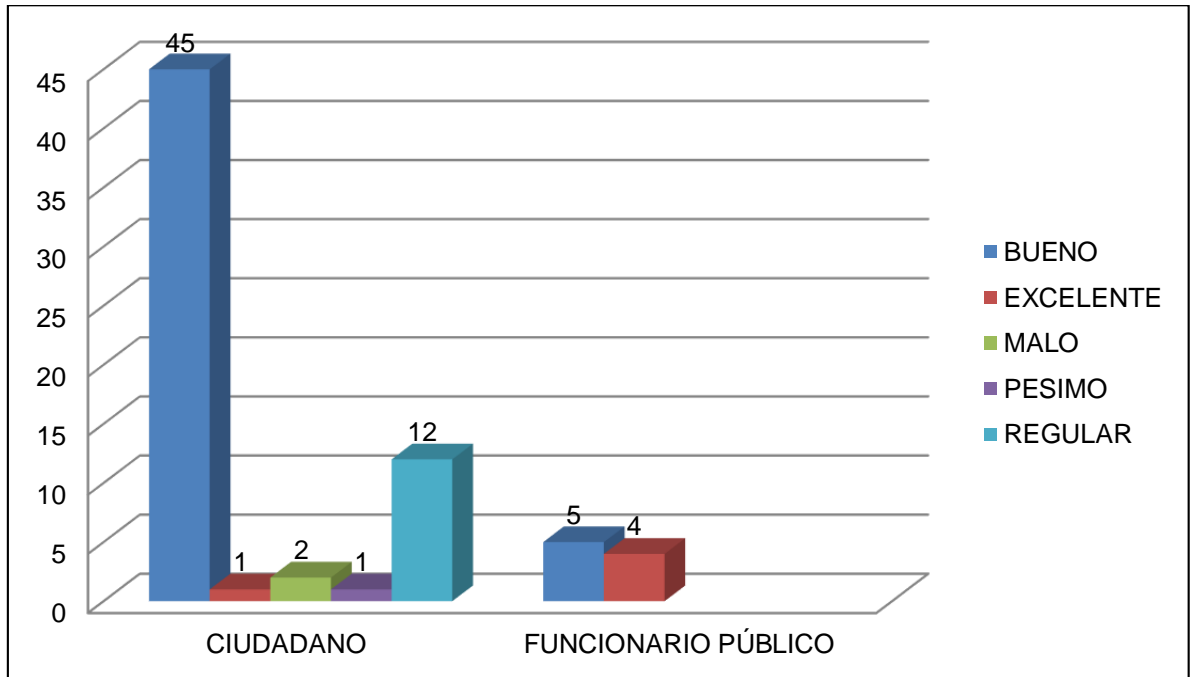
Tabla 18. Nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad

| Nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Pésimo | | Total |
|--|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 1 | 20,00 | 45 | 90,00 | 12 | 100,00 | 2 | 100,00 | 1 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 4 | 80,00 | 5 | 10,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 5 | 100,00 | 50 | 100,00 | 12 | 100,00 | 2 | 100,00 | 1 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a la variable de nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad los datos más representativos señalan que, de los 61 ciudadanos encuestados 45 determinan que es bueno y 12 que es regular; y de los 9 funcionarios 5 determinan que es bueno y 4 que es excelente. Lo que representa esta variable es que respecto a los funcionarios si se evidencia una confiabilidad de la información que suministran, mientras que para los ciudadanos aunque el mayor porcentaje indican que es bueno, 12 de ellos indican que es regular y 2 que es malo, por lo que es necesario analizar que repercute en el ciudadano para determinar que no es del todo confiable la información o los procesos que se realizan en la secretaria de planeación.

Grafica 5. Nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.6 Nivel de satisfacción en utilización de herramientas y medios

Para asegurar un proceso eficiente y eficaz en la solución de requerimientos en la ciudadanía, es necesario no solo contar con infraestructura y personal adecuado, sino contar con las herramientas necesarias para poder desempeñar sus funciones en forma adecuada, es por ello que todas las herramientas y medios que utiliza la secretaria de planeación, permiten de igual forma que la comunidad tanto conozca como solucione los proceso que son pertinentes con este ente.

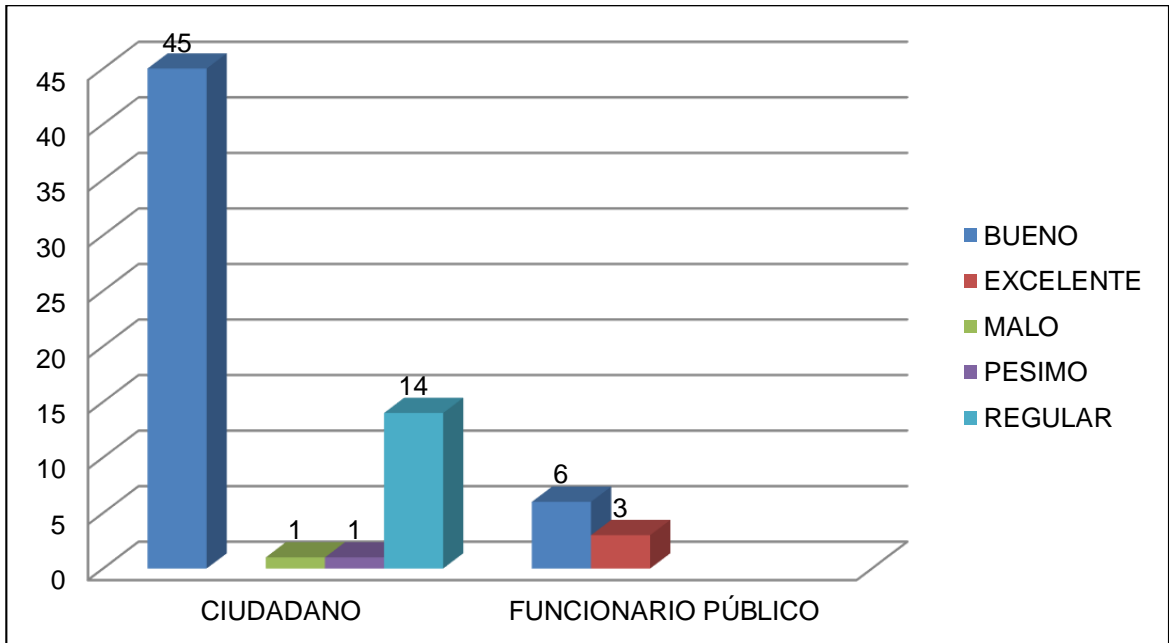
Tabla 19. Nivel de satisfacción en utilización de herramientas y medios

| Nivel de satisfacción en cuanto a la utilización de herramientas y medios | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Pésimo | | Total |
|---|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 0 | 0,00 | 45 | 88,24 | 14 | 100,00 | 1 | 100,00 | 1 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 100,00 | 6 | 11,76 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 3 | 100,00 | 51 | 100,00 | 14 | 100,00 | 1 | 100,00 | 1 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el nivel de satisfacción respecto a herramientas y medios utilizados por la secretaria, se evidencia que de los 61 ciudadanos encuestados, 45 de determinan que son buenos y 14 que son regulares; y de los 9 funcionarios 6 determinan que son buenos y 3 excelentes. El resultado de esta variable determina de igual forma que la mayoría de los encuestado evidencian que es bueno la utilización de herramientas y medios, pero 14 de los ciudadanos encuestados determinan que esta entre regular, malo y pésimo, por lo que es necesario determinar la funcionalidad y eficiencia de estas mismas herramientas respecto a los ciudadanos, puesto que los funcionarios determinan que si son buenas y excelentes.

Grafica 6. Nivel de satisfacción en utilización de herramientas y medios



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.7 Nivel de satisfacción en calidez de atención

Analizar esta variable de calidez de la atención, permite considerar el aspecto social, humano y moral de los funcionarios de la secretaria de planeación, puesto que no solo es necesario brindar una información y solucionar un requerimiento, mientras este proceso no se hace con las mejores actitudes, carisma y calidez por parte del funcionario, debido a que en el ciudadano, este aspecto represente mucho a la hora de acercarse a este establecimiento, al igual que es aún más importante cuando se trata con personas mayores o ciudadanos con tratamientos especiales que requieren de una atención con estas características.

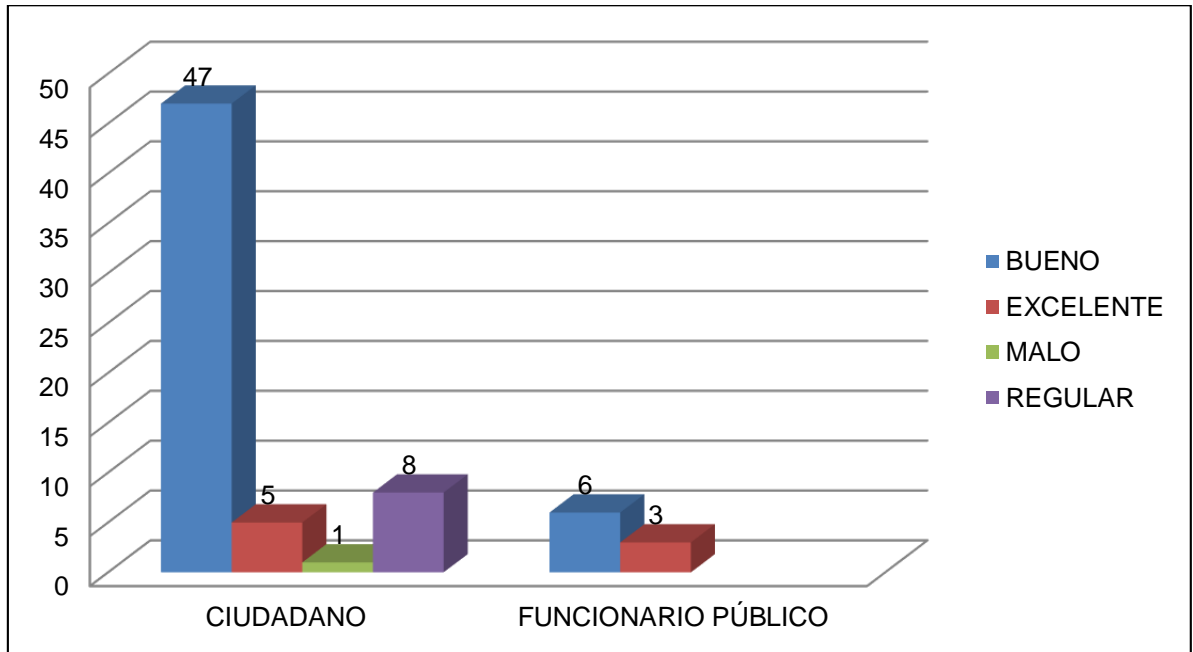
Tabla 20. Nivel de satisfacción en calidez de atención

| Nivel de satisfacción en cuanto a la calidez de atención | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Total |
|--|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 5 | 62,50 | 47 | 88,68 | 8 | 100,00 | 1 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 37,50 | 6 | 11,32 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 8 | 100,00 | 53 | 100,00 | 8 | 100,00 | 1 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

La variable de calidez de atención determina que de los 61 ciudadanos encuestados, 47 determinan que es bueno junto a 5 que es excelente, y 8 que es regular; y de los 9 funcionarios encuestados 6 determinan que es bueno y 3 que es excelente. Esta variable representa en general que la calidez de la atención es un proceso que es positivo en su mayoría, tanto para los ciudadanos como para los funcionarios, puesto que de los 70 encuestados un total de 61 determinan que es bueno y excelente, con un pequeño porcentaje por mejorar, pero en general es positivo este indicador.

Grafica 7. Nivel de satisfacción en calidez de atención



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.8 Personal capacitado

Una variable que determina no solo que la información se entregue en forma adecuada, sino que los procesos que se realicen o que requieran implementarse se hagan con el mayor profesionalismo, se enfatiza en el hecho de contar con personal capacitado, contando tanto con los conocimientos necesarios para desempeñar su cargo, como con la capacitación continua lo que evidencia tener actualizada la información que requiere la ciudadanía.

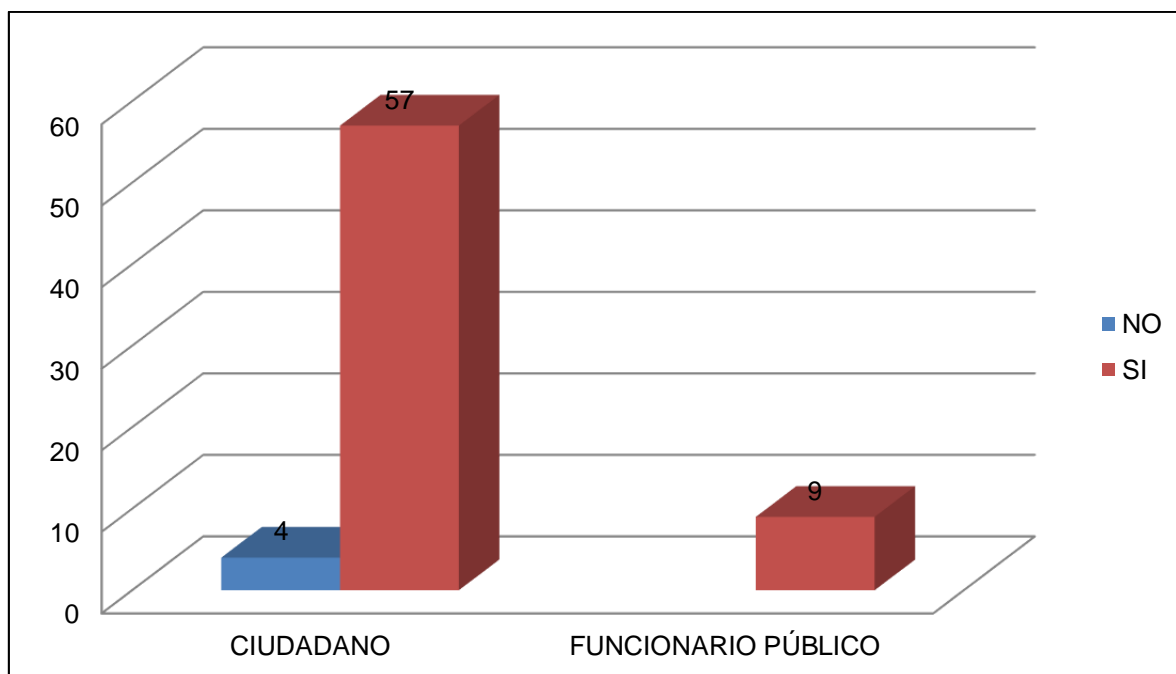
Tabla 21. Personal capacitado

| Personal capacitado Tipo usuario | Si | | No | | Total |
|-------------------------------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 57 | 86,36 | 4 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 9 | 13,64 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 66 | 100,00 | 4 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a si el personal que labora en la secretaria de planeación está capacitada para desempeñar sus funciones, de los 61 ciudadanos, 57 determinan que si están capacitados, mientras que 4 indican que no, y respecto a los 9 funcionarios, todos determinan que si están capacitados. Esta variable determina que tanto para los ciudadanos como para los funcionarios, si se reconoce que están capacitados para desempeñar sus funciones.

Grafica 8. Personal capacitado



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.9 Aspectos necesarios para capacitar a los funcionarios

Aunque se evidencie que el personal de la secretaria de planeación está capacitado, es necesario entre los encuestados, determinar a consideración de ellos en que más se podrían capacitar en caso de requerirlo, siendo este un proceso de mejora continúa, puesto que siempre se puede mejorar un aspecto así ya sea positivo este indicador.

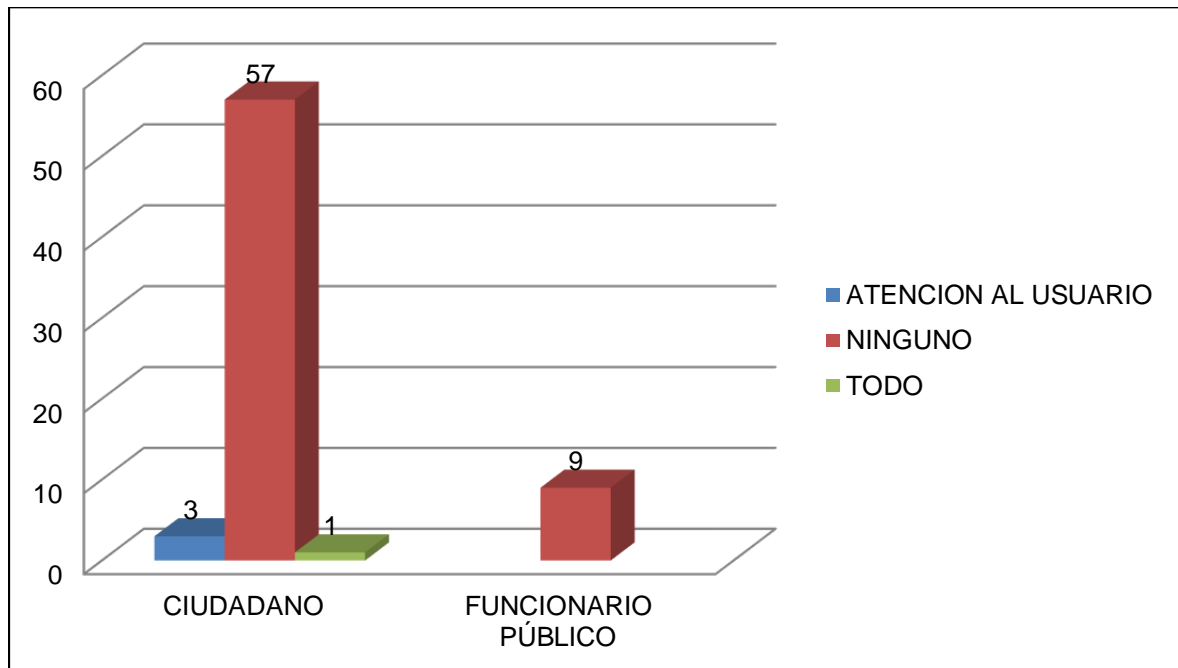
Tabla 22. Aspectos necesarios para capacitar a los funcionarios

| Aspecto considera que deben capacitar personal | Todo | | Atención al usuario | | Ninguno | | Total |
|--|----------|---------------|---------------------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | | | |
| Ciudadano | 1 | 100,00 | 3 | 100,00 | 57 | 86,36 | 61 |
| Funcionario publico | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 9 | 13,64 | 9 |
| Total | 1 | 100,00 | 3 | 100,00 | 66 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Teniendo en cuenta esta variable, de los 61 ciudadanos solo 3 determinan que es necesario capacitarlos en atención al usuario y 1 manifiesta que deben ser capacitados en todo, mientras que los funcionarios no determinan ningún proceso de capacitación.

Grafica 9. Aspectos necesarios para capacitar a los funcionarios



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10 Conocimiento en planes que ofrece la secretaria de planeación

Dentro de los planes que tiene y maneja la secretaria de planeación, es necesario realizar un análisis que permite evidenciar si conocen o no los ciudadanos y funcionarios cada uno de estos planes, evidenciando así si existen falencias particulares en cada uno de ellos y así mismo realizar los procesos necesarios para difundirlos y darlos a conocer. De esta forma se realiza un análisis de cada uno así:

1.3.2.10.1 Plan de ordenamiento territorial

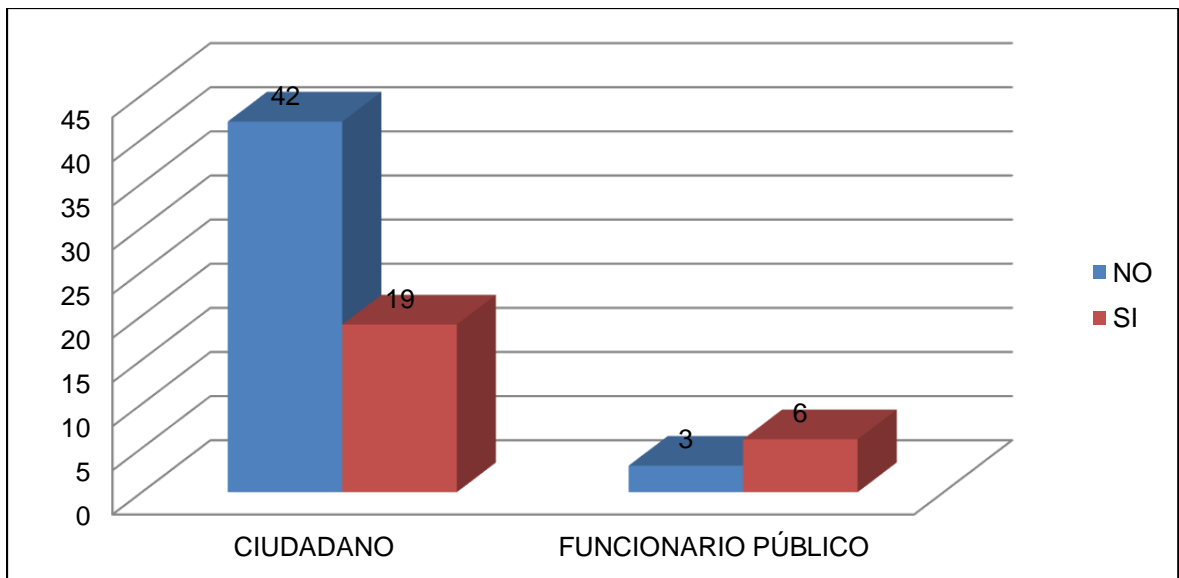
Tabla 23. Plan de ordenamiento territorial

| Plan de ordenamiento territorial POT | Si | | No | | Total |
|--------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 19 | 76,00 | 42 | 93,33 | 61 |
| Funcionario publico | 6 | 24,00 | 3 | 6,67 | 9 |
| Total | 25 | 100,00 | 45 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a plan en ordenamiento territorial POT, de los 61 ciudadanos encuestados solo 19 si conocen este plan mientras que 42 no, de igual forma de los 9 funcionarios 6 determinan si conocerlo y 3 no. De esta manera se evidencia que un gran porcentaje de los encuestados 45 de los 70 encuestados, no conocen el POT, por lo cual es necesario realizar procesos de fomento de este plan

Grafica 10: Plan de ordenamiento territorial



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10.2 Plan de desarrollo municipal

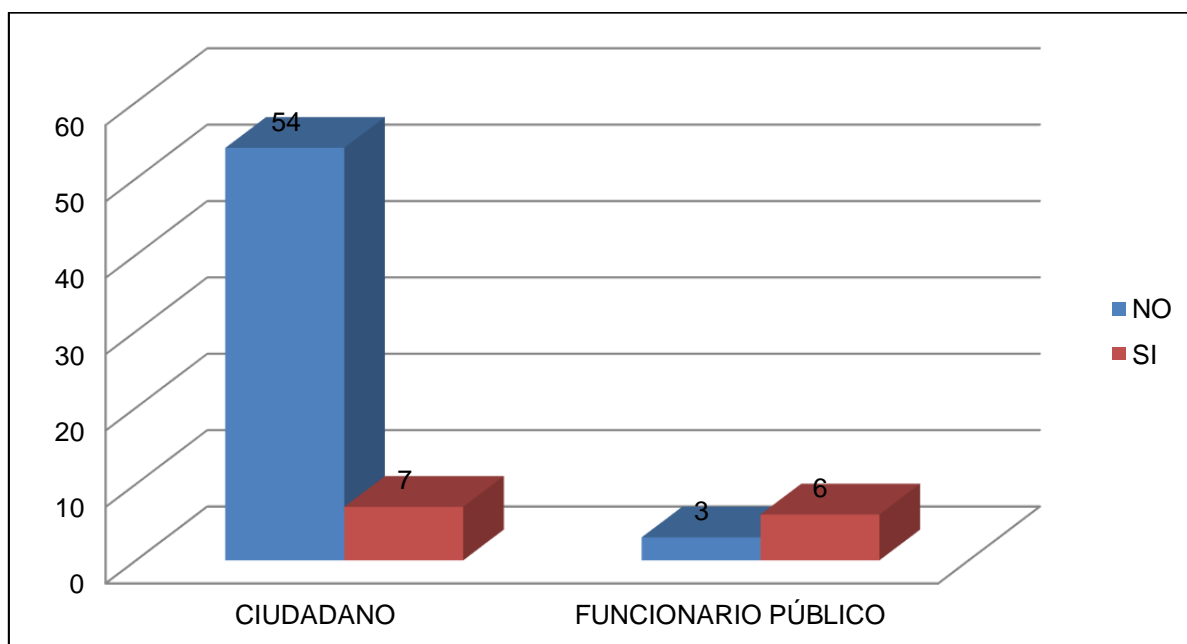
Tabla 24. Plan de desarrollo municipal

| Plan de desarrollo municipal | Si | | No | | Total |
|------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 7 | 53,85 | 54 | 94,74 | 61 |
| Funcionario publico | 6 | 46,15 | 3 | 5,26 | 9 |
| Total | 13 | 100,00 | 57 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto al plan de desarrollo municipal se evidencia igualmente que de los 61 ciudadanos encuestados, 54 de ellos no lo conocen, mientras que de los 9 funcionarios 3 lo desconocen. De esta manera este es un plan que aún lo desconoce la ciudadanía y en parte de los funcionarios encuestados, proceso clave para la comunidad del municipio.

Grafica 11. Plan de desarrollo municipal



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10.3 Marco fiscal de mediano plazo

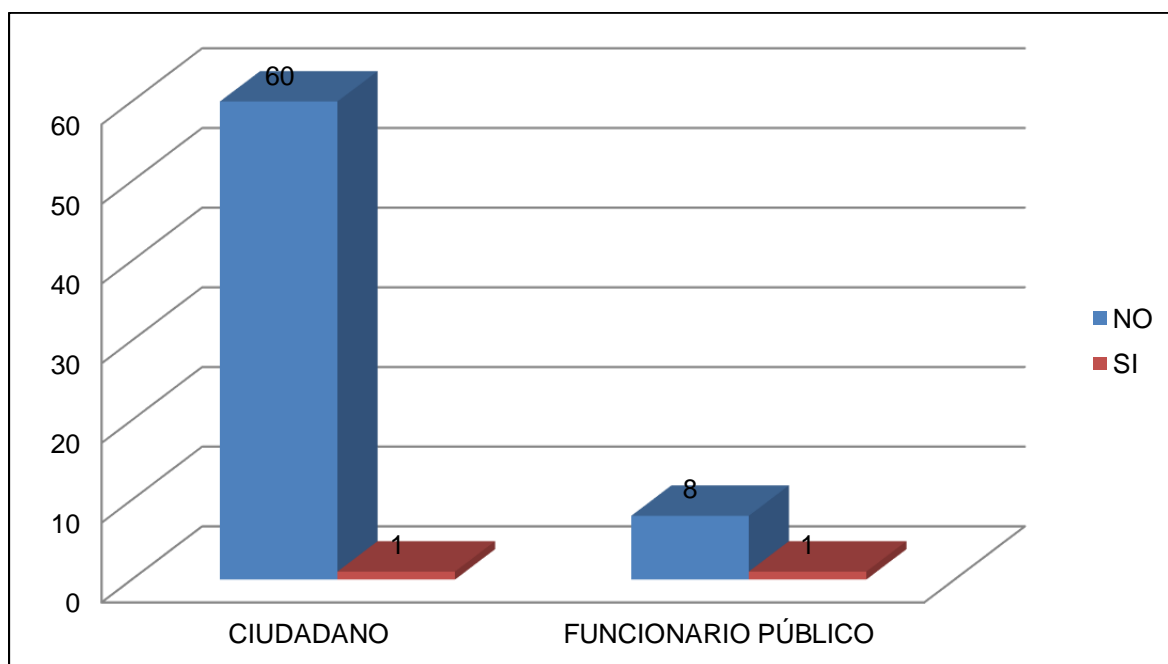
Tabla 25. Marco fiscal de mediano plazo

| Marco fiscal de mediano plazo Tipo usuario | Si | | No | | Total |
|---|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 1 | 50,00 | 60 | 88,24 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 50,00 | 8 | 11,76 | 9 |
| Total | 2 | 100,00 | 68 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto al marco fiscal de mediano plazo, es mayor la población que desconoce este plan, puesto que de los 70 encuestados, 68 de ellos desconocen este plan, lo cual se evidencia como uno de los planes que en mayor proporción ignora tanto los ciudadanos como los funcionarios encuestados.

Gráfica 12. Marco fiscal de mediano plazo



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10.4 Plan de acción y compra de la vigencia

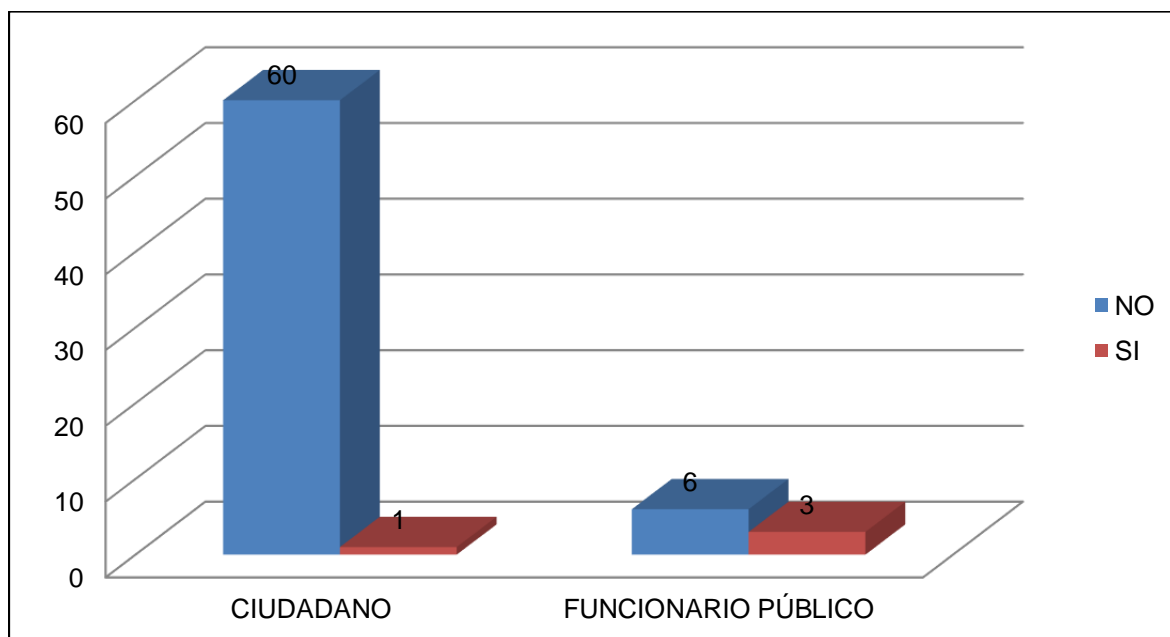
Tabla 26. Plan de acción y compra de la vigencia

| Plan de acción y compra de la vigencia | Si | | No | | Total |
|--|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 1 | 25,00 | 60 | 90,91 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 75,00 | 6 | 9,09 | 9 |
| Total | 4 | 100,00 | 66 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto al plan de acción y compra de la vigencia, se mantiene el desconocimiento del mismo, puesto que de los 70 encuestados 66 lo desconocen, manteniendo solo 3 funcionarios y 1 ciudadano que reconoce este plan, lo que representa de igual forma la necesidad de dar a conocer este plan.

Gráfica 13. Plan de acción y compra de la vigencia



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10.5 Plan anticorrupción

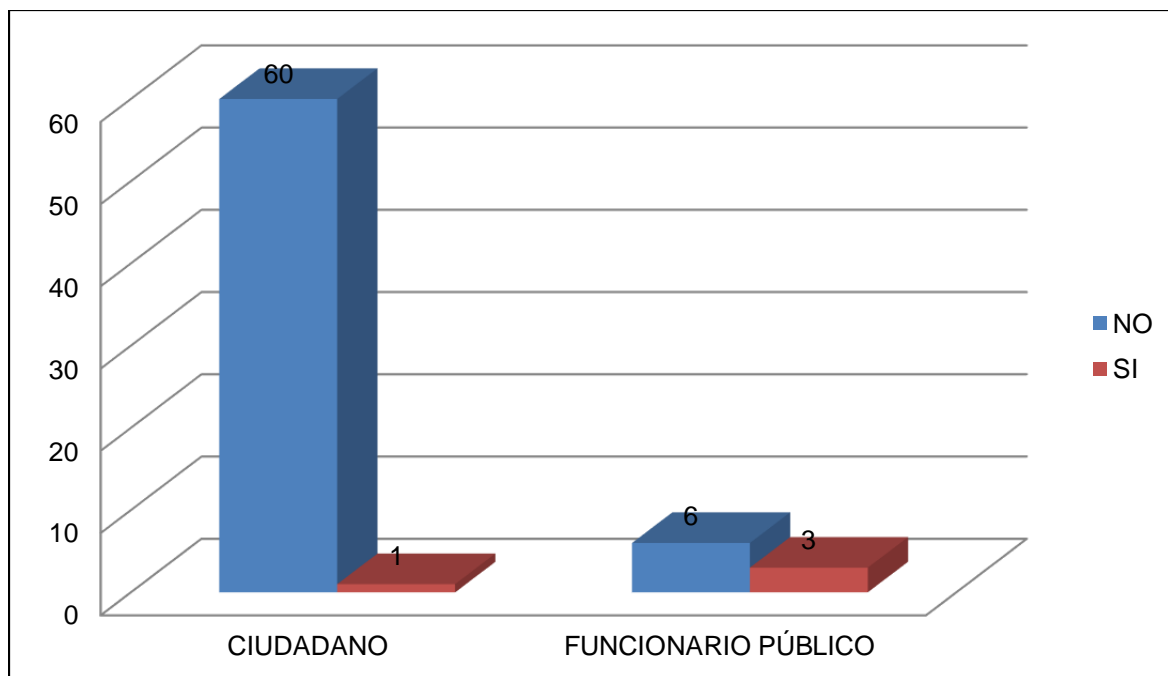
Tabla 27. Plan anticorrupción

| Plan anticorrupción | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 1 | 25,00 | 60 | 90,91 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 75,00 | 6 | 9,09 | 9 |
| Total | 4 | 100,00 | 66 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el conocimiento del plan anticorrupción se evidencia igualmente que de los 70 encuestados, 66 de ellos desconocen este plan, teniendo solo 4 funcionarios que lo reconocen y 1 ciudadano, lo que evidencia aún más la falta de difusión de la información en el municipio y con los funcionarios.

Gráfica 14. Plan anticorrupción



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10.6 Plan de acción de gobierno en línea

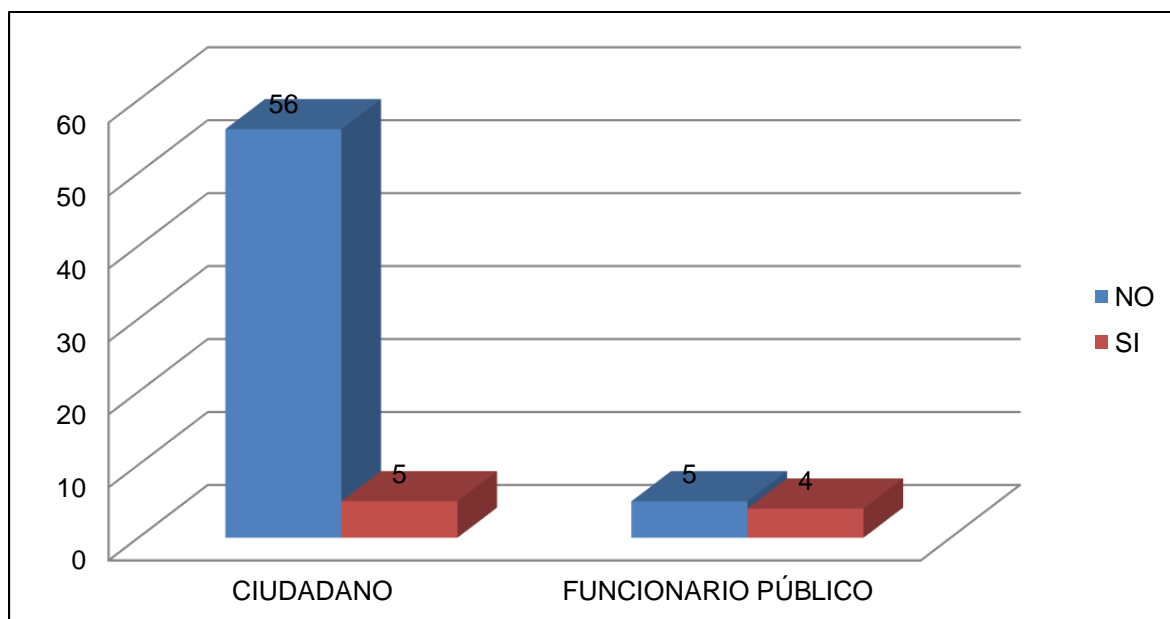
Tabla 28. Plan de acción de gobierno en línea

| Plan de acción de gobierno en línea | Si | | No | | Total |
|-------------------------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 5 | 55,56 | 56 | 91,80 | 61 |
| Funcionario publico | 4 | 44,44 | 5 | 8,20 | 9 |
| Total | 9 | 100,00 | 61 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el plan de acción de gobierno en línea, de los 70 encuestados 61 de ellos desconocen este plan, y de los que sí lo conocen 4 son funcionarios y 5 son ciudadanos, siendo aun así un porcentaje muy bajo de personas que conozcan este plan.

Grafica 15. Plan de acción de gobierno en línea



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10.7 Plan de comunicaciones

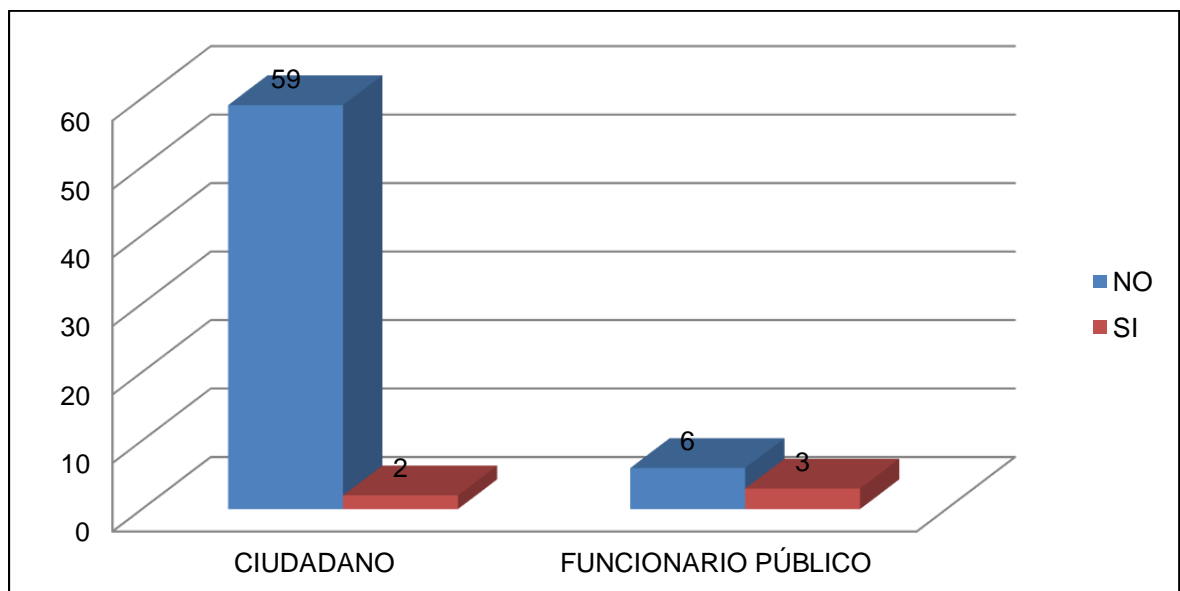
Tabla 29. Plan de comunicaciones

| Plan comunicaciones | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 2 | 40,00 | 59 | 90,77 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 60,00 | 6 | 9,23 | 9 |
| Total | 5 | 100,00 | 65 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto al plan de comunicaciones, la población encuestada señala de igual forma el desconociendo de este plan, puesto que 65 de los 70 encuestados no lo conocen sumándose igualmente a los planes anteriores que en su mayoría desconocen.

Grafica 16. Plan de comunicaciones



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.10.8 Plan operativo anual de inversiones POAI

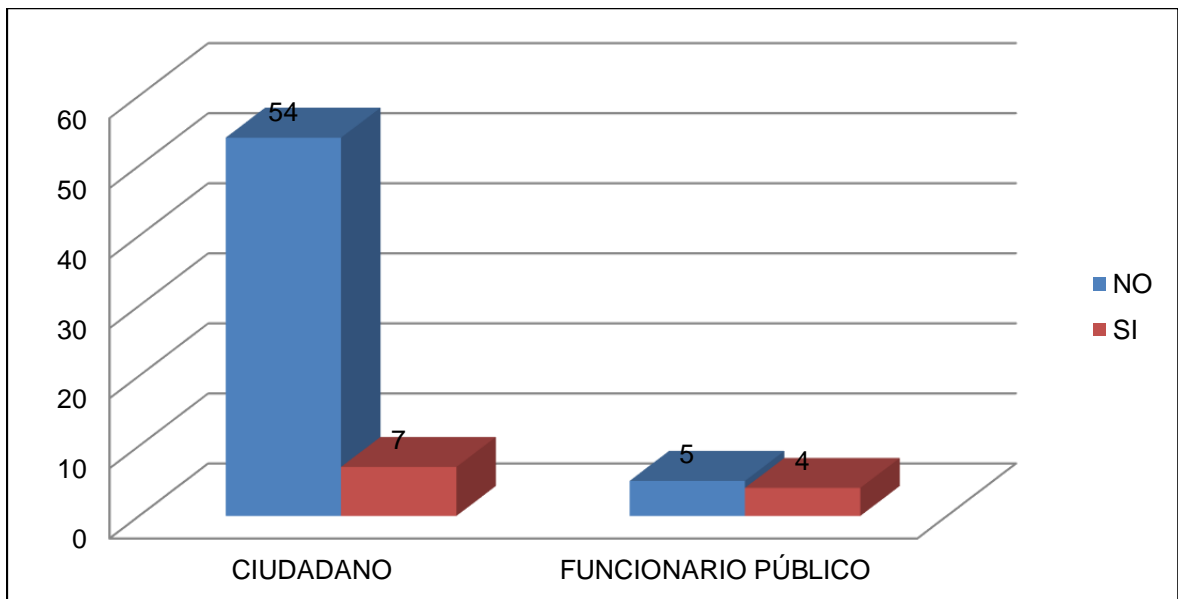
Tabla 30. Plan operativo anual de inversiones POAI

| Plan operativo anual de inversiones POAI | Si | | No | | Total |
|--|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 7 | 63,64 | 54 | 91,53 | 61 |
| Funcionario publico | 4 | 36,36 | 5 | 8,47 | 9 |
| Total | 11 | 100,00 | 59 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el plan operativo anual de inversiones POAI, se evidencia que 59 de los 70 encuestados no conocen este plan, mientras que 11 si lo conocen, y aunque este es uno de los planes que señala tener un mayor porcentaje de conocimiento por parte de los encuestados, es un porcentaje muy pequeño del total de encuestados, y aun así es un porcentaje muy bajo para la importancia que tiene cada uno de los planes con el municipio.

Grafica 17. Plan operativo anual de inversiones POAI



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Para concluir el análisis de esta variable de identificación y conocimiento de los planes que ofrece la secretaria de planeación, se evidencia que en la totalidad de los planes, existe un desconocimiento tanto de los ciudadanos como de los funcionarios encuestados, y aunque se evidencia en algunos planes un porcentaje menor de desconocimiento, aun así no es un porcentaje representativo del total de encuestados, por lo cual es necesario realizar un proceso de información tanto a la comunidad como a los funcionarios en conocer los planes que ofrece la secretaria.

1.3.2.11 Servicios ofrecidos por la secretaria de planeación

Aparte de tener los planes de acción que son el marco sobre el cual actúa la secretaria de planeación, se tienen los servicios diferentes a los planes que tiene la secretaria ya sea en titulación, certificados, asignación de nomenclaturas y de más por los cuales de igual forma se acercan los ciudadanos a la secretaria de planeación.

1.3.2.11.1 Sisben

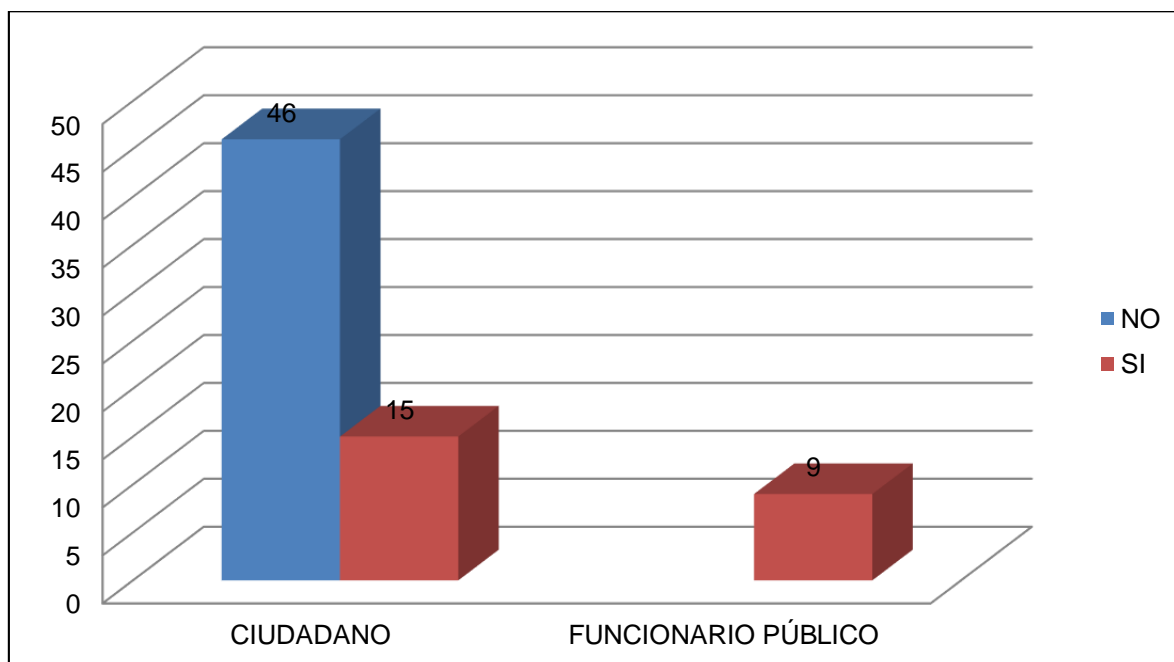
Tabla 31. Sisben

| Sisben | Si | | No | | Total |
|---------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 46 | 100,00 | 15 | 62,50 | 61 |
| Funcionario publico | 0 | 0,00 | 9 | 37,50 | 9 |
| Total | 46 | 100,00 | 24 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto al servicio que prestan en Sisben, de los 61 ciudadanos encuestados 46 si lo conocen, y de los 9 funcionarios, ninguno lo conoce, lo que evidencia un proceso particular de análisis puesto que aunque los encuestados en su mayoría lo identifican, los funcionarios lo desconocen.

Grafica 18. Sisben



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.2 Concepto de uso de suelo

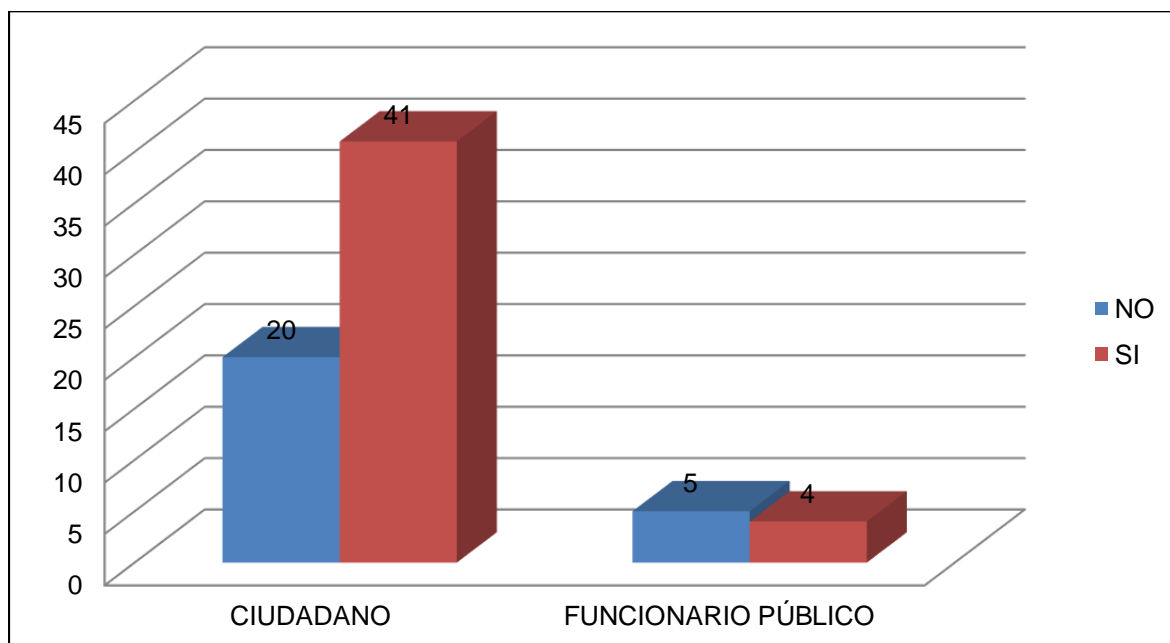
Tabla 32. Concepto de uso de suelo

| Concepto del uso del suelo | Si | | No | | Total |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 41 | 91,11 | 20 | 80,00 | 61 |
| Funcionario publico | 4 | 8,89 | 5 | 20,00 | 9 |
| Total | 45 | 100,00 | 25 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto al concepto de uso de suelo, de los 61 ciudadanos, 41 de ellos determinan si conocerlo, mientras que en los funcionarios 5 de ellos señalan no conocerlo, aspecto que representa de igual manera un proceso de mejora puesto que un porcentaje importante de encuestados, no lo reconocen y en mayor medida en los funcionarios.

Grafica 19. Concepto de uso de suelo



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.3 Titulación de predios

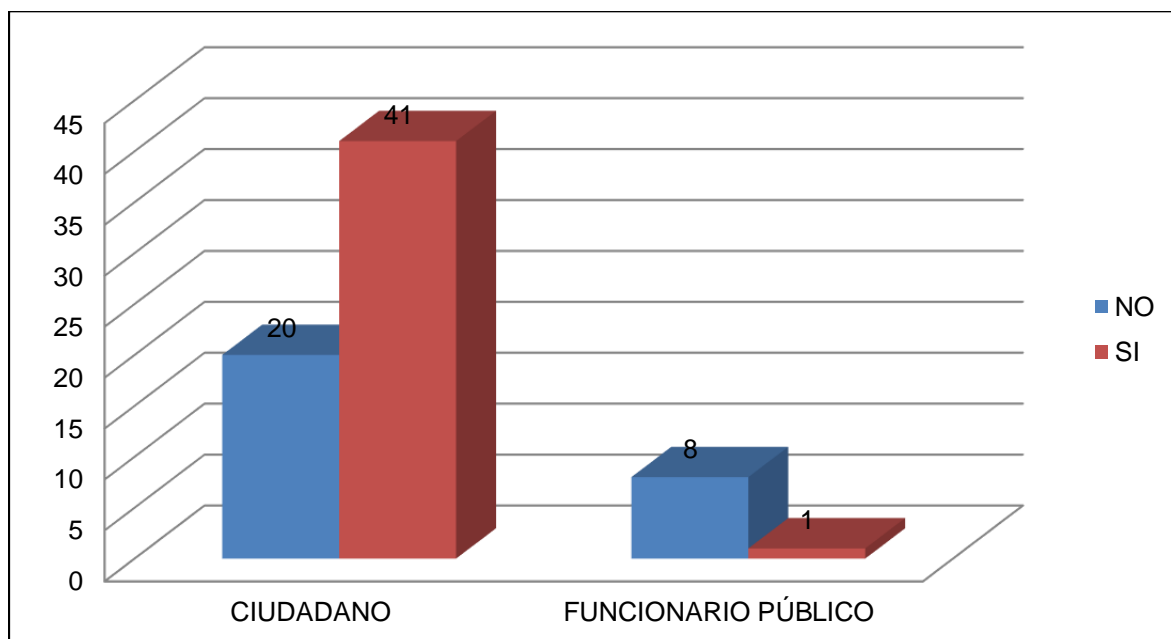
Tabla 33. Titulación de predios

| Titulación de predios | Si | | No | | Total |
|-----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 41 | 97,62 | 20 | 71,43 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 2,38 | 8 | 28,57 | 9 |
| Total | 42 | 100,00 | 28 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el servicio de titulación de predios, de los 61 ciudadanos encuestados, 41 indican si conocerlo, mientras que de los 9 funcionarios 8 de ellos señalan no conocerlo, lo que representa un mayor porcentaje de falta de conocimiento por parte de los funcionarios que de los ciudadanos, aunque 20 de los ciudadanos no lo conocen y representan de igual forma un porcentaje importante a tener en cuenta.

Grafica 20: Titulación de predios



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.4 Mejoramiento de vivienda

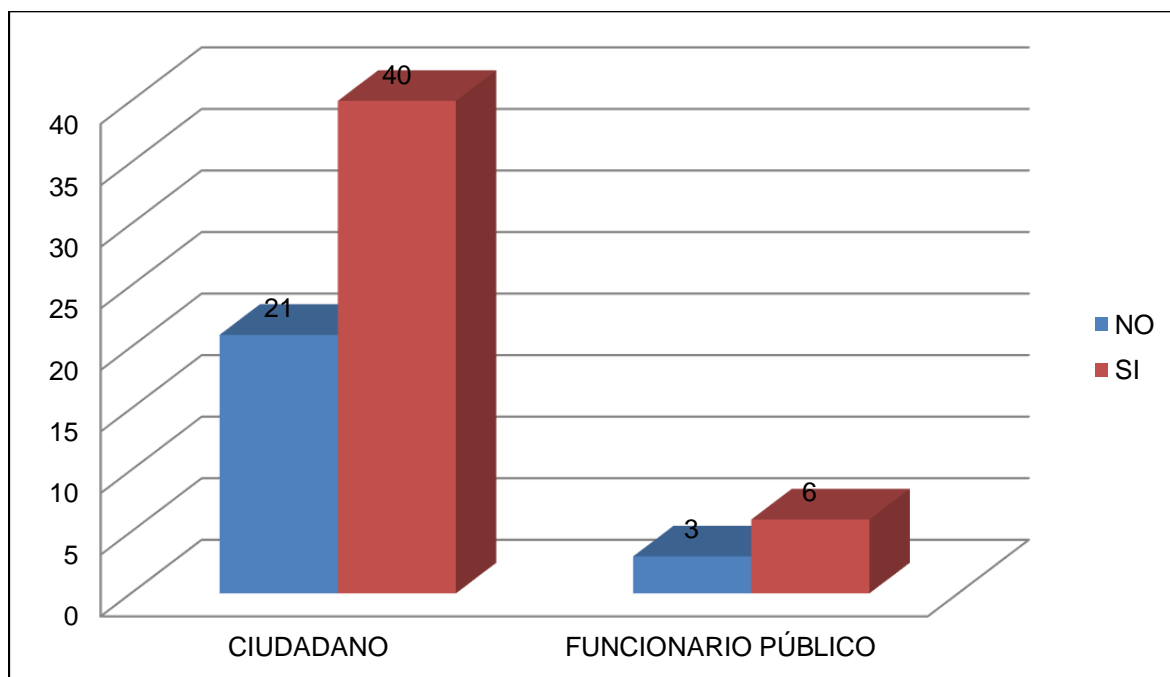
Tabla 34. Mejoramiento de vivienda

| Mejoramiento de vivienda | Si | | No | | Total |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 40 | 86,96 | 21 | 87,50 | 61 |
| Funcionario publico | 6 | 13,04 | 3 | 12,50 | 9 |
| Total | 46 | 100,00 | 24 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Los servicios prestados respecto al mejoramiento en vivienda evidencian un porcentaje mayor de conocimiento tanto por parte de los ciudadanos como de los funcionarios, evidenciando así que 46 de los 70 encuestados si conocen estos servicios, pero de igual forma se hace necesario prestar atención al porcentaje restante de 24 personas que aún lo desconocen.

Grafica 21. Mejoramiento de vivienda



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.5 Certificación de estratificación

Tabla 35. Certificación de estratificación

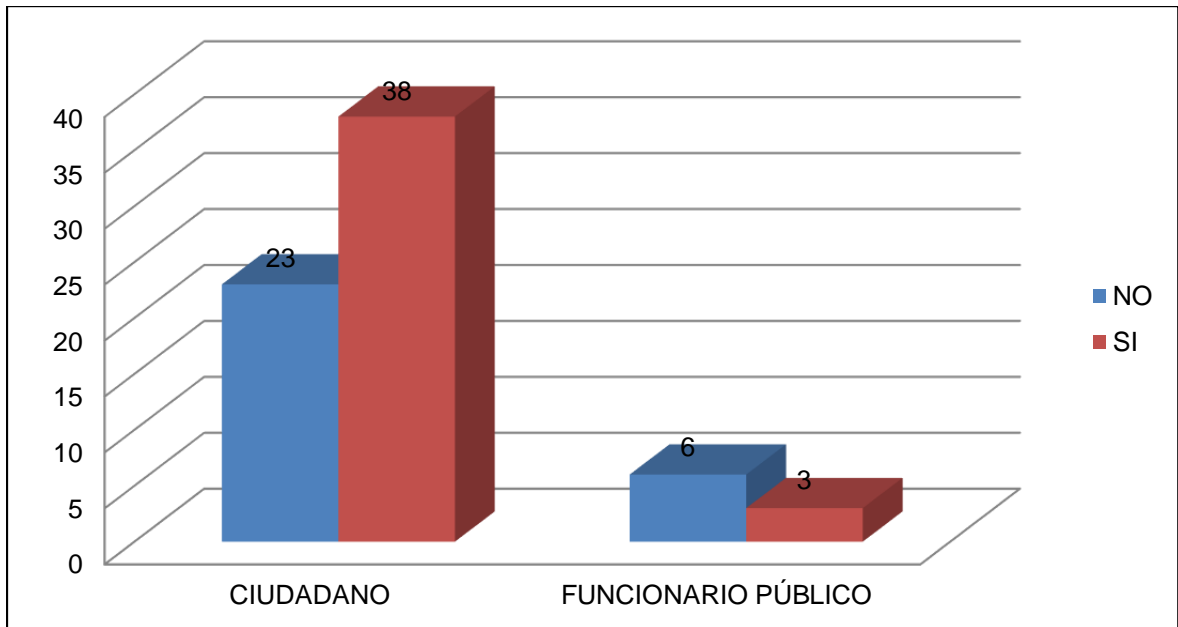
| Certificado de estratificación | Si | | No | | Total |
|--------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 38 | 92,68 | 23 | 79,31 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 7,32 | 6 | 20,69 | 9 |
| Total | 41 | 100,00 | 29 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el servicio de certificación de estratificación, se puede analizar que de los 61 ciudadanos encuestados, 38 de ellos si lo conocen, mientras que respecto a los funcionarios solo 3 de ellos manifiestan conocerlo, lo que evidencia un

porcentaje importante tanto en ciudadanos como en funcionarios, que no reconocen este servicio prestado por la secretaria.

Grafica 22. Certificación de estratificación



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.6 Asignación de nomenclatura

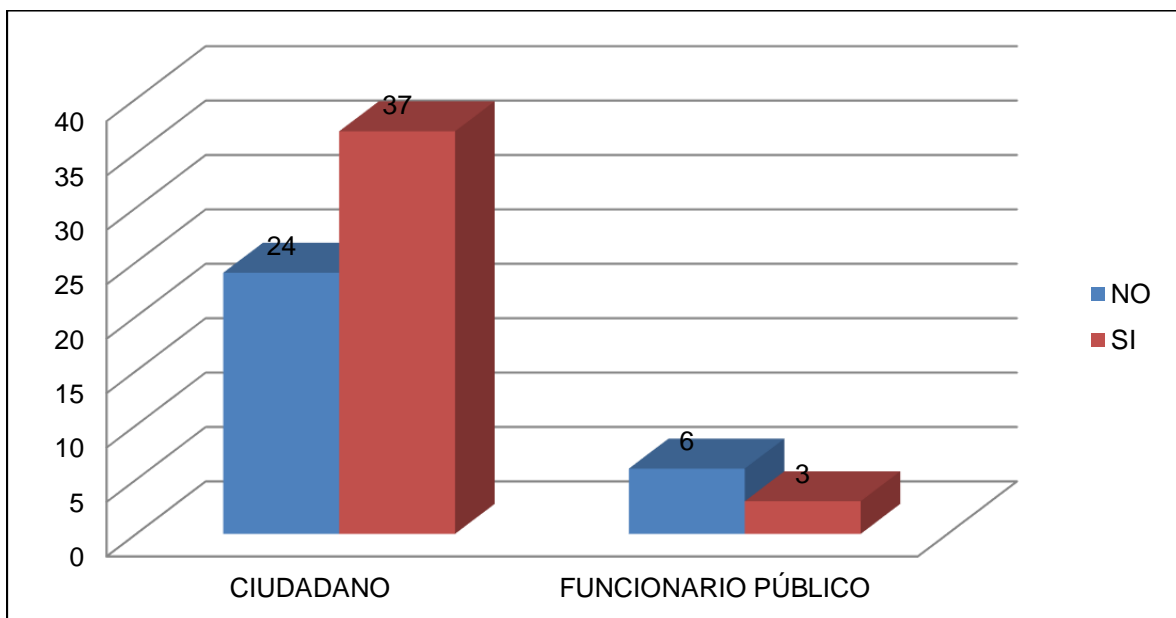
Tabla 36. Asignación de nomenclatura

| Asignación de nomenclatura | Si | | No | | Total |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 37 | 92.50 | 24 | 80.00 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 7.50 | 6 | 20.00 | 9 |
| Total | 40 | 100.00 | 30 | 100.00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Teniendo en cuenta el servicio de asignación de nomenclatura, se evidencia que de los 61 ciudadanos encuestados, 37 de ellos si conocen este servicio, y de los 9 funcionarios, solo 3 de ellos lo conocen. Esto representa que aún se tiene la falta de conocimiento por parte de los funcionarios en los servicios prestados, y un porcentaje importante de ciudadanos que lo desconocen, respecto al total encuestados.

Grafica 23. Asignación de nomenclatura



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.7 Línea de demarcación

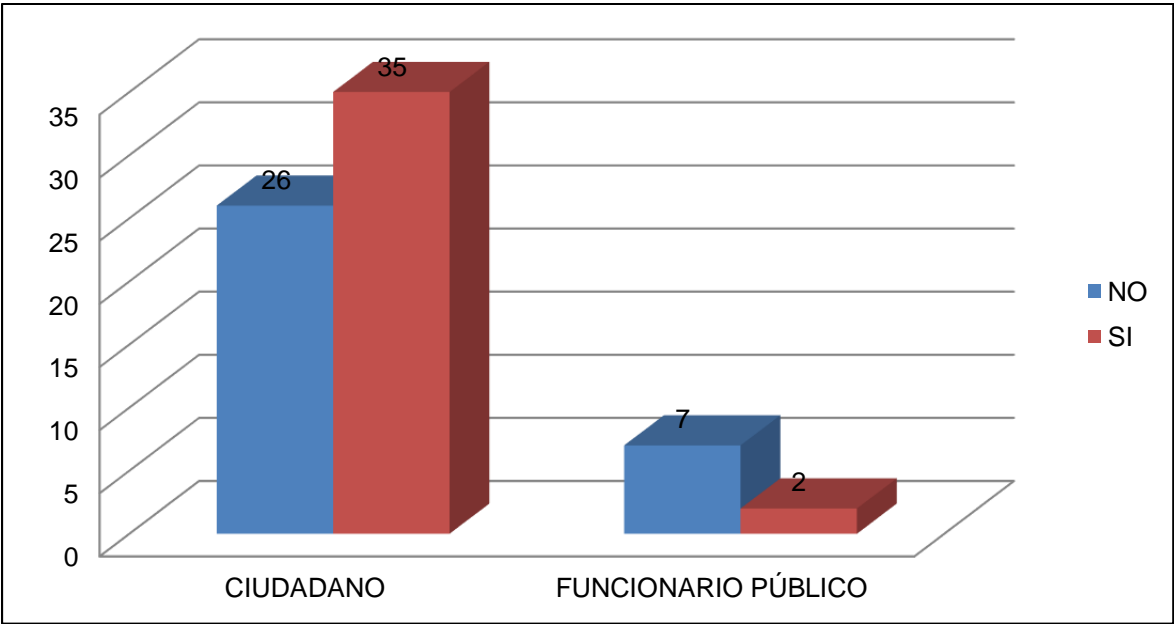
Tabla 37. Línea de demarcación

| Líneas de demarcación | Si | | No | | Total |
|-----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 35 | 94.59 | 26 | 78.79 | 61 |
| Funcionario publico | 2 | 5.41 | 7 | 21.21 | 9 |
| Total | 37 | 100.00 | 33 | 100.00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el servicio de línea de demarcación, en general se evidencia que tienen un porcentaje muy similar los que lo conocen como los que lo desconocen, evidenciando como aspecto importante, el caso de los funcionarios que son en mayor proporción los que desconocen este servicio, mientras que aunque en la mayoría de ciudadanos se evidencia que conocen este servicio, se tiene un porcentaje alto de quienes no lo conocen.

Grafica 24. Línea de demarcación



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.8 Certificación de riesgos o amenazas

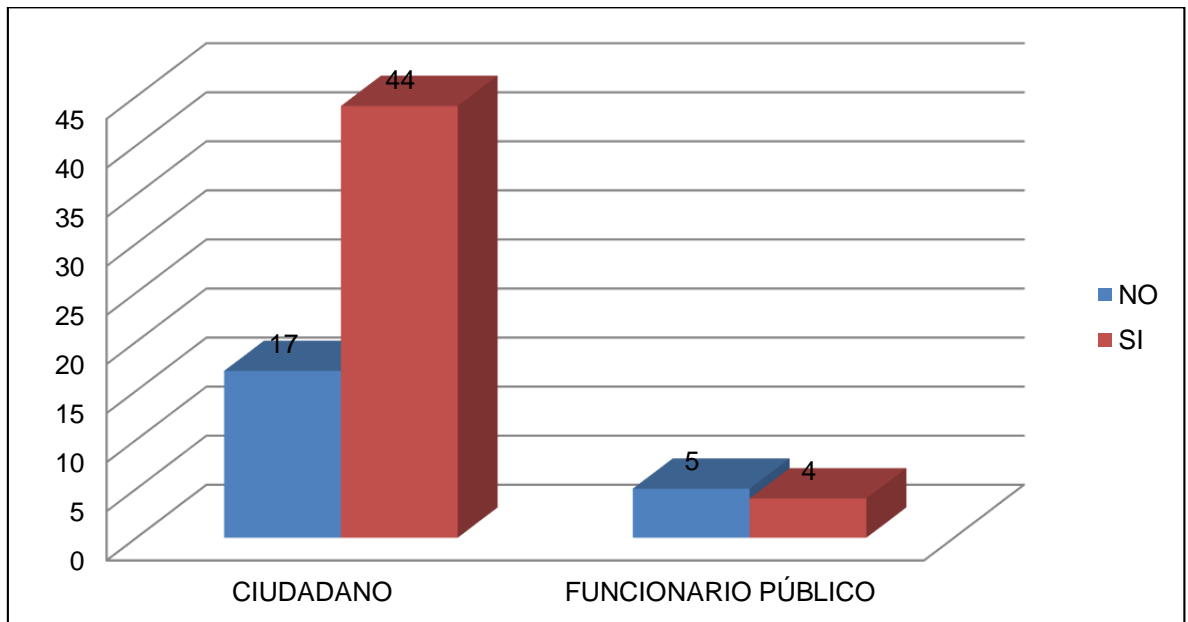
Tabla 38. Certificación de riesgos o amenazas

| Certificado de riesgo o amenazas | Si | | No | | Total |
|----------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 44 | 91.67 | 17 | 77.27 | 61 |
| Funcionario publico | 4 | 8.33 | 5 | 22.73 | 9 |
| Total | 48 | 100.00 | 22 | 100.00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

En la certificación de riesgos o amenazas, respecto a los 61 ciudadanos encuestados, 44 de ellos manifiestan si conocer este servicio, mientras que en los funcionarios, solo 4 de los 9 encuestados conocen este servicio, es así que para este indicador, los ciudadanos en su mayoría lo conocen, mientras que en los funcionarios la mayoría no lo conocen.

Grafica 25. Certificación de riesgos o amenazas



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.9 Registro de publicidad visual exterior

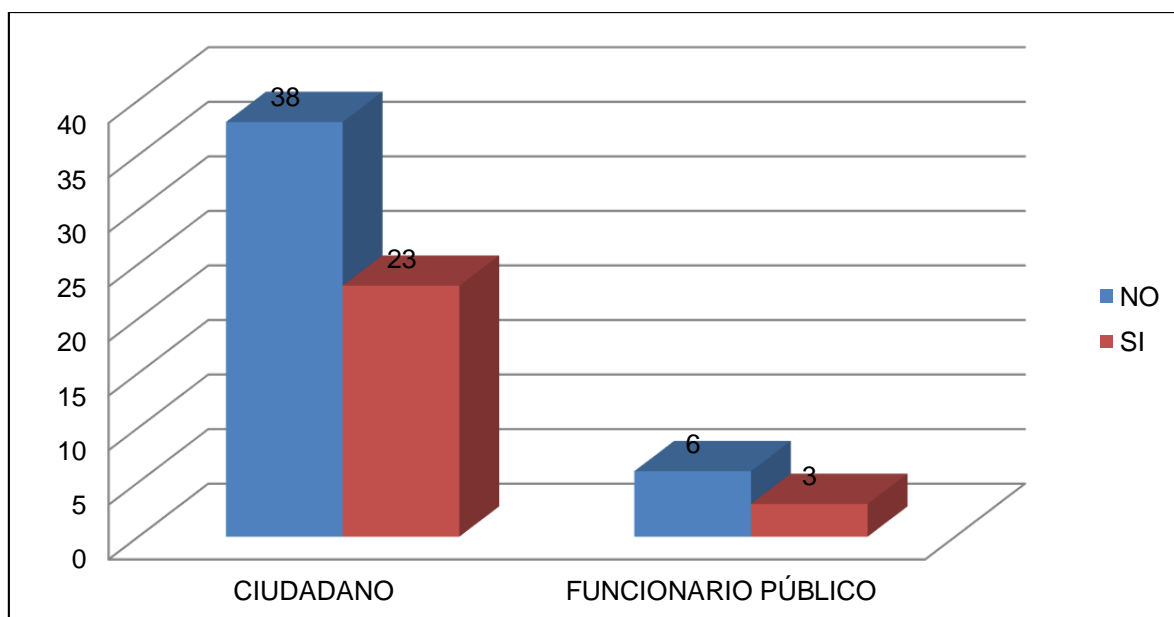
Tabla 39. Registro de publicidad visual exterior

| Registro de publicidad visual exterior | Si | | No | | Total |
|--|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 23 | 88.46 | 38 | 86.36 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 11.57 | 6 | 13.64 | 9 |
| Total | 26 | 100.00 | 44 | 100.00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

En este aspecto el servicio de registro de publicidad visual exterior, es uno de los servicios que más se desconocen según los resultados de la encuesta, puesto que en los ciudadanos, 38 de los 61 personas no lo conocen, y en los funcionarios 6 de los 9 de igual forma lo desconocen, por lo cual es uno de los servicios que menos conocen en la secretaria de planeación.

Grafica 26. Registro de publicidad visual exterior



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.11.10 Localización y norma

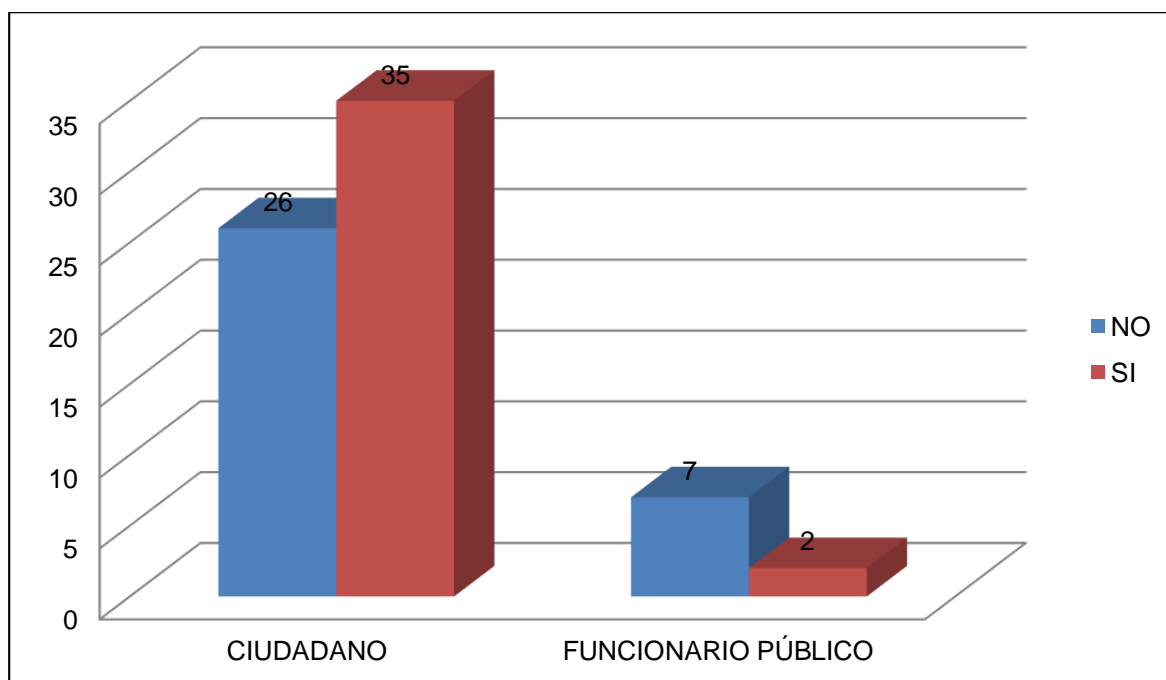
Tabla 40. Localización y norma

| Localización y norma | Si | | No | | Total |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 35 | 94.59 | 26 | 78.79 | 61 |
| Funcionario publico | 2 | 5.41 | 7 | 21.21 | 9 |
| Total | 37 | 100.00 | 33 | 100.00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Por último el servicio de localización y norma, evidencia que un 37 de los 70 encuestados si conocen este servicio, mientras que continúa el desconocimiento por parte de los funcionarios públicos, siendo 7 los que lo desconocen de los 9 encuestados.

Grafica 27. Localización y norma



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Para concluir esta variable, se puede determinar que en forma general se evidencia poco conocimiento en los servicios que presta la secretaria de planeación, teniendo un comportamiento particular con los funcionarios, los cuales se evidencia que en la mayoría de servicios es mayor la proporción de quienes no lo conocen, siendo este un aspecto importante porque siendo ellos los que deben conocer y mostrar a la comunidad estos servicios, evidenciar que existen falencias en identificarlos, representa un proceso a mejorar por parte de la secretaria para que sin importar el cargo, todos los funcionarios conozcan tanto los planes como los servicios que ofrecen.

1.3.2.12 Proyectos que ofrece la secretaria de planeación

Dentro de las funciones que atañen a la secretaria de planeación, se encuentran los proyectos los cuales se caracterizan entre aquellos en educación, justicia, energía, salud, cultura, social, ciencia y tecnología, agropecuario infraestructura, vías urbanas y rurales, medio ambiente e infraestructura deportiva; de los cuales la comunidad tiene gran expectativa, puesto que son los que tienen un mayor impacto social en el municipio, de esta manera se analiza si los encuestados conocen cada una de ellas así:

1.3.2.12.1 Educación

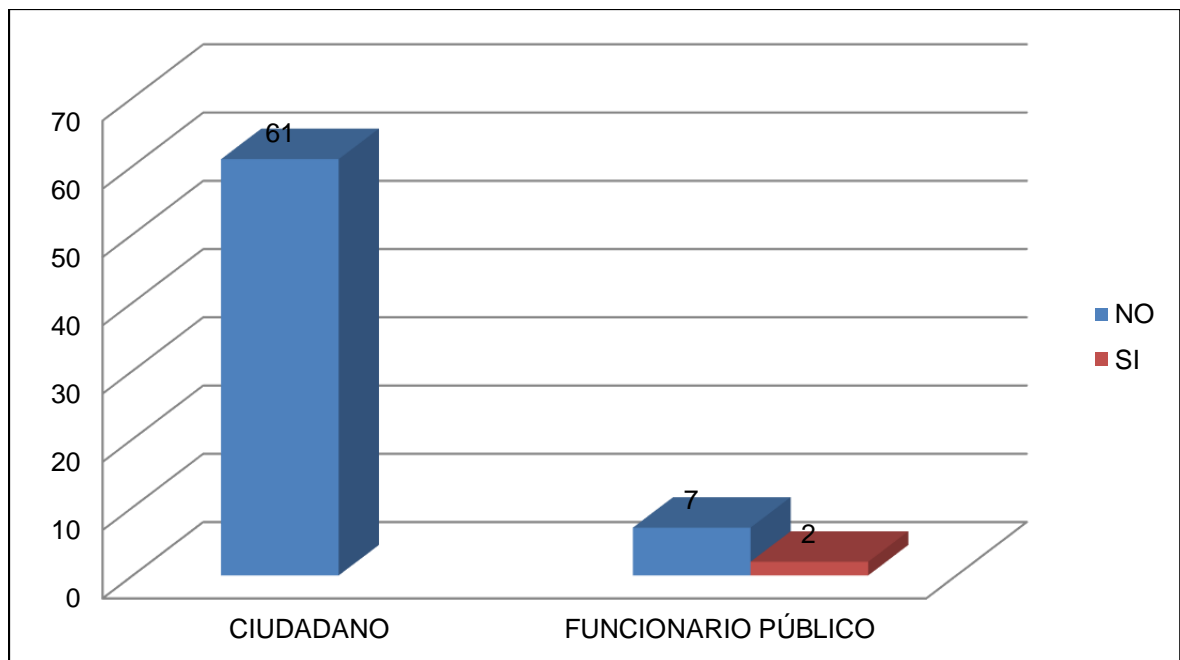
Tabla 41. Educación

| Educación | Si | | No | | Total |
|---------------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 61 | 89,71 | 0 | 0,00 | 61 |
| Funcionario publico | 7 | 10,29 | 2 | 100,00 | 9 |
| Total | 68 | 100,00 | 2 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando los proyectos en educación, en su totalidad los 61 ciudadanos encuestados manifiestan conocerlo, mientras que de los funcionarios encuestados, 2 de ellos indican no conocerlo. De esta manera se determina que la mayoría de los encuestados si conocen estos proyectos de la secretaria.

Grafica 28. Educación



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.2 Justicia

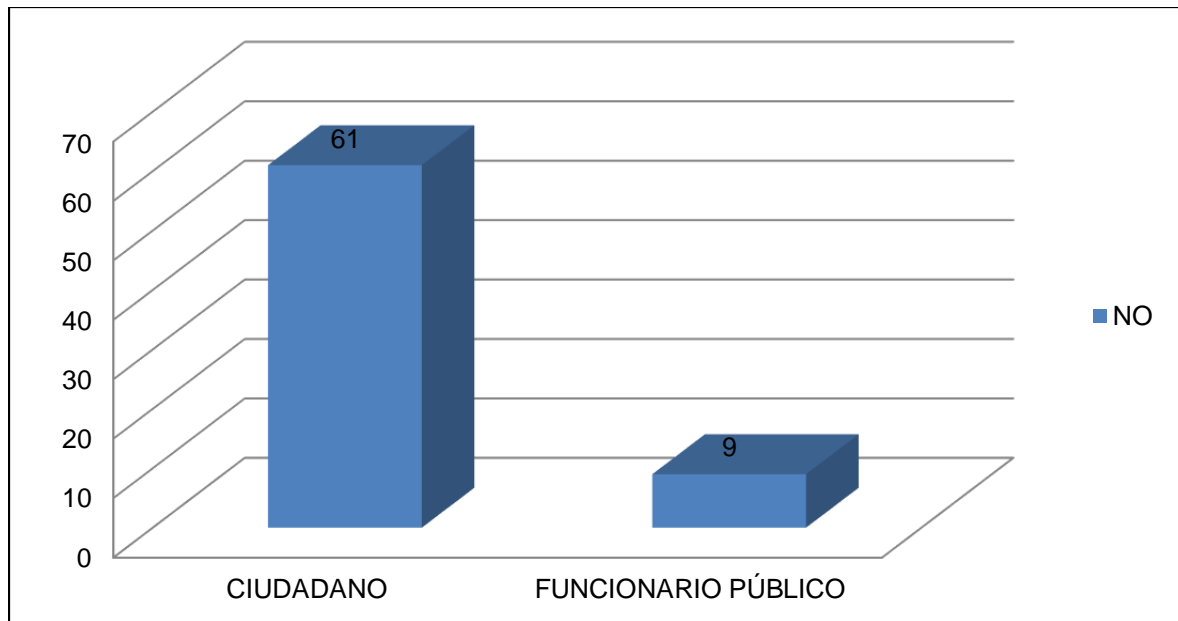
Tabla 42. Justicia

| Justicia | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|-------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 0 | 0,00 | 61 | 87,14 | 61 |
| Funcionario publico | 0 | 0,00 | 9 | 12,86 | 9 |
| Total | 0 | 0,00 | 70 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a los proyectos en justicia, particularmente la totalidad de encuestados manifiestan no conocer este proyecto, por lo cual sería un proceso clave en la secretaria para difundir en la población y en los funcionarios.

Grafica 29. Justicia



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.3 Energía

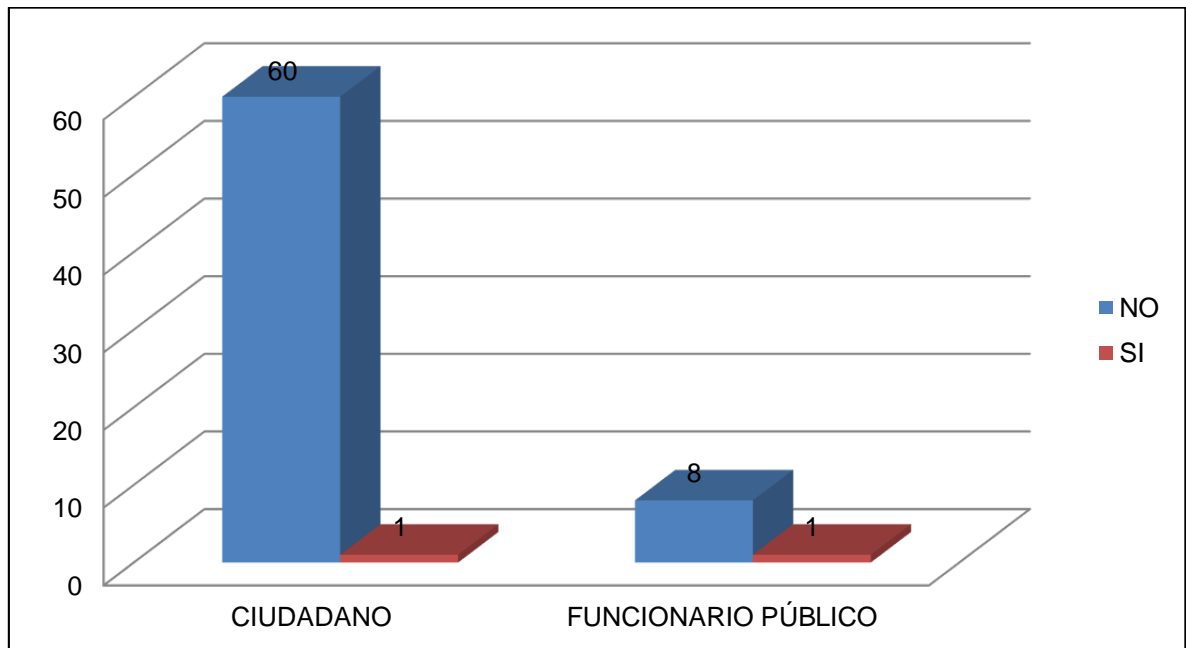
Tabla 43. Energía

| Energía | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 1 | 50,00 | 60 | 88,24 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 50,00 | 8 | 11,76 | 9 |
| Total | 2 | 100,00 | 68 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a los proyectos en energía, se evidencia de igual forma que de los 70 encuestados, 68 de ellos no conocen los planes respecto a energía, que están estipulados dentro de los proyectos de la secretaria de planeación.

Grafica 30. Energía



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.4 Salud

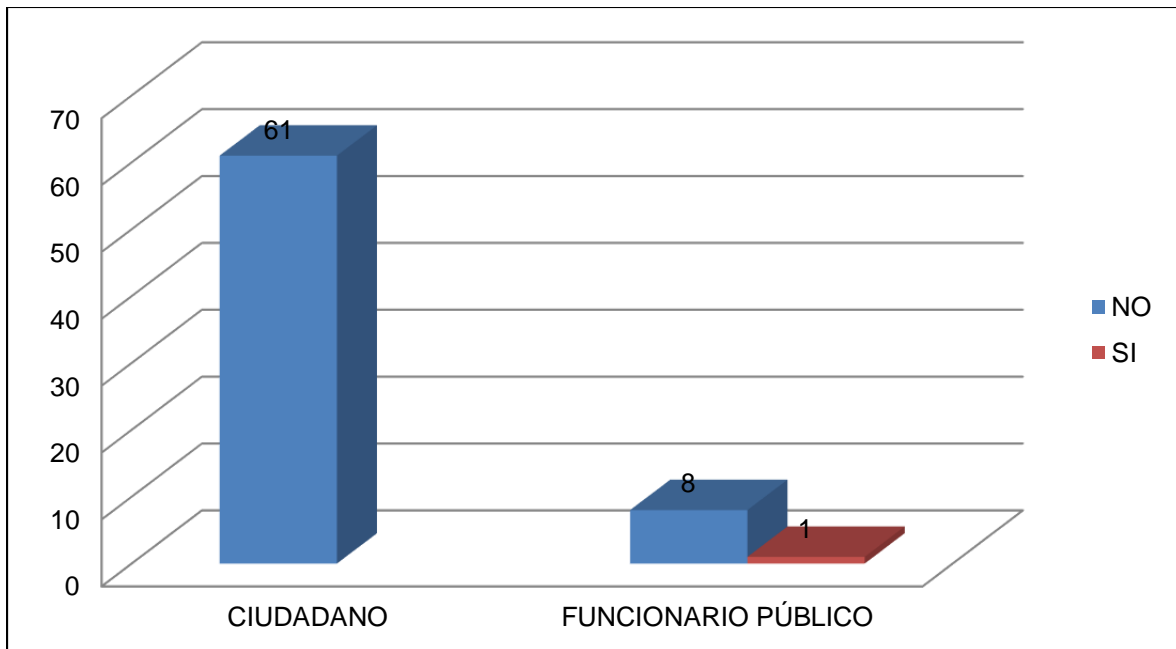
Tabla 44. Salud

| Salud | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 0 | 0,00 | 61 | 88,41 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 100,00 | 8 | 11,59 | 9 |
| Total | 1 | 100,00 | 69 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el proyecto de salud, se evidencia que igualmente de los 70 encuestados, 69 personas determinan que no conocen los proyectos en salud que tiene la secretaria de planeación, y siendo este una de las variables de gran importancia, se hace crítico el punto de que no se conozca ni por los ciudadanos ni por los funcionarios.

Grafica 31. Salud



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.5 Cultura

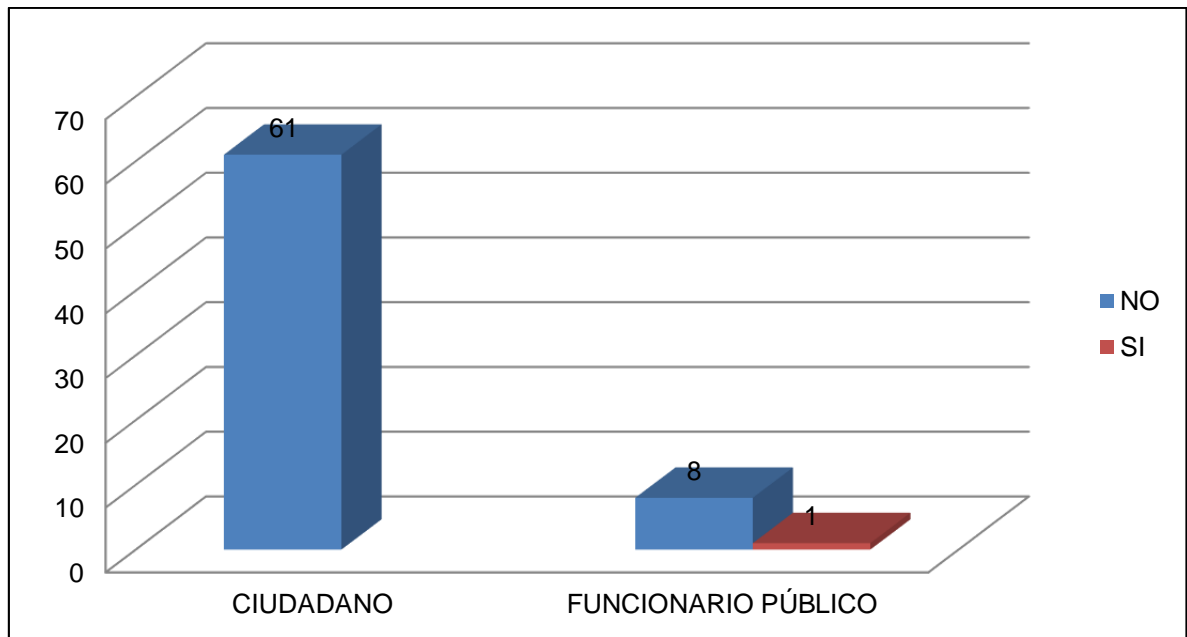
Tabla 45. Cultura

| Cultura | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 0 | 0,00 | 61 | 88,41 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 100,00 | 8 | 11,59 | 9 |
| Total | 1 | 100,00 | 69 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando los resultados respecto al conocimiento en los proyectos de cultura, 69 de las 70 personas encuestadas no conocen los proyectos que ofrecen en este aspecto, lo cual suma a los procesos críticos de la secretaria en falta de información y difusión de los proyectos ofrecidos por los mismos.

Grafica 32. Cultura



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.6 Social

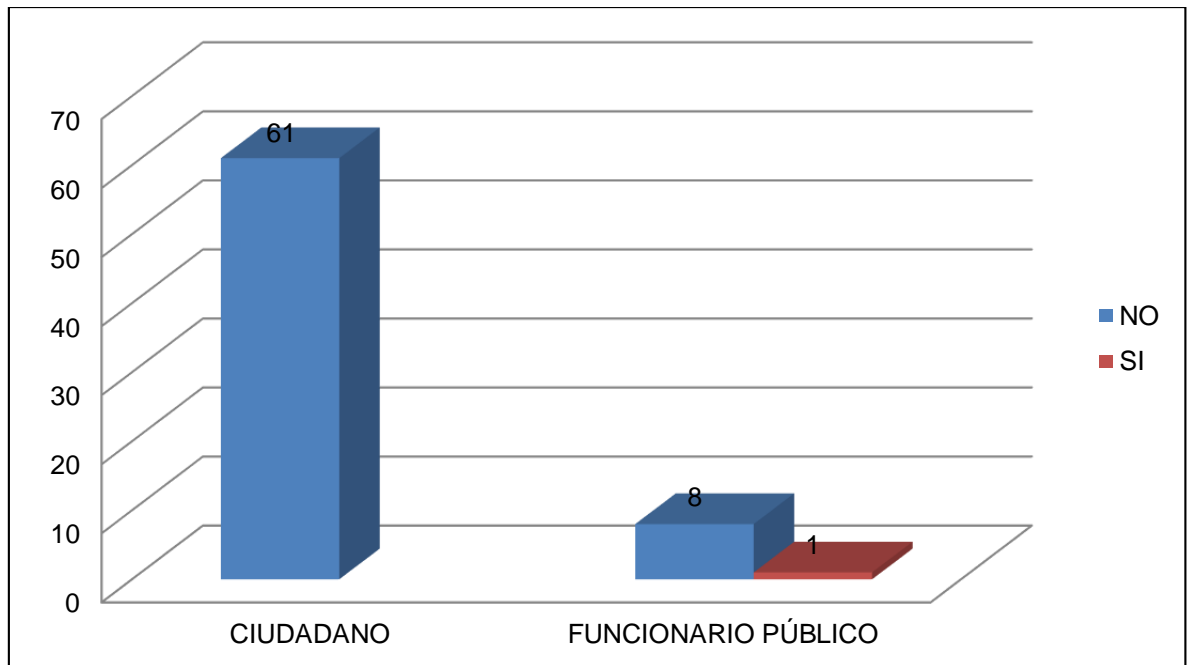
Tabla 46. Social

| Social | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 0 | 0,00 | 61 | 88,41 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 100,00 | 8 | 11,59 | 9 |
| Total | 1 | 100,00 | 69 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Los proyectos en salud teniendo en cuenta la encuesta, determinan que se mantiene un desconocimiento en proyectos ofrecidos en este ámbito, puesto que 69 de los 70 encuestados aun así señalan no conocer nada en este aspecto.

Grafica 33. Social



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.7 Ciencia y tecnología

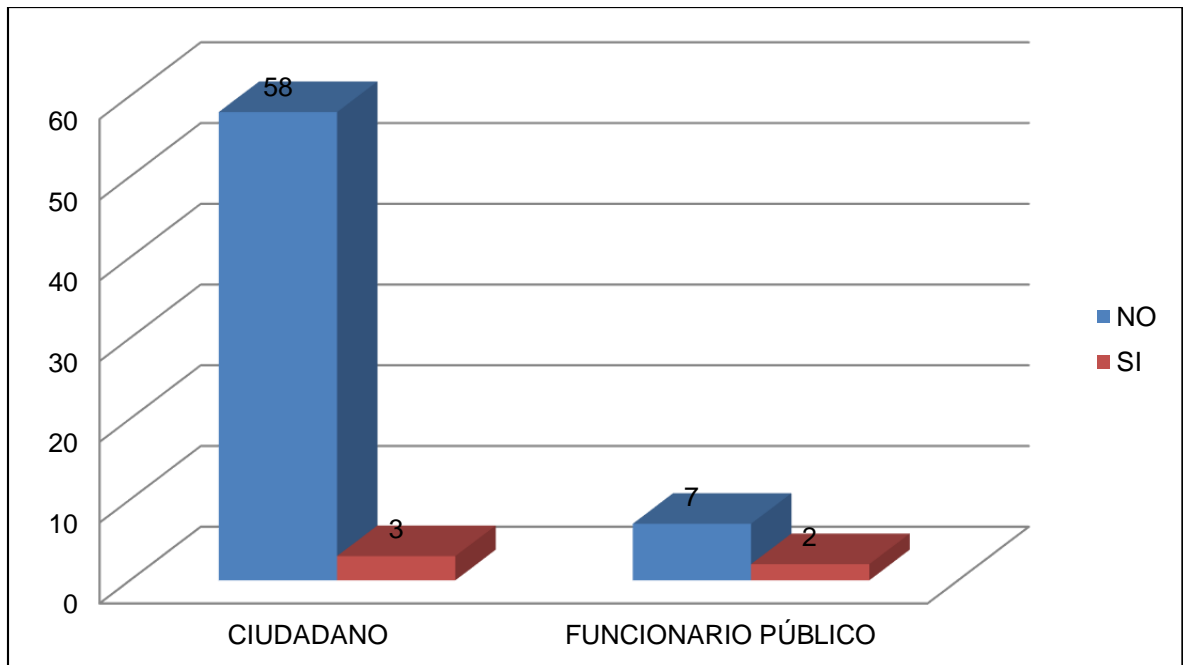
Tabla 47. Ciencia y tecnología

| Ciencia y tecnología | Si | | No | | Total |
|----------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 3 | 60,00 | 58 | 89,23 | 61 |
| Funcionario publico | 2 | 40,00 | 7 | 10,77 | 9 |
| Total | 5 | 100,00 | 65 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a los proyectos en ciencia y tecnología, 65 de los 70 encuestados manifiestan no conocer dichos proyectos, caracterizándose igualmente en los funcionarios una falta de conocimiento en estos proyectos.

Grafica 34. Ciencia y tecnología



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.8 Agropecuario

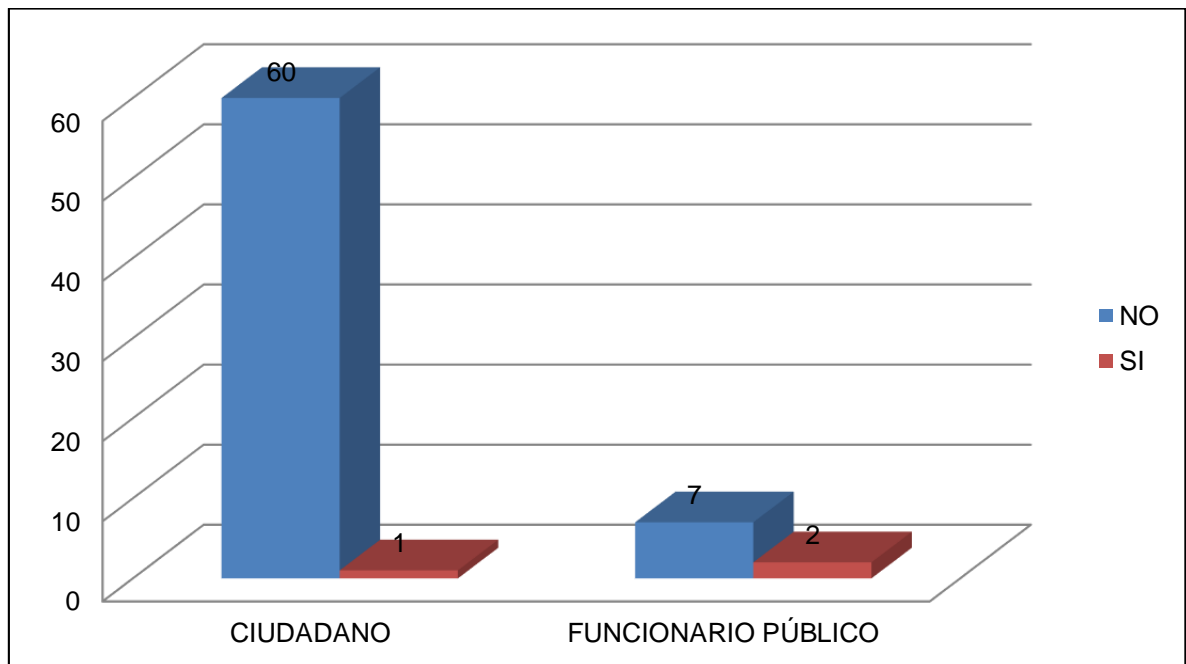
Tabla 48. Agropecuario

| Agropecuario | Si | | No | | Total |
|---------------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 1 | 33,33 | 60 | 89,55 | 61 |
| Funcionario publico | 2 | 66,67 | 7 | 10,45 | 9 |
| Total | 3 | 100,00 | 67 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Los proyectos agropecuarios, siendo Colombia y el municipio una potencia en el sector, manifiestan en forma crítica que igualmente 67 de los 70 entrevistados, no conocen los proyectos de la secretaria en este ámbito, proceso aún más crítico entendiendo el potencial que cuenta el municipio en el sector agropecuario.

Grafica 35. Agropecuario



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.9 Infraestructura

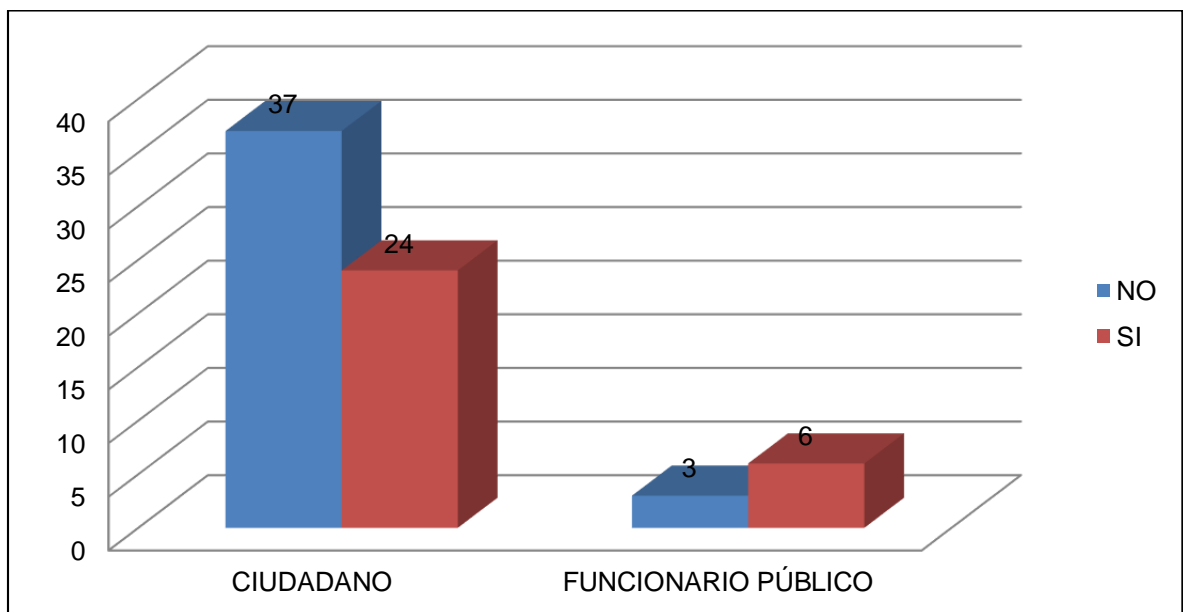
Tabla 49. Infraestructura

| Infraestructura | Si | | No | | Total |
|---------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 24 | 80,00 | 37 | 92,50 | 61 |
| Funcionario publico | 6 | 20,00 | 3 | 7,50 | 9 |
| Total | 30 | 100,00 | 40 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando los proyectos en infraestructura, se evidencia que en este aspecto si se encuentra conocimiento por parte de la ciudadanía y los funcionarios, contando así con 24 de las 61 ciudadanos encuestados si conocen los proyectos, mientras que 6 de los 9 funcionarios también lo conocen, de esta forma aunque el porcentaje no es muy alto, es mucho mayor a los porcentajes identificados en los proyectos analizados anteriormente.

Grafica 36. Infraestructura



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.10 Vías urbanas y rurales

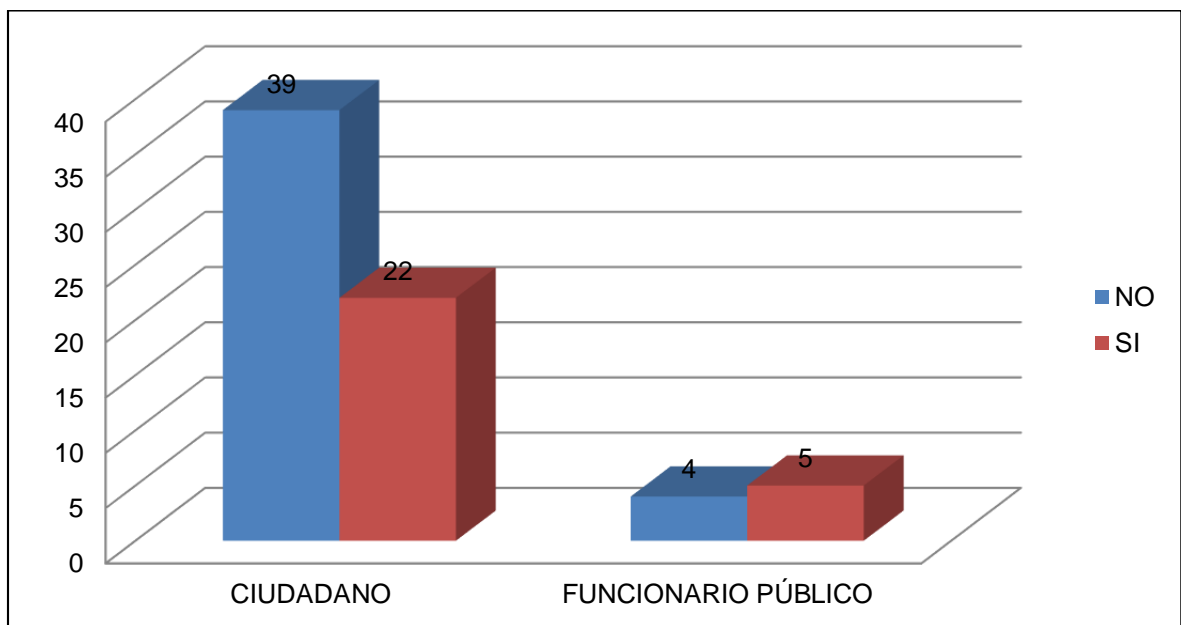
Tabla 50. Vías urbanas y rurales

| Vías urbanas y rurales | Si | | No | | Total |
|------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 22 | 81,48 | 39 | 90,70 | 61 |
| Funcionario publico | 5 | 18,52 | 4 | 9,30 | 9 |
| Total | 27 | 100,00 | 43 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando los proyectos en vías urbanas y rurales, proceso clave en el desarrollo de del municipio, evidencian las encuestas que respecto a los ciudadanos 39 de los 61 no conocen estos planes, al igual que 4 de los 9 funcionarios no los conocen, proceso clave y aunque no es crítico este porcentaje, al ser proyectos en vías, tendrían que ser conocidos por toda la población el tener un impacto tan fuerte en el municipio.

Grafica 37. Vías urbanas y rurales



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.11 Medio ambiente

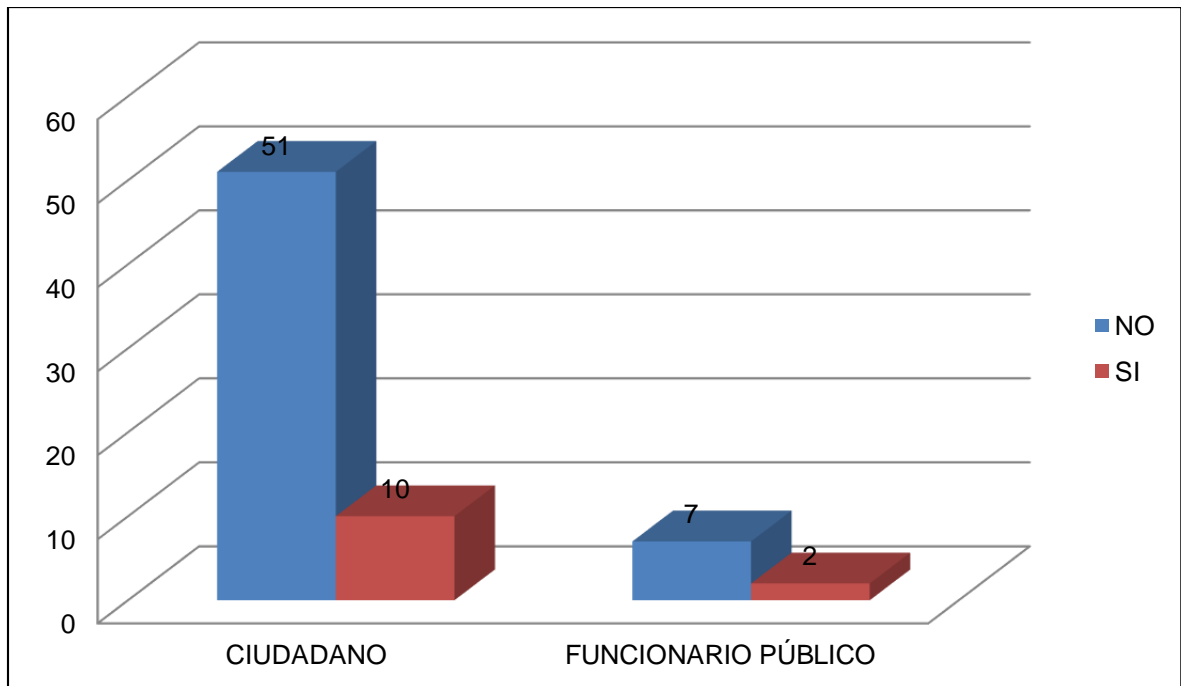
Tabla 51. Medio ambiente

| Medio ambiente | Si | | No | | Total |
|---------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 10 | 83,33 | 51 | 87,93 | 61 |
| Funcionario publico | 2 | 16,67 | 7 | 12,07 | 9 |
| Total | 12 | 100,00 | 58 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando los proyectos en medio ambiente, 58 de los 70 encuestados determinan de igual forma no conocer los proyectos en medio ambiente que ofrece la secretaria de planeación.

Grafica 38. Medio ambiente



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.12 Infraestructura deportiva

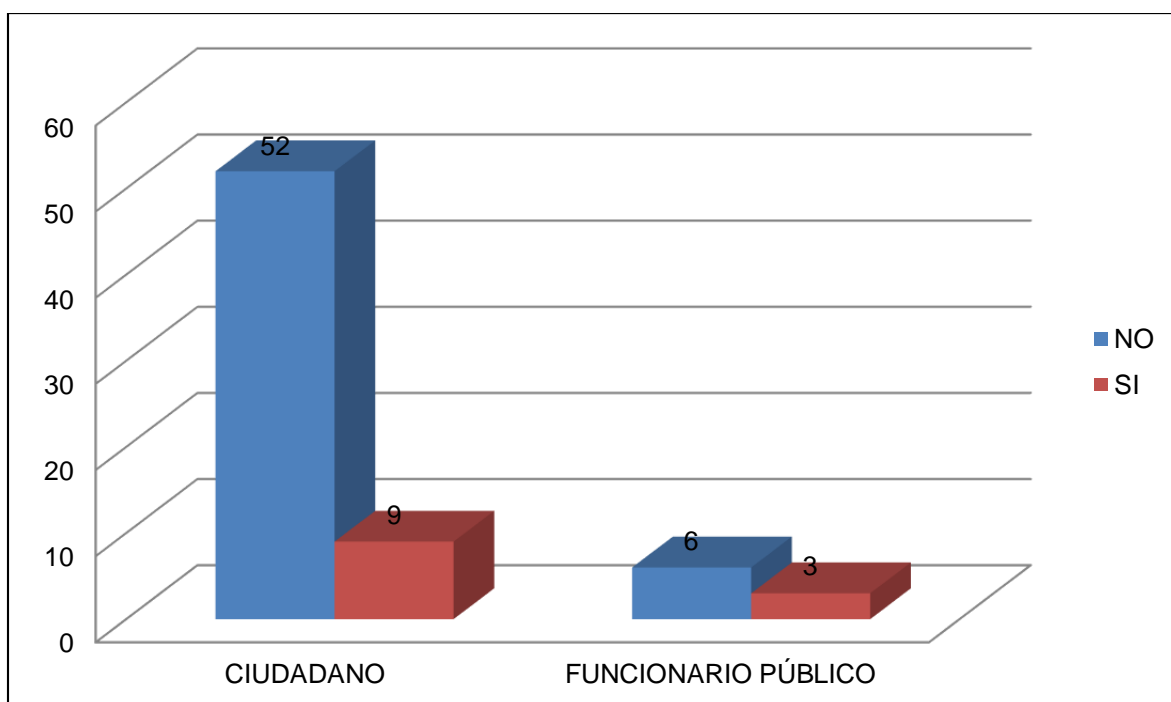
Tabla 52. Infraestructura deportiva

| Infraestructura deportiva | Si | | No | | Total |
|---------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 9 | 75,00 | 52 | 89,66 | 61 |
| Funcionario publico | 3 | 25,00 | 6 | 10,34 | 9 |
| Total | 12 | 100,00 | 58 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a infraestructura deportiva se evidencia que 58 de los 70 encuestados no conocen los planes en este aspecto, teniendo de igual forma un índice importante de funcionarios que no los conocen.

Grafica 39: Infraestructura deportiva



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.12.13 No conocen ninguno

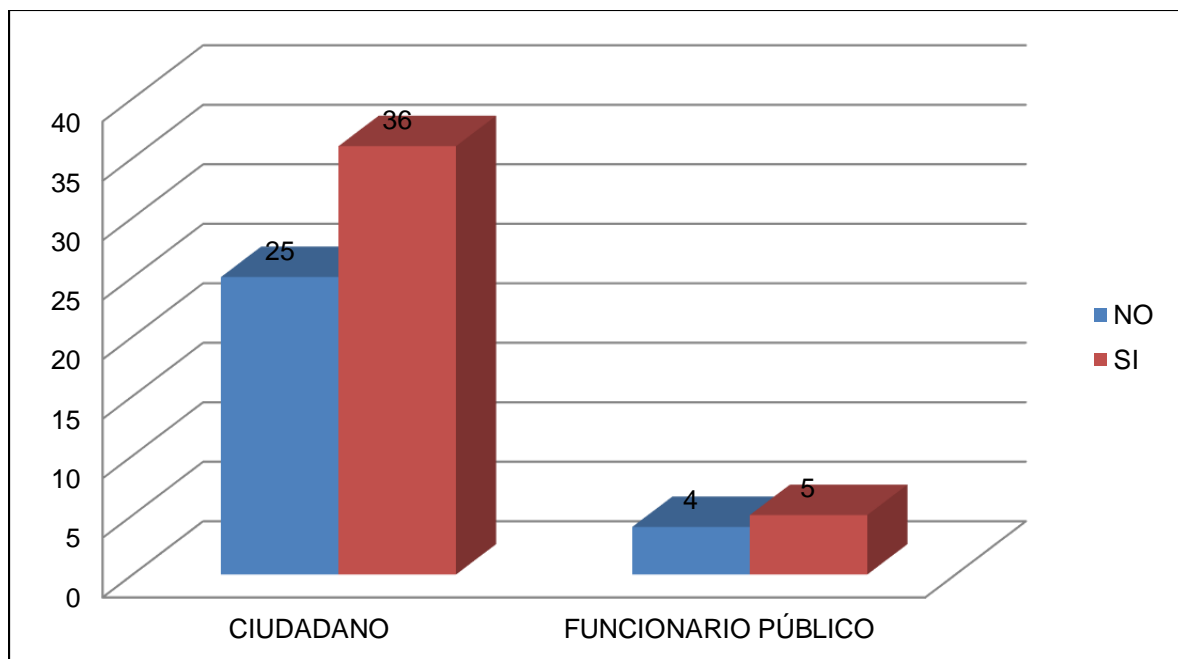
Tabla 53. No conocen ninguno

| No conoce ninguno | Si | | No | | Total |
|---------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 36 | 97,30 | 25 | 75,76 | 61 |
| Funcionario publico | 5 | 13,51 | 4 | 12,12 | 9 |
| Total | 37 | 100,00 | 33 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto al total de proyectos que ofrece la secretaria de planeación, se determina que al menos 25 de los 61 ciudadanos encuestados no conocen ninguno de los proyectos analizados anteriormente, al igual que 4 de los 9 funcionarios encuestados, lo que evidencia la necesidad de fomentar y capacitar el personal y ciudadanía en todos los procesos que trabaja la secretaria.

Grafica 40. No conocen ninguno



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.13 Solicitar de nuevo información o algún proceso en la secretaria de planeación

La variable que analiza si los ciudadanos volverían a solicitar información o algún proceso en la secretaria de planeación, permite analizar la satisfacción total del ciudadano después de evidenciar lo obtenido al tramitar algún proceso, esto mismo permite evidenciar si la ciudadanía, después de evidenciar la falencias presentes en la entidad, aun así solicitarían de nuevo algún proceso con esta entidad.

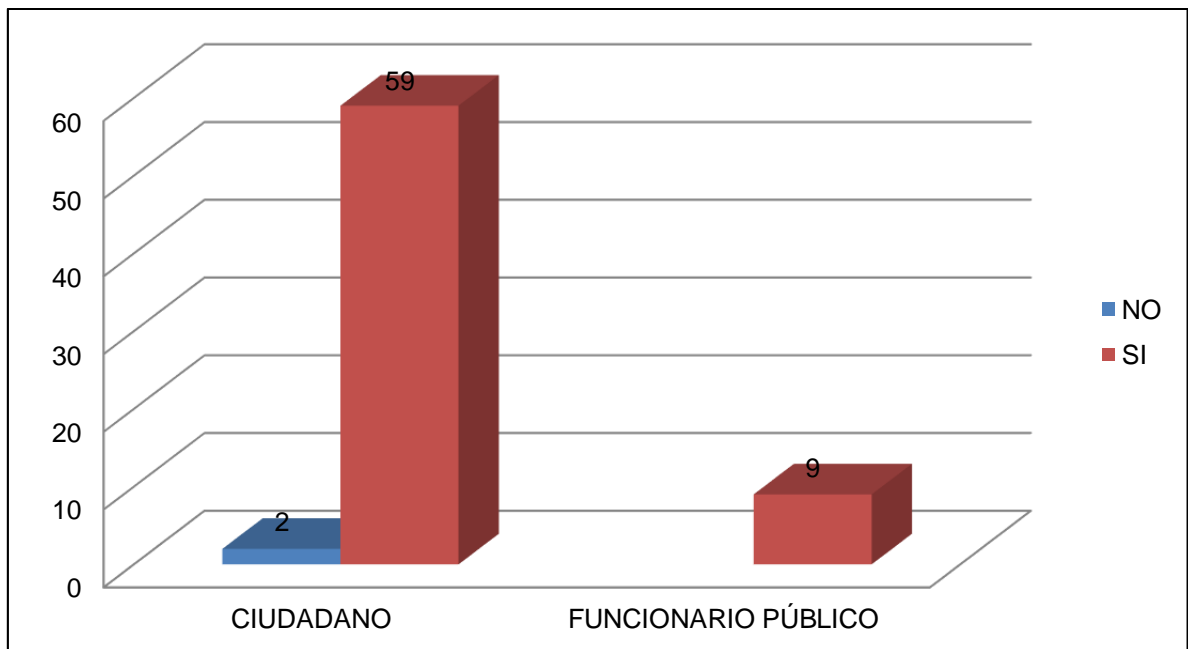
Tabla 54. Solicitar información

| Solicitar información | Si | | No | | Total |
|-----------------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 59 | 86,76 | 2 | 100,00 | 61 |
| Funcionario publico | 9 | 13,24 | 0 | 0,00 | 9 |
| Total | 68 | 100,00 | 2 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Teniendo en cuenta esta variable, se puede determinar que respecto a los ciudadanos, 59 de los 61 encuestados, si volverían a tramitar un proceso en esta entidad, mientras que respecto a los funcionarios, la totalidad determinar si solicitar información en a secretaria.

Gráfica 41. Solicitar información



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14 Aspectos a mejorar en la secretaria de planeación

Así como es de importante determinar en qué aspectos en planes, programas y servicios la secretaria de planeación tiene falencias, y de igual forma con el personal e infraestructura que cuenta para atender a las diferentes solicitudes de los ciudadanos, es importante determinar qué aspectos a mejorar respecto a una lista particular, consideran los encuestados mejorar para obtener así un mejor servicio.

1.3.2.14.1 Atención al ciudadano

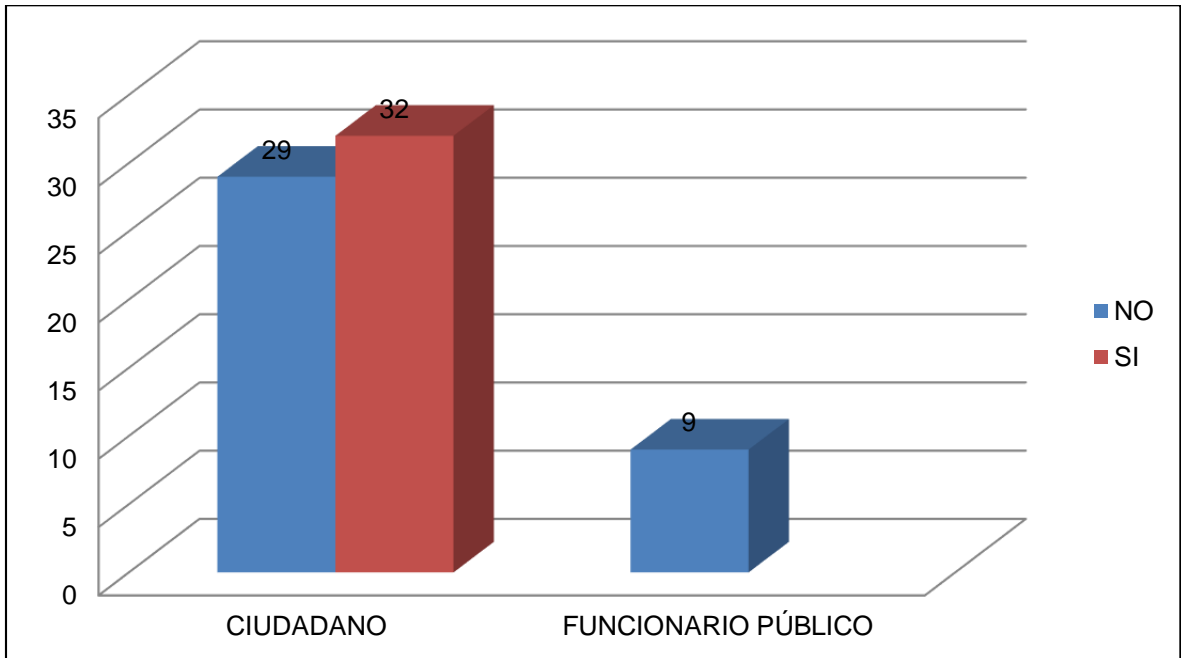
Tabla 55. Atención al ciudadano

| Atención al ciudadano | Si | | No | | Total |
|-----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 32 | 100,00 | 29 | 76,32 | 61 |
| Funcionario publico | 0 | 0,00 | 9 | 23,68 | 9 |
| Total | 32 | 100,00 | 38 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Teniendo en cuenta la importancia de la atención al ciudadano, se determina que de los 61 ciudadanos encuestados, 32 de ellos determinan que es un proceso a mejorar por parte de la secretaria, mientras que los 9 funcionarios determinan que no es un proceso a mejorar. Por lo tanto un aspecto el cual lo puede evidenciar en mejor forma los ciudadanos, más de la mitad de los encuestados determinan que se debe mejorar.

Grafica 42. Atención al ciudadano



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14.2 Comunicación

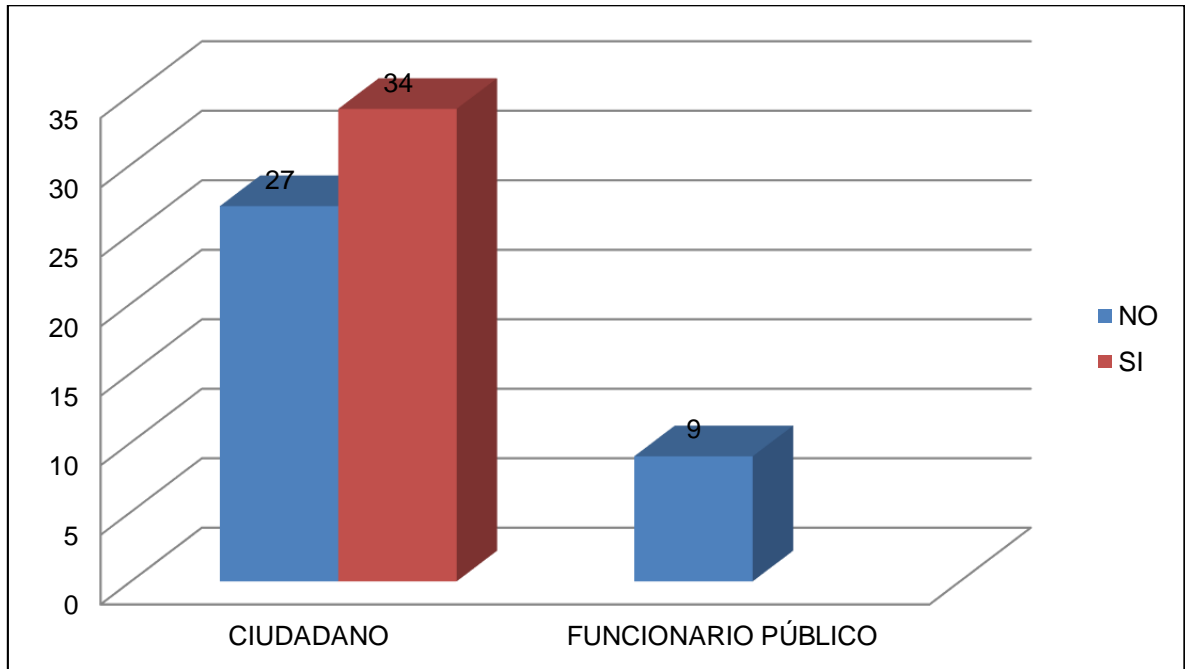
Tabla 56. Comunicación

| Comunicación | Si | | No | | Total |
|---------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 34 | 100,00 | 27 | 75,00 | 61 |
| Funcionario publico | 0 | 0,00 | 9 | 25,00 | 9 |
| Total | 34 | 100,00 | 36 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

El proceso de comunicación, de igual forma se evidencia por parte de los ciudadanos encuestados que 34 de los 61 si consideran ser un proceso a mejorar en la secretaria de planeación, mientras que continúan los funcionarios determinando que no es un proceso a mejorar.

Grafica 43. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14.3 Rapidez de respuesta

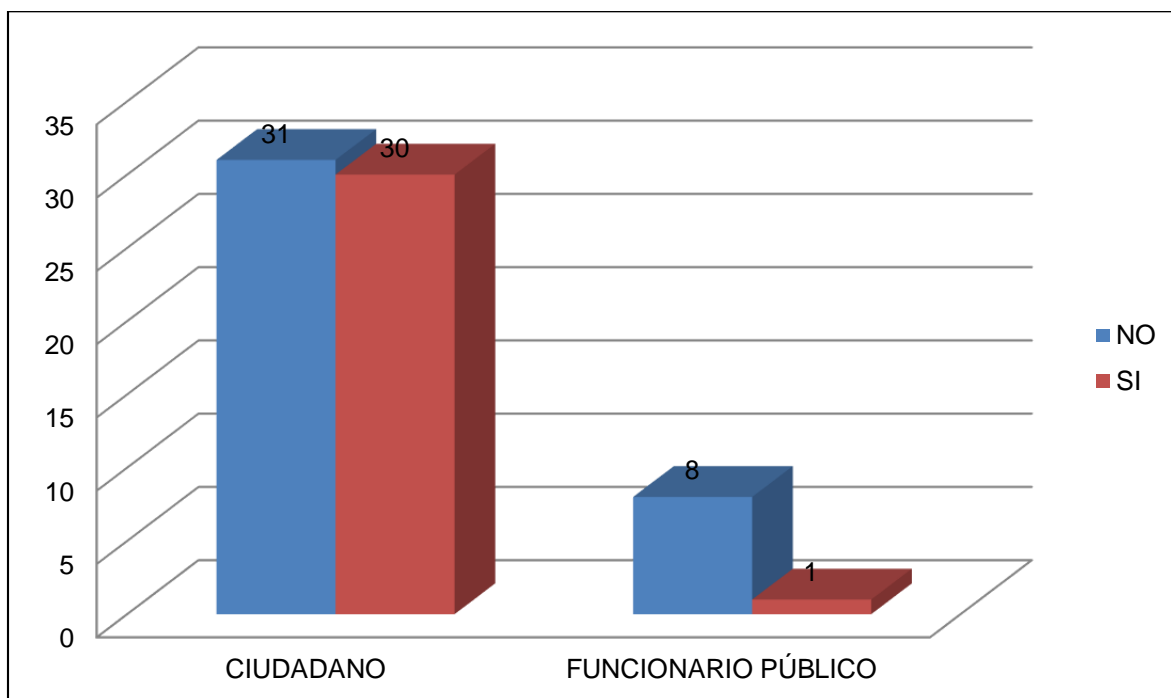
Tabla 57. Rapidez de respuesta

| Rapidez en la respuesta | Si | | No | | Total |
|-------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 30 | 96,77 | 31 | 79,49 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 3,23 | 8 | 20,51 | 9 |
| Total | 31 | 100,00 | 39 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a la rapidez de respuesta, se evidencia que 30 personas de las 70 encuestadas determinan que si se debe mejorar, por lo cual es necesario así como se evidencio en preguntas anteriores, la necesidad de evidenciar los procesos que generan mayor retraso, y así dar una repuesta ms oportuna a los ciudadanos.

Grafica 44. Rapidez de respuesta



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14.4 Confianza en la respuesta

Tabla 58. Confianza en la respuesta

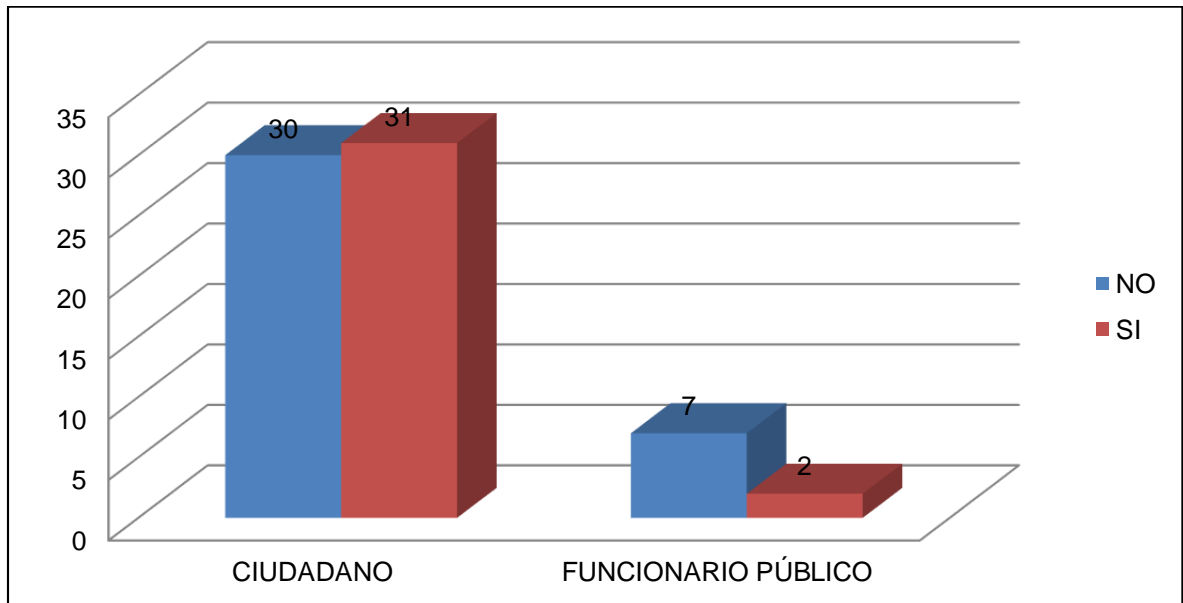
| Confianza en la respuesta | Si | | No | | Total |
|---------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 31 | 93,94 | 30 | 81,08 | 61 |
| Funcionario publico | 2 | 6,06 | 7 | 18,92 | 9 |
| Total | 33 | 100,00 | 37 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a la confianza en la respuesta, se evidencia que al menos 31 de los 61 ciudadanos encuestados determinan que es un proceso a mejorar, así como 2 de los 9 funcionarios señalan que si es un proceso a mejorar, lo que evidencia que el

total de la información que brinda la entidad, no genera confianza ni en la ciudadanía ni en el total de funcionarios.

Grafica 45. Confianza en la respuesta



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14.5 Aspectos locativos y tecnológicos

Tabla 59. Aspectos locativos y tecnológicos

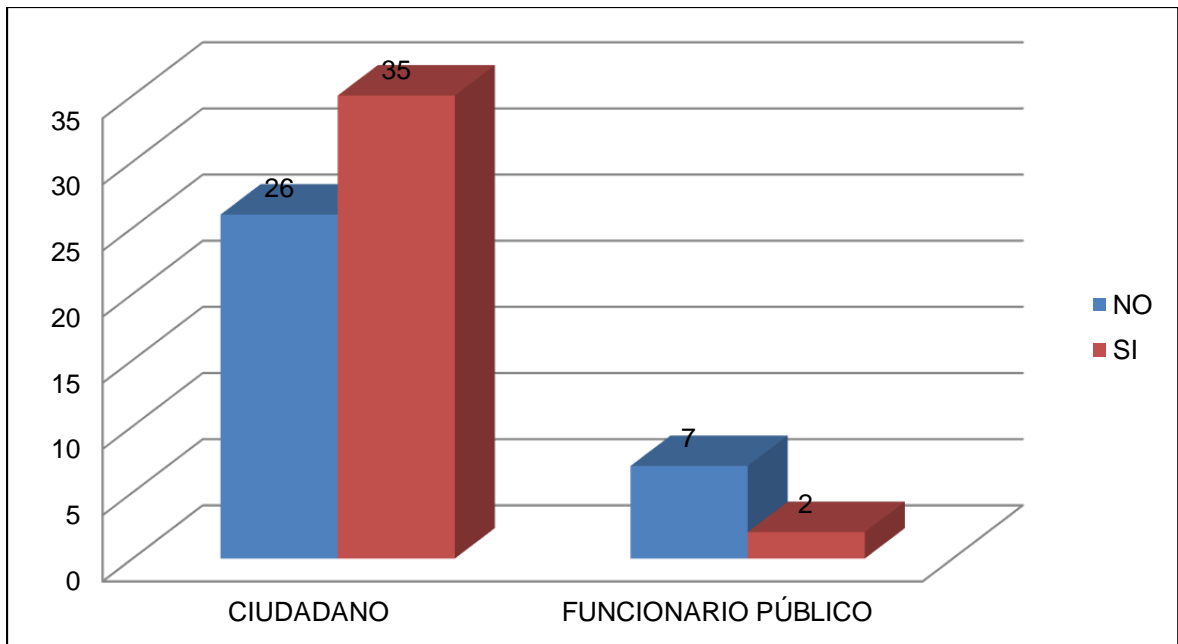
| Aspectos locativos y tecnológicos | Si | | No | | Total |
|-----------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 35 | 94,59 | 26 | 78,79 | 61 |
| Funcionario publico | 2 | 5,41 | 7 | 21,21 | 9 |
| Total | 37 | 100,00 | 33 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando los aspectos locativos y tecnológicos, en general respecto a la totalidad de encuestados, 37 de los 70 encuestados determinan que si es un proceso a

mejorar entre los cuales se encuentran funcionarios, lo que evidencia que tanto interna como externamente es necesario hacer adecuaciones a la secretaria de planeación.

Grafica 46. Aspectos locativos y tecnológicos



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14.6 Horario de atención

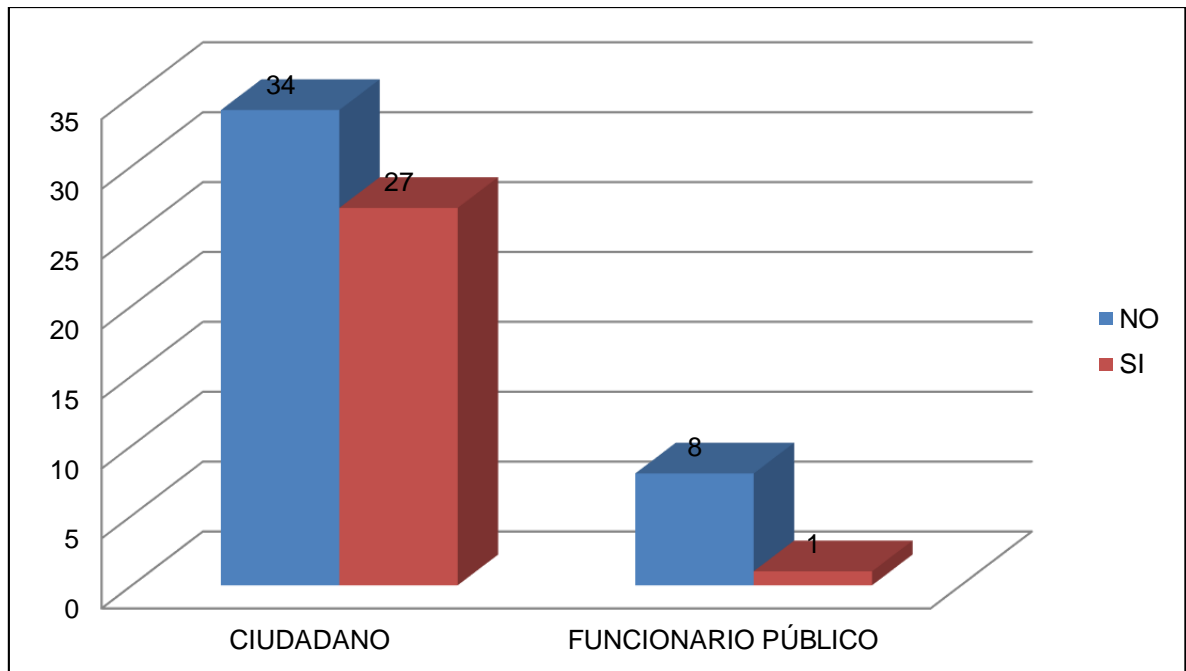
Tabla 60. Horario de atención

| Horarios de atención | Si | | No | | Total |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Ciudadano | 27 | 96,43 | 34 | 80,95 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 3,57 | 8 | 19,05 | 9 |
| Total | 28 | 100,00 | 42 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando la el horario de atención que tiene la secretaria, se determina que en su mayoría la población encuestada está satisfecha con este horario, pero al menos un 28 de los 70 encuestados determinan que si se debe mejorar este proceso.

Grafica 47. Horario de atención



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14.7 Disponibilidad de los funcionarios

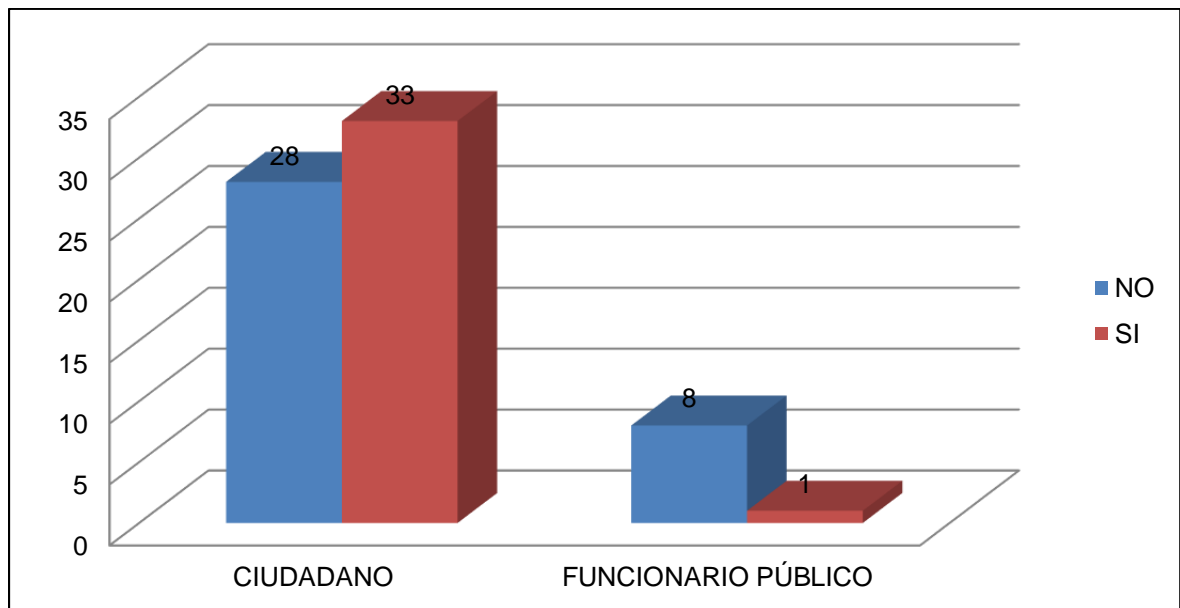
Tabla 61. Disponibilidad de los funcionarios

| Disponibilidad de los funcionarios | Si | | No | | Total |
|------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 33 | 97,06 | 28 | 77,78 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 2,94 | 8 | 22,22 | 9 |
| Total | 34 | 100,00 | 36 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando la disponibilidad de los funcionarios frente a los ciudadanos, se determina que 34 de los 70 encuestados si ven que es un proceso a mejorar en la secretaria, lo cual determina poder ya sema mejorar los tiempos o aumentar el personal para contar con una mayor disponibilidad en el horario de atención de la entidad.

Gráfica 48. Disponibilidad de los funcionarios



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.2.14.8 Respeto por el ciudadano

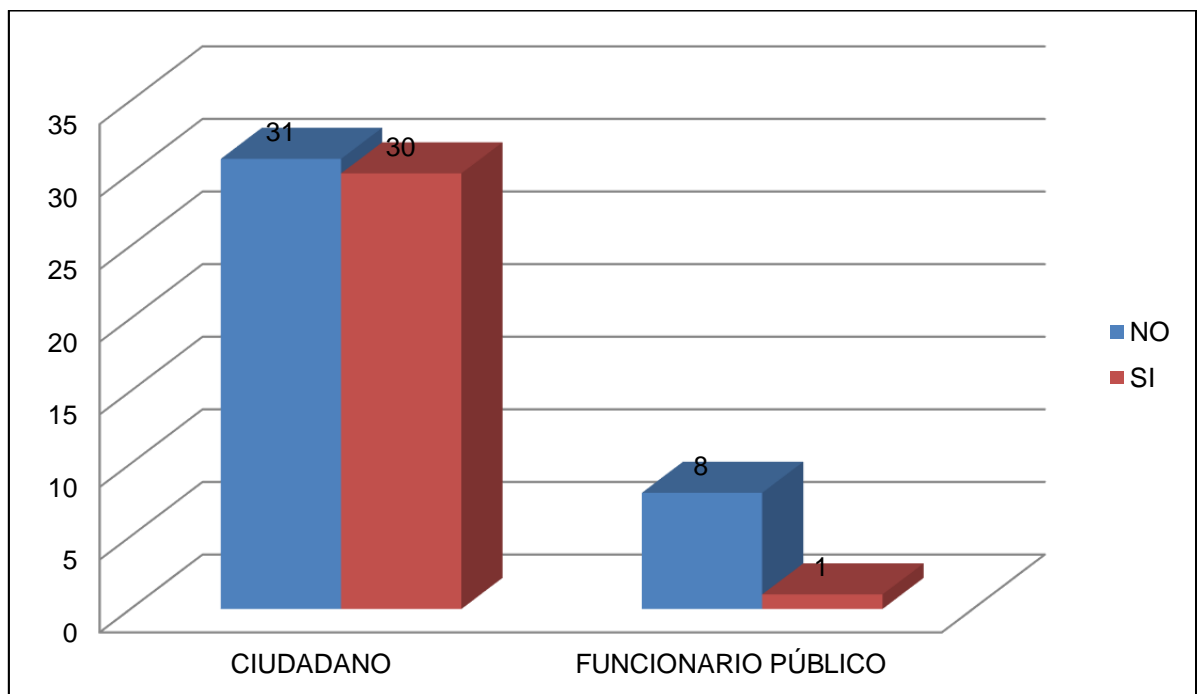
Tabla 62. Respeto por el ciudadano

| Respeto por el ciudadano | Si | | No | | Total |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | | | | | |
| Ciudadano | 30 | 96,77 | 31 | 79,49 | 61 |
| Funcionario publico | 1 | 3,23 | 8 | 20,51 | 9 |
| Total | 31 | 100,00 | 39 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Teniendo en cuenta el respeto por el ciudadano, se evidencia que respecto a los 61 ciudadanos encuestados, 30 manifiestan que se debe mejorar este proceso por parte de la secretaria, mientras que uno de los funcionarios evidencia este mismo comportamiento de mejora, por lo cual se hace de gran importancia tanto capacitar al personal, como fomentar el respeto y tolerancia en la ciudadanía pero mejorar este indicador.

Grafica 49. Respeto por el ciudadano



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.3 Análisis de cruces de variables

Para el análisis de cruces realizados en las encuestas, se determina que del total de 70 encuestas realizadas, la distribución en estratos fue de 10 encuestas a estratos 1, 58 a estratos 2, y 2 encuestas a estratos 3; de igual forma se puede determinar que la distribución en edades de los encuestados está en 15 personas

entre edades de 18 a 25 años, 40 personas entre edades de 25 a 45 años, y por ultimo 15 personas mayores de 45 años. Esto evidencia la homogeneidad de la población encuestada, por lo cual se puede determinar que:

1.3.3.1 Calidad del servicio al ciudadano que recibió

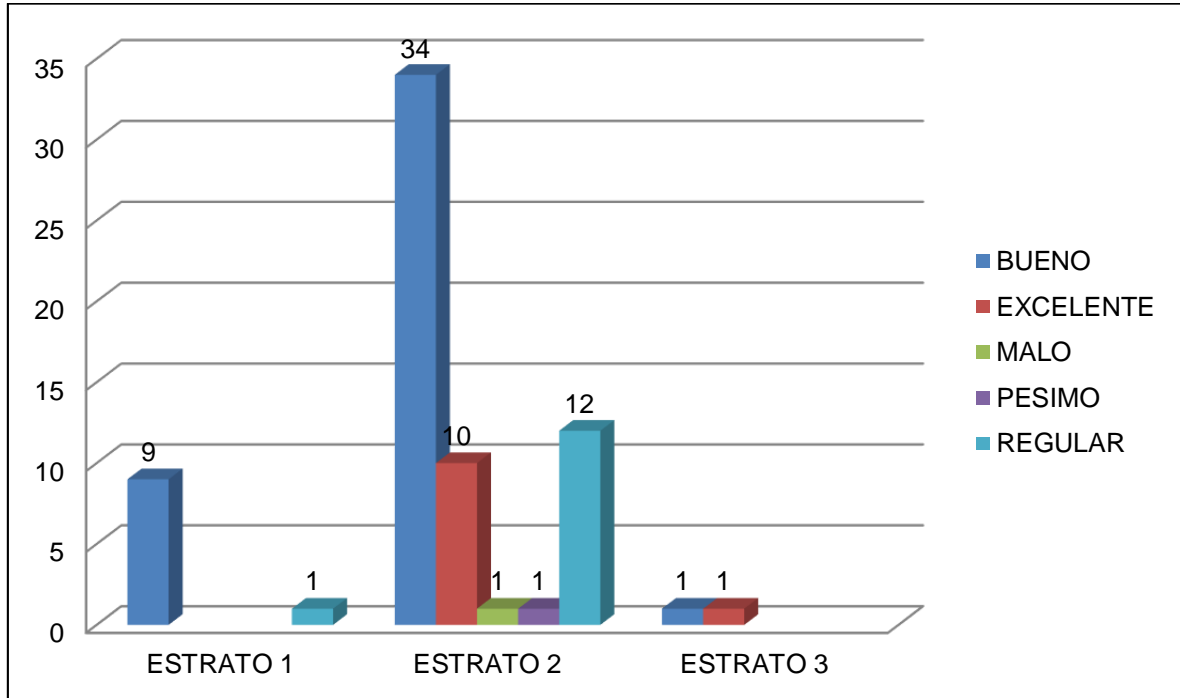
Tabla 63. Calidad del servicio al ciudadano que recibió

| Calidad del servicio | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Pésimo | | Total |
|----------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Estrato 1 | 0,0 | 0,0 | 9,0 | 20,5 | 1,0 | 7,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 |
| Estrato 2 | 10,0 | 90,9 | 34,0 | 77,3 | 12,0 | 92,3 | 1,0 | 100,0 | 1,0 | 100,0 | 58,0 |
| Estrato 3 | 1,0 | 9,1 | 1,0 | 2,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,0 |
| Total | 11,0 | 100,0 | 44,0 | 100,0 | 13,0 | 100,0 | 1,0 | 100,0 | 1,0 | 100,0 | 70,0 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando la calidad del servicio al ciudadano, se puede determinar que las personas de estrato 1 manifiestan recibir una calidad buena, los de estrato 2 determinan que son excelentes y bueno en 44 de los 58 encuestados, y los de estrato 3 determinan ser bueno y excelente. De esta forma se presenta una pequeña falencia en la calidad del servicio para los de estrato 2 debido a que 10 personas manifiestan ser regular.

Grafica 50. Calidad del servicio al ciudadano que recibió



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.3.2 Nivel de satisfacción de la información

Tabla 64. Nivel de satisfacción de la información

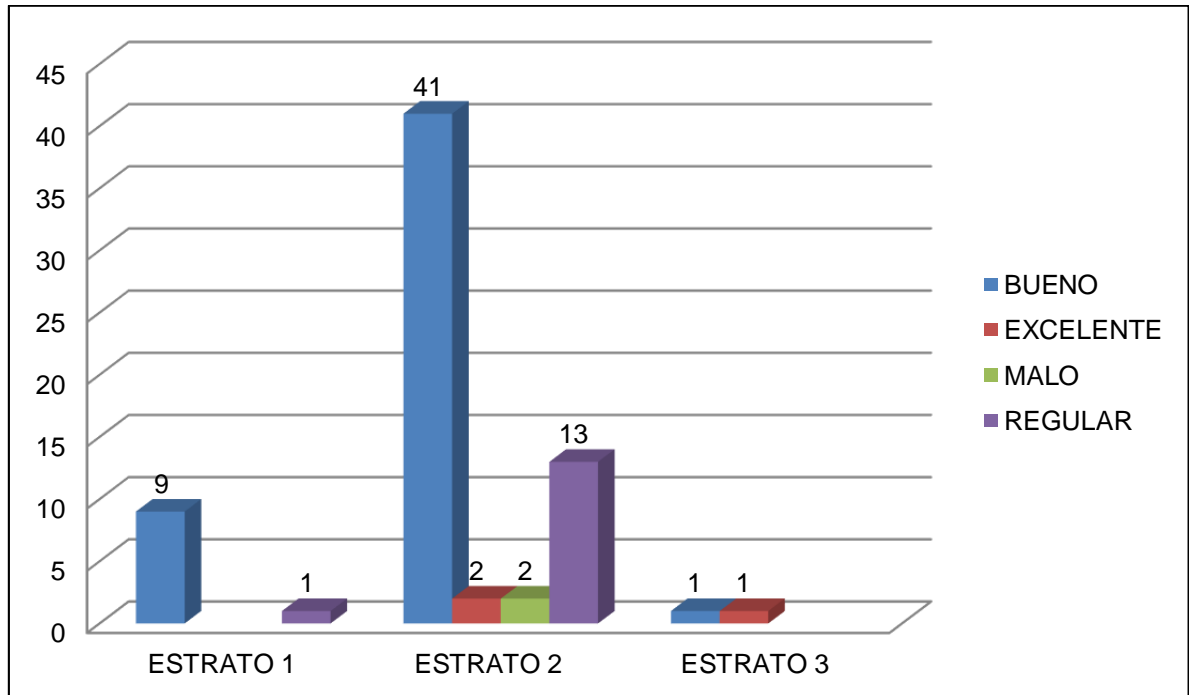
| Nivel de satisfacción información | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Total |
|-----------------------------------|------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Estrato 1 | 0,0 | 0,0 | 9,0 | 17,6 | 1,0 | 7,1 | 0,0 | 0,0 | 10,0 |
| Estrato 2 | 2,0 | 66,7 | 41,0 | 80,4 | 13,0 | 92,9 | 2,0 | 100,0 | 58,0 |
| Estrato 3 | 1,0 | 33,3 | 1,0 | 2,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,0 |
| Total | 3,0 | 100,0 | 51,0 | 100,0 | 14,0 | 100,0 | 2,0 | 100,0 | 70,0 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el nivel de satisfacción de la información en el cruce 2, se puede determinar que para los encuestados en estrato 1 el servicio fue bueno, para los de

estrato 2 fue entre bueno y regular, y para los de estrato 3 fue bueno y excelente, lo que determina un proceso a mejorar en los analizados de estrato 2.

Grafica 51. Nivel de satisfacción de la información



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.3.3 Nivel de satisfacción en calidez de atención

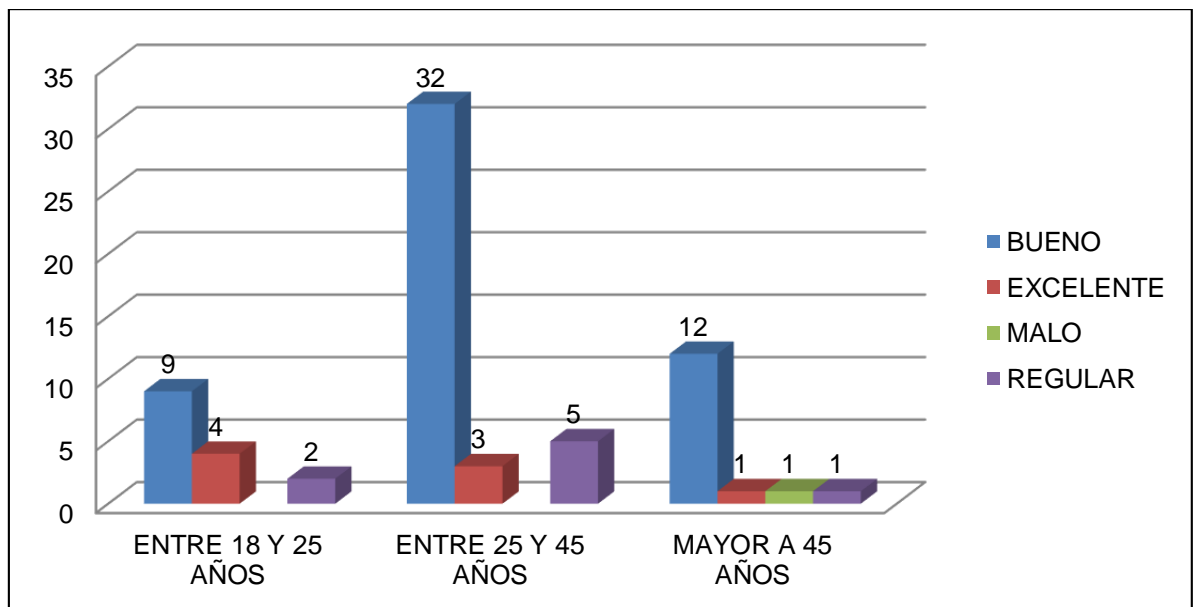
Tabla 65. Nivel de satisfacción en calidez de atención

| Nivel de satisfacción en cuanto a la calidez de atención | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | | Total |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Tipo usuario | No. | % | No. | % | No. | % | No. | % | |
| Entre 18 y 25 años | 4 | 50,0 | 9 | 17,0 | 2 | 25,0 | 0 | 0,0 | 15 |
| Entre 25 y 45 años | 3 | 37,5 | 32 | 60,4 | 5 | 62,5 | 0 | 0,0 | 40 |
| Mayor a 45 años | 1 | 12,5 | 12 | 22,6 | 1 | 12,5 | 1 | 100,0 | 15 |
| Total | 8 | 100,0 | 53 | 100,0 | 8 | 100,0 | 1 | 100,0 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Respecto a nivel de satisfacción en calidez de la atención, se determina que para los ciudadanos entre edades de 18 a 25 años la atención fue buena, para los ciudadanos entre edades de 25 a 45 años, se presentan su mayoría en atención buena, con 5 personas que determinan ser regular, y para los ciudadanos mayores de 45 años, determinan que la atención fue en su mayoría buena y excelente. En forma general se evidencia mayor porcentaje en resultados de atención regular para edades de entre 25 a 45 años.

Grafica 52. Nivel de satisfacción en calidez de atención



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

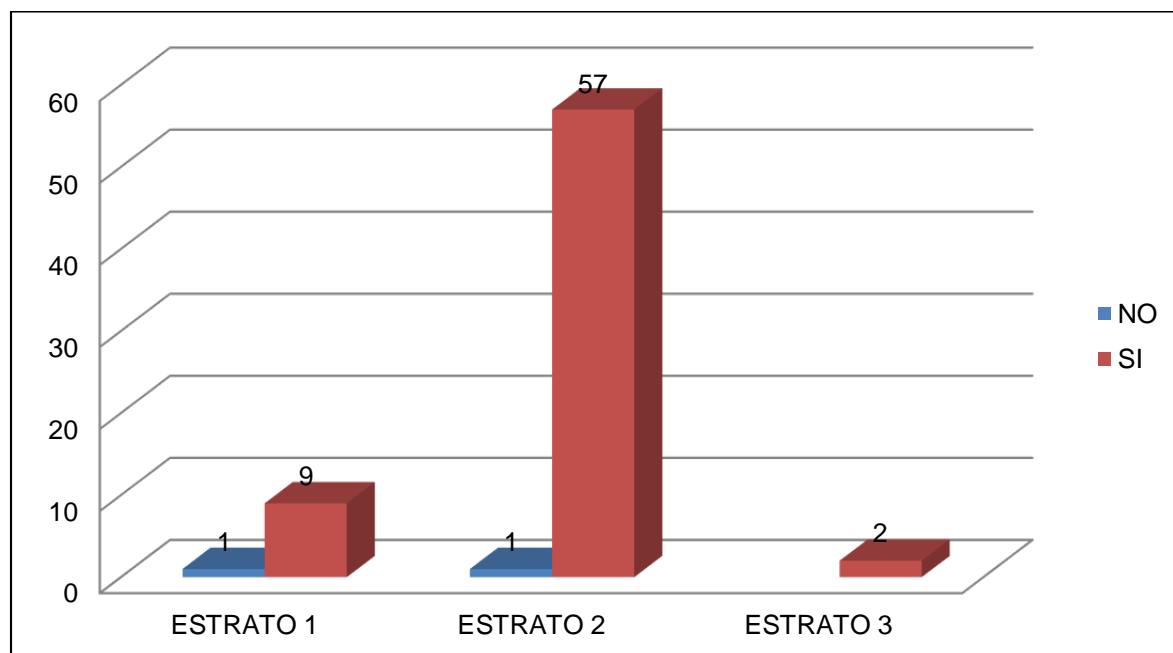
1.3.3.4 Volver a solicitar información

Tabla 66. Volver a solicitar información

| Solicitar información | Si | | No | | Total |
|-----------------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Estrato 1 | 9 | 13,24 | 1 | 50,00 | 10 |
| Estrato 2 | 57 | 83,82 | 1 | 50,00 | 58 |
| Estrato 3 | 2 | 2,94 | 0 | 0,00 | 2 |
| Total | 68 | 100,00 | 2 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).
Analizando el cruce 4 se puede evidenciar que las personas de estrato 1 encuestadas determinan que si volverían a solicitar información, al igual que en su mayoría la población de estrato 2 y 3 que señalan un mismo comportamiento.

Grafica 53. Volver a solicitar información



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.3.3.5 Personal capacitado en la secretaria de planeación

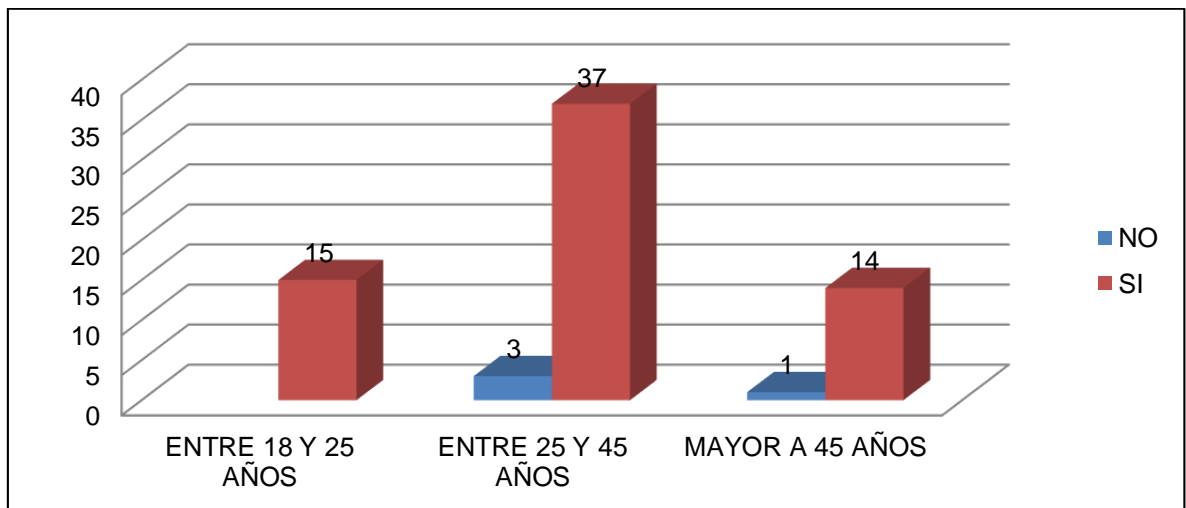
Tabla 67. Personal capacitado en la secretaria de planeación

| Personal capacitado Tipo usuario | Si | | No | | Total |
|-------------------------------------|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|
| | No. | % | No. | % | |
| Entre 18 y 25 años | 15 | 22,73 | 0 | 0,00 | 15 |
| Entre 25 y 45 años | 37 | 56,06 | 3 | 75,00 | 40 |
| Mayor a 45 años | 14 | 21,21 | 1 | 25,00 | 15 |
| Total | 66 | 100,00 | 4 | 100,00 | 70 |

Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

Analizando el cruce 5 respecto al personal capacitado en la oficina de planeación, los encuestados entre edades de 18 a 25 años determinan que si están capacitados, los encuestados entre edades de 25 a 45 años determinan en su mayoría igualmente que si están capacitados, sin embargo 3 de ellos determinan que no están capacitados, y respecto a los encuestados mayores a 45 años, determinan 14 de ellos que si están capacitados. De esta manera se puede concluir que en general los encuestados si identifican que está capacitado el personal.

Gráfica 54. Personal capacitado en la secretaria de planeación



Fuente: Encuesta aplicada en el Municipio de Ansermanuevo (Valle).

1.4. DOFA

Tabla 68. DOFA

| Debilidades | Fortalezas |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de tiempo para formulación y ejecución de proyectos 2. Largas jornadas laborales 3. Falta de personal 4. Falta de capacitación del personal 5. Trabajar por funciones mas no por procesos 6. Insatisfacción de la ciudadanía por la información suministrada | <ol style="list-style-type: none"> 1. Herramientas recursos y medios utilizados por la secretaria de planeación 2. Trabajo en equipo 3. Secretaria de planeación bien estructurada y definida 4. Profesionalidad del personal 5. Atención con calidez 6. Respeto al ciudadano |
| <ol style="list-style-type: none"> 7. Desconocimiento en planes, servicios y proyectos de la secretaria de planeación 8. Falta de atención al ciudadano 9. Poca comunicación asertiva frente a la ciudadanía 10. Poca confiabilidad en la información | <ol style="list-style-type: none"> 7. Horarios de atención (diferente a jornadas laborales) |
| Oportunidades | Amenaza |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía política, fiscal y administrativa de la secretaria de planeación según lo determina la ley 2. Reconocimiento por parte de la comunidad de los procesos, planes y proyectos desarrollados para la oficina de planeación 2. Ser visibles a través de las iniciativas para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio | <ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos mal direccionados 2. Inconformidad con la localización y edificación de la entidad. 3. se identifica la oficina de planeación como un ente burocrático |

Fuente: Análisis propio autores

2. ANALISIS DE DEBILIDADES – CAUSAS Y CONSECUENCIAS

2.1. ANALISIS DOFA

Tabla 69. Análisis DOFA

| Debilidad | Causa | Consecuencia |
|---|---|--|
| Falta de tiempo para formulación y ejecución de proyectos | Mala planeación y análisis directivo por parte de la alcaldía o ente encargado de controlar a la secretaria de planeación | Proyectos incompletos, presentados a destiempo con poca calidad. |
| Largas jornadas laborales | Falta de personal o mala distribución de tareas | Personal desmotivado, errores en los procesos por fatiga e insatisfacción del personal |
| Falta de personal | Falta de control de la entidad encargada de la secretaria de planeación, para determinar necesidades y nombrar a los funcionarios requeridos | Retrasos en procesos, incumplimiento en proyectos y explotación del personal. |
| Falta de capacitación del personal | Falta de auditoria ya sea interna o externa en la entidad que evidencia la necesidad de capacitación, así de falta de control del ente encargado de la secretaria de planeación | Procesos mal direccionados, incumplimiento en objetivos de la entidad, insatisfacción de los usuarios. |
| Trabajar por funciones y no por procesos | Mal direccionamiento de la entidad, y falta de auditorías que evidencien esta necesidad | Débil control en el cumplimiento de los objetivos de la entidad y análisis de resultados en los procesos |

Continuación Tabla 62. Análisis DOFA

| Debilidad | Causa | Consecuencia |
|---|---|--|
| Insatisfacción de la ciudadanía por información suministrada | Falta de auditorías, de personal y control en la información | Mala imagen de la entidad, desconfianza de la ciudadanía por los procesos desarrollados por la secretaria de planeación |
| Desconocimiento en planes, servicios y proyectos de la secretaria de planeación | Falta de capacitación y concientización tanto del personal como de la ciudadanía en general | Usuarios insatisfechos, desaprovechamiento de los recursos y procesos de la secretaria de planeación, incumplimiento en el logro de los objetivos de la entidad. |
| Falta de atención de la ciudadanía | Pocos procesos actividades de autoevaluación y manejo de servicio al cliente | Usuarios insatisfechos, pérdida de confianza y credibilidad de los usuarios por la entidad |
| Poca comunicación asertiva frente a la ciudadanía | Falta de tiempo, largas jornadas laborales, capacitación del personal | Errores en los procesos, satisfacción del usuario, pérdida de credibilidad frente a la entidad |

Fuente: Análisis propio autores

ANALISIS ESTRATEGICO - LA MATRIZ DOFA

Es una herramienta usada habitualmente para generar estrategias competitivas a partir de análisis situacionales concretos.

Debe tenerse en cuenta que las iniciales de la palabra D.O.F.A. significa: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Las fortalezas y debilidades están representadas en las condiciones internas que posee la unidad considerada, y en donde las fortalezas se relacionan con las

capacidades que se tienen para cumplir un objetivo determinado, mientras que las debilidades son falencias que dificultan u obstaculizan la consecución de dicho objetivo.

Por otro lado, las amenazas y oportunidades están representadas por condiciones externas que afectan la unidad analizada, pero que pueden y de hecho influyen en su comportamiento. Las oportunidades se relacionan con un contexto que afecta de manera externa, pero positiva la conducta de la unidad considerada, mientras que las amenazas influyen, pero de forma negativa.

El cuadro siguiente muestra el modelo de matriz utilizado generalmente para visualizar de manera global y clara los componentes que actúan sobre el comportamiento de la unidad de análisis.

Tabla 70. Análisis estratégico

| | Aspectos positivos | Aspectos negativos |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Evaluación interna | Fortalezas | Debilidades |
| Evaluación externa | Oportunidades | Amenazas |

Fuente: Análisis propio autores

SECRETARIA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL - ANÁLISIS DOFA

Tabla 71. Análisis DOFA

| | ASPECTOS POSITIVOS | ASPECTOS NEGATIVOS |
|---------------------------|--|---|
| EVALUACION INTERNA | <p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buena capacidad, experiencia, responsabilidad y compromiso por parte del personal adscrito a la secretaria. 2. Trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. 3. Sano ambiente laboral. 4. Auto capacitación. 5. Comunicación interna: estaciones de trabajo habilitadas con puntos de red (intranet e internet). 6. Sentido de pertenencia con el municipio. | <p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de capacitación orientada a las funciones de la oficina. 2. Carencia de un equipo interdisciplinario, bien de funcionarios de planta o por contrato. 3. Carencia de espacios físicos para el correcto funcionamiento de la oficina. 4. Deficiencia en el sistema de archivo físico y registro documental. 5. Carencia de capacitación continua en normatividades y en aspectos técnicos. 6. No se tiene autonomía administrativa. |

Continuación Tabla 64. Análisis DOFA

| EVALUACION EXTERNA | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|---------------------------|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de acceder a recursos adicionales al presupuesto municipal, a través de organismos y entidades nacionales e internacionales. 2. Información oportuna y permanentemente actualizada de las entidades reguladoras y de control. 3. Disposición de los funcionarios con la actual administración. 4. Oficina de sistemas para el acompañamiento. 5. Apoyo de las diferentes universidades con el programa de pasantías. 6. Información oportuna y permanente actualizada del DNP. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en el diseño de proyectos y formulación de los mismos por la carencia de la implementación del banco de programas y proyectos. 2. Acompañamiento insuficiente por parte de la oficina asesora jurídica. 3. Carencia y deficiencia de procesos, procedimientos y manual de funciones acordes a la estructura orgánica de la alcaldía de Ansermanuevo. 4. Inoportunidad en el cumplimiento de información solicitada a las áreas con las potenciales sanciones en caso de incumplimiento de los términos. 5. No implementación oportuna del MECI y del sistema de calidad. 6. Falta de señalización en la alcaldía. |

Fuente: Análisis propio autores

2.2 ANALISIS ESTRATEGICO

DEBILIDADES

1. FALTA DE CAPACITACION ORIENTADA A LAS FUNCIONES DE LA OFICINA.

Necesidad sentida de mucho tiempo atrás, pues al no diagnosticarse suficientemente este tipo de necesidades junto a la insuficiente disposición presupuestal destinada a este fin o tener acceso limitado a ellas, termina por incurrirse en capacitaciones que poco valor agregado le aportan al área; se podría pensar mejor en financiar o cofinanciar programas académicos de postgrado a los funcionarios, máxime a la secretaria de planeación que como su nombre lo indica, incluye dentro de su misión la asesoría constante a los procesos de la entidad y a los nuevos sistemas que hoy por hoy demandan las normas vigentes del sector público.

2. CARENCIA DE UN EQUIPO INTERDISCIPLINARIO, BIEN DE FUNCIONARIOS DE PLANTA O POR CONTRATO.

Se entiende que como consecuencia de la reestructuración administrativa del año 2009, la nómina del personal de planta de la Alcaldía quedo ostensiblemente reducida; sin embargo después de transcurridos a la fecha casi 8 años, se ha requerido fortalecer el talento humano de la secretaria de planeación, teniendo en cuenta las amplias funciones que exige la normatividad vigente.

3. CARENCIA DE ESPACIOS FÍSICOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA.

La Oficina de planeación funciona dentro de unas instalaciones en las que el mismo espacio es compartido por las personas que realizan las labores de la secretaria de

infraestructura. Tal situación permite que en forma masiva y permanente los usuarios de los servicios que presta la oficina irrumpen en las distintas áreas, impidiendo así la generación de condiciones de tranquilidad y reserva que permitan una atención y dedicación suficiente, que garantice un trabajo cualitativa y cuantitativamente aceptable.

4. DEFICIENCIA EN EL SISTEMA DE ARCHIVO FÍSICO Y REGISTRO DOCUMENTAL.

La oficina de planeación no cuenta con un espacio que pueda destinarse al archivo de todos los documentos que conforman el archivo de gestión y del archivo histórico que por una u otra razón no ha sido enviado al archivo central. Actualmente este funciona en uno de los pasillos de la oficina, lo que ocasiona no sólo dificultades en el tránsito por la dependencia, sino que además implica un riesgo para la conservación y custodia de los documentos, así como para la integridad física de quienes allí laboran.

5. CARENCIA DE CAPACITACIÓN CONTINÚA EN NORMATIVIDADES Y EN ASPECTOS TÉCNICOS.

Aunque en la planta de profesionales asignados a la secretaria de planeación se cuenta con unos altos estándares de idoneidad, la rápida y cambiante evolución de la normatividad Colombiana exige una permanente capacitación.

Por otra parte la estructura del Municipio y multiplicidad de funciones a él asignadas requieren un conocimiento profundo en temas tan disímiles e importantes como el ordenamiento territorial, banco de programas y proyectos, Sisbén, etc. Circunstancia ésta que exige a quienes pretenden prestar una asesoría adecuada, contar con los conocimientos necesarios para garantizar el ajuste de todos los procesos.

6. NO SE TIENE AUTONOMÍA ADMINISTRATIVA.

Si bien en esta dependencia se cuenta con secretario de despacho no cuenta con la autonomía administrativa suficiente para la toma de decisiones, ya que todo debe ser consultado previamente con el alcalde municipal para la respectiva autorización para proceder.

AMENAZAS

1. DEFICIENCIA EN EL DISEÑO DE PROYECTOS Y FORMULACIÓN DE LOS MISMOS POR LA CARENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS.

Las dependencias de la Alcaldía y la mayoría de sus funcionarios desconocen el funcionamiento del Banco de Programas y Proyectos, a través de las diferentes secretarías y oficinas asesoras, deben iniciar su proceso con la inscripción o radicación de los respectivos proyectos en el Banco de Proyectos del Municipio, de acuerdo con lo establecido por la normatividad.

2. ACOMPAÑAMIENTO INSUFICIENTE POR PARTE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA.

Una de las funciones principales de la Oficina Asesora Jurídica es la representación judicial y extrajudicial de la entidad territorial por asuntos originados en el ejercicio de funciones propias de las diferentes secretarías o por la omisión en la asunción de las mismas. Ello significa que el éxito de una correcta defensa estriba en dotar a los profesionales del derecho, de la información que sobre cada caso reposa en las dependencias pues es ese el insumo indispensable para que pueda sacar avante la posición del Municipio en un proceso. Esto que resulta tan evidente, en demasiadas ocasiones se convierte en un obstáculo para estructurar un argumento sólido y

conciso pues no existe agilidad en la exhibición de la información, esta resulta incompleta y en no pocas ocasiones se hace imposible dialogar con el funcionario o contratista que conoce el asunto.

Igual ocurre con las solicitudes de conceptos o asesorías en los diferentes temas que se pretenden tratar, que muchas veces se presentan vagas, difusas e imprecisas, lo que hace poco efectiva la labor de la dependencia.

3. CARENCIA Y DEFICIENCIA DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y MANUAL DE FUNCIONES ACORDES A LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ALCALDÍA DE ANSERMANUEVO.

El manual de Funciones del Municipio de Ansermanuevo, establece la misión de cada dependencia y partiendo de esa base define unas funciones a cada una de ellas. Sin embargo, éstas son demasiado generales y esa poca precisión permite que algunos procesos a cargo de la entidad territorial no cuente con responsables exactamente definidos, lo que ha dado como resultado que la secretaria de planeación asuma obligaciones que no le corresponden.

4. INOPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE INFORMACIÓN SOLICITADA A LAS ÁREAS CON LAS POTENCIALES SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS.

Como consecuencia de lo anterior, se corre el riesgo de posible apertura de sanciones disciplinarias en cabeza del Señor Alcalde por la trasgresión a los términos preestablecidos en la presentación y rendición de informes.

5. NO IMPLEMENTACIÓN OPORTUNA DEL MECI Y DEL SISTEMA DE CALIDAD.

A pesar de que las entidades obligadas desde la expedición de las normas que regulan estos dos sistemas, han dispuesto del suficiente tiempo para su implementación, no ha sido posible en el caso de esta entidad territorial avanzar suficientemente en este sentido; por el contrario, hoy se ve la necesidad imperiosa de entrar a trabajar tal vez a marchas forzadas para alcanzar este objetivo en los meses que restan del presente año, con el potencial riesgo de apertura de proceso sancionatorio al Señor Alcalde y a los funcionarios delegados para tal fin en caso de incumplimiento.

6. FALTA DE SEÑALIZACION EN LA ALCALDIA.

Además de las permanentes ocupaciones de la secretaria de planeación, que son ya suficientes para desbordar su capacidad, se ha sumado una nueva y consiste en la atención al público que a diario ingresa a la alcaldía y que llega en busca de orientación y de indicaciones para llegar a las secretarías donde deben a realizar algún trámite, asunto que dispersa la atención de los funcionarios y quita tiempo valioso al trabajo propio de asesoría.

FORTALEZAS

1. BUENA CAPACIDAD, EXPERIENCIA, RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO POR PARTE DEL PERSONAL ADSCRITO A LA SECRETARIA.

Afortunadamente la secretaria de planeación ha mantenido por los últimos dos años el mismo personal bajo su servicio, lo que ha favorecido el cumplimiento de las actividades de Auditoría interna y Evaluación de la secretaria de planeación inherentes a la competencia funcional de esta Oficina de planeación. Esto aunado

al conocimiento y dedicación que ha debido reunirse y aplicarse en el ejercicio de los deberes y responsabilidades propias a la secretaria de planeación, entre otros factores, del constante contacto con la normatividad expedida por las entidades reguladoras y de control.

2. TRABAJO EN EQUIPO Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Afortunadamente la secretaria de planeación ha mantenido la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados. Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final.

3. SANO AMBIENTE LABORAL.

Un ambiente laboral sano influye en el desempeño, crecimiento y economía de los empleados; la alcaldía municipal se ha trazado como objetivo cruzar y mediar sus intereses con los de sus empleados, para así desarrollar un mayor sentido de pertenencia, compromiso y motivación que los lleve a ofrecer un mejor servicio y mejore su calidad de vida.

4. AUTOCAPACITACIÓN.

Esto ha vuelto el ámbito laboral sumamente competitivo. Las personas que no se mantienen al día rápidamente quedan obsoletas y las personas que están en constante capacitación son de mayor valor para la alcaldía por ende la auto capacitación se ha vuelto una herramienta indispensable.

5. COMUNICACIÓN INTERNA: ESTACIONES DE TRABAJO HABILITADAS CON PUNTOS DE RED (INTRANET E INTERNET).

Igualmente resulta favorable que en las instalaciones de la secretaria de planeación, se hallen instalados de tiempo atrás y en 5 estaciones de trabajo los puntos de red para el acceso a la Intranet e Internet.

6. SENTIDO DE PERTENENCIA CON EL MUNICIPIO.

Esto ha vuelto algo sumamente valioso para construir la identidad y la subjetividad de las personas de la secretaria de planeación, para prestar un mejor servicio a la comunidad.

OPORTUNIDADES

1. POSIBILIDAD DE ACCEDER A RECURSOS ADICIONALES AL PRESUPUESTO MUNICIPAL, A TRAVÉS DE ORGANISMOS Y ENTIDADES NACIONALES E INTERNACIONALES.

La posibilidad de acceder a recursos adicionales al presupuesto municipal, por medio de diferentes fuentes de financiación garantizara la inversión en diferentes sectores que posiblemente no tienen los fondos suficientes para generar valor al municipio.

2. INFORMACIÓN OPORTUNA Y PERMANENTEMENTE ACTUALIZADA DE LAS ENTIDADES REGULADORAS Y DE CONTROL.

A través de las páginas Web de los organismos de control y reguladores, se mantiene constantemente el servicio de consulta de la normatividad y las disposiciones que regulan el funcionamiento de la secretaria de planeación,

reflejado en el desarrollo de aplicativos de evaluación, encuestas Manuales guía de implementación de modelos, entre otros.

3. DISPOSICIÓN DE LOS FUNCIONARIOS CON LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN.

Se cuenta con la disposición y buenas expectativas que genera la actual administración frente al desarrollo de los trabajos que a partir del Plan de Desarrollo les corresponde acometer a Directivos, funcionarios y contratistas en el transcurso del cuatrienio siguiente.

4. OFICINA DE SISTEMAS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO.

La Administración Municipal, cuenta con la oficina de Sistemas para el acompañamiento y fortalecimiento correspondiente.

5. APOYO DE LAS DIFERENTES UNIVERSIDADES CON EL PROGRAMA DE PASANTÍAS.

La administración municipal cuenta con una excelente relación con las universidades de la región que garantizan gran diversidad de pasantes para el fortalecimiento de los procesos administrativos.

6. INFORMACIÓN OPORTUNA Y PERMANENTE ACTUALIZADA DEL DNP.

El Departamento Nacional de Planeación dentro de sus funciones, y de acuerdo con un cronograma establecido, socializa todos los programas de capacitación y la información relacionada e igualmente permite su consulta a través de la Internet, en su página Web.

3. PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

3.1. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

Teniendo en cuenta las entrevistas y encuestas, se puede determinar por medio de la matriz DOFA que la secretaria de planeación cuenta con recursos claves como:

- ✓ Profesionalismo en el personal que labora en secretaria de planeación, el cual permite así mismo integrar al personal y destacarse en aspectos como trabajo en equipo, calidad del personal no solo en lo profesional sino en lo humano, lo que genera una buena imagen a los usuarios destacándose como prestar un servicio de atención con calidez y respeto al ciudadano y/o usuario

- ✓ De igual manera como recursos claves se tiene el contar con herramientas y medios óptimos utilizados en la actualidad por la entidad, junto a un funcionamiento estructurado y definido, el cual permite que los usuarios reconozcan en la entidad, que ofrecen sus servicios en un horario de atención adecuado y suficiente.

De esta forma la secretaria de planeación cuenta con un personal profesional y con cualidades éticos sociales y humanos que se destacan en la comunidad, garantizando así la calidez del servicio, junto a herramientas y medios necesarios para solucionar los requisitos dentro de un horario de atención adecuado y suficiente para la ciudadanía.

3.2. PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Objetivo: implementar un sistema de control y ajuste en los procesos de la secretaria de planeación del municipio de Ansermanuevo, para satisfacer las necesidades y requisitos tanto de los usuarios como de los funcionarios de la entidad.

Para que:

Teniendo en cuenta el análisis de las encuestas y entrevistas realizadas en la entidad, el plan de direccionamiento estratégico se realiza para mejorar la calidad de los servicios, planes y proyectos ofrecidos por la secretaria de planeación, así como mejorar las condiciones laborales de los funcionarios de la entidad.

Como:

Teniendo en cuenta que es una entidad pública, todos los procesos que se realicen para mejorar o reestructurar algún procesos en la entidad, debes implementarse de la forma más transparente y oficial que se pueda tener, de esta manera la estrategia principal para aplicar en la entidad es por medio del desarrollo de una auditoria ya sea interna o externa, esto depende de los recursos financieros con los que cuenten para desarrollarlos, por ello para el desarrollo de la misma es importante determinar los procesos necesarios para realizar la auditoria, así como determinar las actividades que ya se ha adelantado para el mismo.

Los procesos en general necesarios para realizar la auditoria son la planificación del programa de auditoria identificando las necesidades que tiene la entidad; luego se determina la planificación de la auditoria con tiempos y actividades a realizar; seguido a este proceso se procede a realizar la auditoria con el respectivo equipo auditor; luego se genera él informa de la auditoria; y por último se realiza el seguimiento a las mejoras planteadas en la auditoria, las cuales evidencian los resultados de este proceso.

Teniendo en cuenta estos procesos, es importante identificar qué actividades claves como las entrevistas y encuestas ya han sido realizadas, pero en el proceso de auditoría deberán ser analizadas por el equipo auditor y determinar así la veracidad en los resultados.

De igual forma se puede identificar que dentro de los procesos de mejora que se encontraron en el análisis de la matriz DOFA, se pueden señalar:

- ✓ Procesos en capacitación de los funcionarios en servicios, programas y planes que tiene bajo sus funciones la secretaria de planeación.
- ✓ El análisis y redireccionamiento del personal para trabajar bajo procesos y no bajo funciones el cual permite tener un mayor control y seguimiento de las metas de la secretaria de planeación.
- ✓ Jornadas informativas a la comunidad donde se manifiesten todos los servicios que brinda la secretaria de planeación, al igual que integrarse a la comunidad en charlas o foros que brinden la oportunidad de acercarse a los ciudadanos y dar a conocer en su totalidad los objetivos y programas de la entidad.

Con que:

El direccionamiento estratégico de la secretaria de planeación, debe realizarse así con recursos como: financieros para la papelería requerida y el personal necesario para los procesos de auditoría y control de los registros; y recursos logísticos para coordinar con la participación activa de cada una de las áreas de la secretaria de planeación.

Tabla 72. Plan de acción

| N° | Objetivo | Evaluación | | Plan de acción | | | Recursos |
|----|---|--|--|--|---------|--------------------------|--|
| | | Indicador | Meta | Iniciativa estratégica | Tiempo | Responsable | |
| 1 | Coordinar y analizar los recursos necesarios para la formulación y ejecución de todos los proyectos de la entidad | Número de proyectos cumplidos con la calidad necesaria | Alcanzar un 90% de cumplimiento en los proyectos determinados por la entidad | Auditoria interna y formatos de control | 1 mes | Dirección administrativa | Económico para realizar la auditoria interna (papelería y personal), y logísticos para coordinar labores de la entidad y al tiempo realizar la auditoria |
| 2 | determinar las necesidades de la entidad para administrar las horas de trabajo de los funcionarios de la secretaria de planeación | personal y número de horas trabajadas en la semana | 0% horas extras por semana por funcionario. | formatos de registros de jornadas laborales | 15 días | Dirección administrativa | Logísticos en coordinación de labores y personal necesario, y económicos si es necesario de mayor personal en la entidad. |
| 3 | Determinar el personal necesario para responder a las necesidades de la entidad y los usuarios | formatos de satisfacción de los usuarios y registro de cumplimiento de objetivos en la entidad | 90% del cumplimiento y satisfacción de los usuarios | Auditoria interna y formatos de registros de PQR. | 1 mes | Dirección administrativa | económicos y logísticos para la implementación de la auditoria interna, junto a coordinar los formatos y análisis de la información |
| 4 | Capacitar al personal de la secretaria de planeación en procesos y facultades que tiene la entidad hacia los usuarios. | nivel de satisfacción de los usuarios | 90% de satisfacción de los usuarios | formato de registro y control de satisfacción en el servicio brindado a cada usuario | 1 mes | Dirección administrativa | Económicos en la implementación de los formatos de control, y logísticos y de personal para analizar periódicamente este indicador |

Continuación Tabla 65. Plan de acción

| | | | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|---|-------|--------------------------|--|
| 5 | Mejorar los procesos de control trabajando no por funciones sino por procesos | numero de procesos cumplidos por la entidad | 90% de cumplimiento del indicador | realización de una auditoria interna, coordinación de cada una de las áreas y determinación de metas en general de la entidad | 1 mes | Dirección administrativa | Logísticos para determinar las necesidades de la entidad y el cambio en enfoque requerido para trabajar por procesos y no por funciones. |
| 6 | suministrar con claridad y eficiencia toda la información requerida por la ciudadanía | nivel de satisfacción de los usuarios | 90% de cumplimiento del indicador | formato de registro y control de satisfacción en el servicio brindado a cada usuario | 1 mes | Dirección administrativa | Económicos para el diseño e implementación de formatos de registro y control de satisfacción del usuario, y logísticos para el análisis de los resultados. |
| 7 | capacitar a los usuarios y personal de la entidad, en todos los procesos que brinda la secretaria de planeación (planes, servicios y proyectos) | nivel de conocimiento de planes, servicios y proyectos de la entidad | 80% de cumplimiento del indicador | formatos de encuestas periódicas a los funcionarios y a los usuarios atendidos | 1 mes | Dirección administrativa | económicos en la formulación, implementación y personal para el desarrollo de las encuestas, y logísticos en la implementación y análisis del mismo |
| 8 | capacitar al personal en servicio al cliente | nivel de satisfacción de los usuarios | 90% de cumplimiento del indicador | formato de registro y control de satisfacción en el servicio brindado a cada usuario | 1 mes | Dirección administrativa | Económicos para el diseño e implementación de formatos de registro y control de satisfacción del usuario, y logísticos para el análisis de los resultados. |

Fuente: Análisis propio autores

4. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el desarrollo de la investigación y la aplicación de las herramientas metodológicas para su análisis, las conclusiones son:

- ✓ Como aspecto positivo se identifica en las entrevistas que la secretaria de planeación cuenta con funcionarios profesionales que se destacan por trabajar en equipo, lo cual permite la cooperación y logro de objetivos en la entidad.
- ✓ De igual forma como aspecto positivo se reconoce el hecho de brindar un servicio con calidez y responsabilidad, al igual que se cuenta con recursos y medios suficientes para cumplir a cabalidad con las necesidades de la entidad y los usuarios.
- ✓ Como aspectos a mejorar en la secretaria de planeación, se identifica en principio por medio de las entrevistas y las encuestas, la realización de un proceso de capacitación del personal en objetivos de la entidad, identificar, conocer y divulgar todos los planes, servicios y proyectos que ofrece la secretaria de planeación, junto a un proceso de divulgación de estos servicios en la comunidad, debido al escaso nivel de conocimiento que evidencia la comunidad desaprovechándose el potencial que tiene la entidad.
- ✓ Se identifica de igual forma que la secretaria de planeación trabaja por funciones mas no por procesos lo que dificulta el control y seguimiento en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Dentro de las falencias evidenciadas en la formulación y ejecución de proyectos, se concluye que esta es debido a la falta de tiempo en los funcionarios para atender a todas las necesidades ya sea por falta de organización y coordinación

en las labores, como en la falta de personal para cubrir todos los procesos en la entidad.

- ✓ Se evidencia de igual forma la necesidad de capacitar a los funcionarios en procesos de atención al cliente, puesto que se reconoce que un 50% de los encuestados identifican este proceso a mejorar en la entidad.

- ✓ Por último se puede concluir que se reconoce en más de un 25% de los ciudadanos encuestado una inconformidad con el servicio, información y localización de la entidad.

5. RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de la investigación, se evidencian procesos importantes de mejora, así como cualidades y facultades importantes que se destacan en la entidad tanto en los servicios como en los funcionarios que allí laboran, de esta forma las recomendaciones sugeridas son:

- ✓ Aprovechar las capacidades que tienen los funcionarios de la entidad tanto en profesionalismo como en trabajo en equipo, para determinar un direccionamiento estratégico por áreas, en el logro de procesos de la entidad evitando así el análisis y evaluación por funciones, permitiendo tener indicadores constantes que evidencien el porcentaje de cumplimiento en cada proceso.
- ✓ Satisfacer al cliente debe ser uno de los factores e indicadores más importantes en el análisis de la gestión de esta entidad pública, es por ello que realizar un proceso de benchmarking con otras secretarías de planeación que permitan evidenciar los formatos y criterios de analizar la satisfacción de los usuarios, permitiría contar con una herramienta de mayor valor y criterio para controlar este indicador.
- ✓ Coordinar las estrategias de capacitación con los entes superiores a la secretaria de planeación de Ansermanuevo, permitiría tener un proceso más riguroso para la capacitación del personal, no solo frente a las necesidades que manifiestan los usuarios, sino a posibles necesidades que se presenten en el futuro.
- ✓ Realizar un análisis de benchmarking con otras secretarías de planeación permitiría determinar de igual forma las características de los aspectos locativos que tienen versus las que está ofreciendo en la actualidad la secretaria de

planeación de Ansermanuevo, debido a que es una debilidad que se manifestó en las encuestas.

- ✓ Promover un proceso de divulgación de todos los procesos, servicios, planes y programas que ofrece la entidad a los ciudadanos del municipio de Ansermanuevo, debido al evidente desconocimiento en cada una de las encuestas realizadas a los usuarios.

- ✓ Ejecutar el proceso de auditoría interna en la entidad en forma eficiente y eficaz debido a las necesidades encontradas en la secretaria de planeación por medio de esta investigación, como también realizar la documentación y análisis requerido para programar las futuras auditorias que permitan hacer un seguimiento periódico a los procesos en la entidad, y mejorar cada vez más la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Asesorías de los docentes Dr. Jhonier Cardona Salazar y Dr. Walter García Morales.
- ✓ ¹BELTRAN RODRIGUEZ, NOE. Metodología para el Rediseño de Procesos. Primera edición 2008. Pág. 25.
- ✓ ⁵DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN COLOMBIA, Marco legal. <https://www.dnp.gov.co/programas/inversiones-y-finanzas-publicas/Paginas/marco-legal.aspx>. [Citado en Mayo 29 de 2017].
- ✓ Oficina del Sisbén del municipio de Ansermanuevo Valle 2017.
- ✓ ²SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Pág. 55-58. Bogotá D.C 2008. Editorial Panamericana Ltda. [En línea]. [Consultado el 29 de mayo de 2017] disponible en: <https://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ>.
- ✓ ³SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Pág. 62. Bogotá D.C 2008. Editorial Panamericana Ltda. [En línea]. [Consultado el 29 de mayo de 2017] disponible en: <https://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ>.
- ✓ ⁴SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Pág. 185. Bogotá D.C 2008. Editorial Panamericana Ltda. [En línea]. [Consultado el 29 de mayo de 2017] disponible en: <https://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ>.
- ✓ Información de la secretaria de planeación municipal Ansermanuevo.
- ✓ ⁶Alcaldía municipal Ansermanuevo.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta

| ENCUESTA PARA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE PARA EL AÑO 2017-2018 | | | | | |
|---|------------------|---------------------------|-----------------|---------------------------|--|
| OBJETIVO | | | | | |
| La siguiente encuesta se realiza con el fin de determinar qué calidad de servicio presta la secretaría de planeación del municipio de Ansermanuevo- Valle a sus ciudadanos. Brindando de esta forma herramientas para el mejoramiento continuo de este. ¡Gracias por su colaboración! | | | | | |
| Fecha: _____ | | | | | |
| Nombre _____ | | | | | |
| Cargo que ocupa dentro de la comunidad | | | | | |
| <u>Ciudadano</u> | | <u>Presidente JAC</u> | | | |
| <u>Funcionario público</u> | | <u>Otro: cual</u> | | | |
| Sexo | <u>Masculino</u> | | <u>Femenino</u> | | |
| Estrato socioeconómico | | | | | |
| <u>Estrato 1</u> | | <u>Estrato 2</u> | | <u>Estrato 3</u> | |
| <u>Estrato 4</u> | | <u>Estrato 5</u> | | <u>Estrato 6</u> | |
| Edad: | | <u>menos a 18 años</u> | | <u>entre 18 y 25 años</u> | |
| | | <u>entre 25 y 45 años</u> | | <u>mayor a 45 años</u> | |
| Para analizar el nivel de satisfacción respecto a las siguientes preguntas, califique con una X si es excelente, bueno, regular, malo o pésimo las siguientes preguntas respecto a: | | | | | |

| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Pésimo |
|---|-----------|-------|---------|------|--------|
| 1. Al pensar en su experiencia más reciente en las instalaciones de la secretaría de planeación de Ansermanuevo, ¿Cómo fue la calidad de servicio al ciudadano que recibió? | | | | | |
| 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la información que recibió frente a su solicitud o diligencia? | | | | | |
| 3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la rapidez de respuesta? | | | | | |
| 4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido? | | | | | |
| 5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la confiabilidad de la información suministrada? | | | | | |
| 6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la utilización de herramientas y medios para suministrar la información? | | | | | |
| 7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidez de atención del funcionario? | | | | | |
| Respecto a la información disponible de la secretaria de planeación y a la aptitud de los funcionarios usted considera que: | | | | | |

| | Si | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 8. ¿El personal que labora en la entidad está capacitado para brindar la información solicitada por los ciudadanos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. En caso de ser negativa la respuesta anterior, ¿En qué aspecto considera que deben capacitarlos? respuesta: | | |
| | | |
| 10. ¿Qué planes conoce que ofrece la secretaria de planeación enfocados en? | | |
| | Si | No |
| - Plan de ordenamiento territorial POT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Plan de desarrollo municipal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Marco fiscal de mediano plazo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Plan de acción y compra de la vigencia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Plan anticorrupción | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Plan de Acción de Gobierno en Línea | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Plan comunicaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Plan Operativo Anual de Inversiones POAI | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. ¿Qué servicios conoce que ofrece la secretaria de planeación? | | |
| | Si | No |
| - Sisben | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Concepto del uso del suelo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Titulación de Predios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Mejoramiento de Vivienda | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Certificado de estratificación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Asignación de Nomenclatura | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Líneas de demarcación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|
| - Certificado de riesgo o amenazas | | |
| - Líneas de demarcación | | |
| - Registro de publicidad visual exterior | | |
| - Localización y norma | | |
| 12. ¿Qué proyectos conoce que ofrece la secretaria de planeación? | | |
| - Educación | <input type="checkbox"/> | - Ciencia Y Tecnología |
| - Justicia | <input type="checkbox"/> | - Agropecuario |
| - Energía | <input type="checkbox"/> | - Infraestructura |
| - Salud | <input type="checkbox"/> | - Vías urbanas y rurales |
| - Cultura | <input type="checkbox"/> | - Medio Ambiente |
| - Social | <input type="checkbox"/> | - Infraestructura deportiva |
| | | - No conoce ninguno |
| | si | no |
| 13. ¿Volvería a solicitar información o algún servicio que presente la secretaria de planeación de Ansermanuevo? | | |
| 14. ¿Considera que la secretaria de planeación tiene algún aspecto a mejorar? | si | no |
| - Atención al ciudadano | | |
| - Comunicación | | |
| - Rapidez en la respuesta | | |
| - Confianza en la respuesta | | |
| - Aspectos locativos y tecnológicos | | |
| - Horarios de atención | | |
| - Disponibilidad de los funcionarios | | |
| - Respeto por el ciudadano | | |

Fuente: Modelo de encuesta propio autores

Anexo 2. Formato de entrevista

Tema: Direccionamiento estratégico de la Secretaría de Planeación de la alcaldía del municipio de Ansermanuevo (Valle) para el año 2017-2018.

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Cargo que ocupa dentro de la entidad:

OBJETIVO

Realizar la siguiente entrevista con el propósito de identificar las fortalezas y debilidades dentro de la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Ansermanuevo, con la intención de determinar el apropiado plan de direccionamiento estratégico para la Secretaría de Planeación de la Alcaldía del municipio de Ansermanuevo (Valle) en el año 2017-2018.

PREGUNTAS

1. ¿Cómo considera usted la forma en que actualmente funciona la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?
2. ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?
3. ¿Cuáles son las debilidades / mejoras que se deben hacer dentro del funcionamiento de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?
4. ¿Considera que los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo son eficientes? Explique su respuesta.

5. ¿Piensa que el personal de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo le hace falta capacitación - si o no? ¿Por qué?
6. ¿Sabe usted si se encuentran definidos los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo - sí o no? ¿Por qué?
7. ¿Qué puntos a favor y en contra considera usted que tiene el proceso de trámite de solicitudes dentro de la Secretaría de Planeación de Ansermanuevo?
8. ¿El personal de la secretaría de planeación de Ansermanuevo cuenta con los recursos y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores de forma eficiente?

Fuente: Modelo de entrevista propio autores