



El propósito de este módulo es definir la ruta estratégica que adoptará la entidad, lo que le permitirá su gestión institucional y de este modo garantizar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos gracias a la solución de sus problemas. En este trabajo serán contempladas dos políticas, para cada una de ellas se dejarán evidencias que soporten su seguimiento y evaluación de tal forma que le permitan a la entidad ir de la mano con el cumplimiento de la normativa y también seguir el camino de la mejora continua. Las políticas a trabajar son: *Planeación Institucional y compras y contratación pública.*

1. Planeación Institucional.

Para dar inicio a su formulación se debe revisar cual es el propósito fundamental de la entidad teniendo en cuenta estos tres aspectos:

- Revisión de la normativa (Normograma, Decretos, Resoluciones, Prioridades de Gobierno, entre otros).
- Identificación de las funciones de la entidad.
- Planteamiento o revisión de la misión.

1.1. Revisión de la normativa.

Iniciando con la revisión de la normativa se trabajaron en base a las diferentes áreas presentes en el concejo, su clasificación es la siguiente: Desarrollo administrativo y Talento Humano, Contratación Pública, Control Interno, Gestión Documental y Control Social. Como se observan en las *Tablas 1, 2, 3, 4 y 5.*

La **Tabla 1**, corresponde al Desarrollo Administrativo y Talento Humano que es un Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.



Tabla 1. Desarrollo Administrativo y Talento Humano.

Fuente: Autor.

Un Compromiso Social		NORMOGRAMA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA		Formato: 001
				Fecha: 18/08/2022
REVISIÓN DE LA NORMATIVA CONCEJO MUNICIPAL				Cumple SI/NO
Sistema	Norma	clasificación	Descripción	
Desarrollo Administrativo y Talento Humano	Ley 1551 de 2012	Dirección	Modernizar la normativa relacionada con el régimen municipal, dentro de la autonomía que reconoce a los municipios la Constitución y la ley, como instrumento de gestión para cumplir sus competencias y funciones.	SI
	Ley 962 de 2005	Operación	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos	SI
	Ley 1474 de 2011	Operación	En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos	SI
	Ley 190 de 1995	Operación	Se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.	SI
	Decreto 19 de 2012	Dirección	La Administración Pública está llamada a cumplir sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos. Que en desarrollo de los postulados del Buen Gobierno se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano.	SI
	Decreto 785 de 2005	Dirección	El presente decreto establece el sistema de nomenclatura, clasificación de empleos, de funciones y de requisitos generales de los cargos de las entidades territoriales.	SI
	Decreto 2482 de 2012	Dirección	El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos.	SI
	Decreto 2842 de 2010	Dirección	Se establecen los criterios y directrices para la operación del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público de que trata la Ley 909 de 2004, que en adelante corresponderá a la denominación de Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP).	SI
	Ley 489 de 1998	Dirección	La presente Ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública. e desarrollara conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.	SI
	Ley 136 de 1994	Dirección	El municipio es la entidad territorial fundamental de la división político administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los límites que 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.	SI
	Decreto 850 de 2003	Operación	Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.	SI
	Decreto 1567 de 1998	Operación	El conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios.	SI BIENESTAR LABORAL
Ley 909 de 2004 1995	Dirección	Se expiden normas que regulen el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Reglamentada parcialmente por los decretos 1227/05, 4500/05, 3905/09	SI	

Elaborado por: Karol Melissa Carvajal Bernal.



La **Tabla 2**, corresponde a la Contratación Pública en la que se exponen algunas de la norma que evidencia los procedimientos relacionados a la prestación de servicio en las entidades estatales y a su vez brindan información a los interesados para la postulación de los procesos de contratación a través de las plataformas que el gobierno indica.

Tabla 2. Contratación Pública.

Fuente: Autor.

Un Compromiso Social		NORMOGRAMA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA		Formato: 001
				Fecha: 18/08/2022
REVISIÓN DE LA NORMATIVA				Cumple SI/NO
Sistema	Norma	Procedimiento	Descripción	
Contratación pública	Decreto 1510 de 2013	Comunicar e informar	Se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública "Colombia Compra Eficiente", como ente rector de la contratación pública para desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas orientadas a asegurar que el sistema de compras y contratación pública obtenga resultados óptimos en términos de la valoración del dinero público a través de un proceso transparente.	SI
	Directiva de la procuraduría general de la Nación 007 de 2011		El Gobierno Nacional desarrollará el Sistema Electrónico para la Contratación Pública "SECOP" que servirá de punto único de ingreso de información y de generación de reportes para las entidades estatales y la ciudadanía.	SI
	Ley 1150 de 2007		La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa.	SI
	Circular conjunta 014 de 2011.		La contratación estatal ya sea de manera directa, licitación o concursos públicos esta obligada a respetar los principios: transparencia, economía y responsabilidad. Especialmente ciertos criterios de selección objetiva a la hora de escoger el contratista al que se le adjudicará el contrato.	SI
	Decreto 2641 de 2012		Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	SI
	Decreto 4170 de 2011		Se crea la Unidad Administrativa Especial denominada Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, como una entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, adscrita al Departamento Nacional de Planeación.	SI
	Ley 80 de 1993		Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública que tiene como objetivo disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.	SI

En la **Tabla 3**, se evidencia el Sistema de Control Interno como conjunto de normas, políticas y métodos establecidos por la organización para evitar los riesgos eminentes del entorno. Este abarca 5 componentes como los son el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y por último la supervisión.



Tabla 3. Control Interno.

Fuente: Autor.

Un Compromiso Social		NORMOGRAMA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA		Formato: 001
				Fecha: 18/08/2022
REVISIÓN DE LA NORMATIVA				Cumple SI/NO
Sistema	Norma	Procedimiento	Descripción	
Control Interno	<i>Decreto 1499 de 2017</i>	Comunicar e informar	Se requiere reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.	SI
	<i>Constitución política de Colombia 1991 - Artículo 209.</i>		Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.	SI
	<i>Constitución política de Colombia 1991 - Artículo 269</i>		En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.	SI
	<i>Ley 87 de 1993</i>		Establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y dispone que el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará, entre otros aspectos, a la protección de los recursos de la organización y a la adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten y a la aplicación de medidas para prevenir, detectar y corregir las desviaciones que se presenten al interior y que puedan afectar el logro de sus objetivos.	SI
	<i>Ley 489 de 1998 - Artículo 6.</i>		El Sistema Nacional de Control Interno tiene por objeto integrar en forma armonica, dinamica, efectiva, flexible y suficiente, el funcionamiento del control interno de las instituciones públicas, para que, mediante la aplicación de instrumentos idoneos de gerencia, fortalezcan el cumplimiento cabal y oportuno de las funciones del Estado.	SI
	<i>Ley 943 de 2014</i>		Actualización del modelo estandar de control interno	SI

En la **Tabla 4**, se expone el Sistema de la Gestión Documental que consiste en la recepción documental lo que permite que exista disponibilidad de los documentos, facilita el agudizamiento de trámites o procesos de investigación y a su vez aporta confiabilidad y transparencia de la información.



Tabla 4. Gestión Documental.

Fuente: Autor.

Un Compromiso Social		NORMOGRAMA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA		Formato: 001
				Fecha: 18/08/2022
REVISIÓN DE LA NORMATIVA				Cumple SI/NO
Sistema	Norma	Procedimiento	Descripción	
Gestión Documental	Decreto 2609 de 2012	Comunicar e informar	Establece que es función del Archivo General de La Nación Jorge Palacios Preciado, promover la organización y fortalecimiento de los archivos públicos del país, para garantizar la eficacia de la gestión del Estado y la conservación del patrimonio documental.	SI
	Ley 594 de 2000		La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.	SI
	Decreto 2578 de 2012		El Sistema Nacional de Archivos tiene como fin adoptar, articular y difundir las políticas, estrategias, metodologías, programas y disposiciones que en materia archivística y de gestión de documentos y archivos establezca el Archivo General de la Nación, Jorge Palacios Preciado, promoviendo la modernización y desarrollo de los archivos en todo el territorio nacional.	SI
	Acuerdo 004 del 30 de abril de 2019		Las entidades del Estado del orden nacional, departamental, distrital y municipal, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los órganos autónomos e independientes, deben elaborar, aprobar, evaluar y convalidar, implementar, publicar e inscribir en el Registro Único de Series Documentales – RUSD sus Tablas de Retención Documental – TRD y sus Tablas de Valoración Documental – TVD de conformidad con lo establecido en el presente Acuerdo y demás normas que expida el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.	SI
	Ley 1712 de 2014		El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.	SI
	Ley 1755 de 2015		Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma	SI
	Circular externa 003 de 2015		Para dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 594 de 2000, artículo 24, se expidió el Acuerdo 004 de 2013, por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental; teniendo en cuenta que estos instrumentos son necesarios para facilitar tanto la gestión documental como las (sic) organización de los archivos de las entidades del Estado.	SI
	Decreto 1515 de 2013		El presente decreto tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan las transferencias secundarias de documentos de archivo de las entidades del Estado al Archivo General de la Nación o a los archivos generales territoriales.	SI
	Acuerdo 5 de 2013 Archivo General de la Nación		Las entidades del Estado están en la obligación de organizar los documentos de archivo, para lo cual deben desarrollar de manera integral los procesos de clasificación, ordenación y descripción. De igual forma deberán implementar procesos de organización para toda la documentación que apoye la gestión administrativa.	SI
	Acuerdo 038 de 2002		Responsabilidades del servidor público frente a los documentos y archivos. En base a los acuerdos del artículo I, II y III.	SI
Acuerdo 042 de 2002	Establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	SI		

Elaborado por: Karol Melissa Carvajal Bernal.



Por último, en la revisión normativa se analiza la **Tabla 5**, que corresponde a Control Social el cual se basa en la participación ciudadana. Entre los mecanismos de participación se encuentran el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

Tabla 5. Control Social.

Fuente: Autor.

Un Compromiso Social		NORMOGRAMA DEL CONSEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA		Formato: 001
				Fecha: 18/08/2022
REVISIÓN DE LA NORMATIVA				Cumple SI/NO
Sistema	Norma	Procedimiento	Descripción	
Control Social	Ley 1757 de 2015	Comunicar e informar	El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.	SI
	Ley 134 de 1994		La presente Ley Estatutaria de los mecanismos de participación del pueblo regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta Popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.	SI
	Ley 14741 de 2011		por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	SI
	Ley 1532 de 2012		Se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del programa familias en acción.	SI
	Ley 850 de 2003		Reglamenta las veedurías ciudadanas.	SI
	Decreto 2350 de 2003		Reglamenta la ley 743 de 2002.	SI
	Ley 743 de 2002		Se desarrolla el artículo constitución política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comuna.	SI
	Directiva presidencial 10 de 2002		Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario.	SI
	Ley 734 de 2002		Código único disciplinario.	SI
	Ley 472 de 1998		Acciones populares y de grupos.	SI
Ley 393 de 1997	Acción de cumplimiento.	SI		
Ley 134 de 1994		Se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Capítulo 2, reglamentado por el decreto 895/00; el artículo 64, modificado por el artículo 1 de la ley 741/02; el artículo 69, modificado por el artículo 2 de la ley 741/02.	SI	


1.2. Identificación de las funciones del Concejo de Floridablanca.

El segundo aspecto que debe entrar hacer tratado con el fin de conocer el propósito de la entidad es realizar un análisis de las funciones que tiene el Concejo de Floridablanca, así como sus trabajadores de planta (contratación, comisión, actas, archivo, tesorería, ventanilla única y mensajero). Para ellos se evidencia cada una de las áreas que en equipo trabajan para satisfacer las necesidades de los ciudadanos como se observa en la **Tabla 6**.



Tabla 6. Principales funciones que se llevan a cabo en el Concejo de Floridablanca.

Fuente: Autor.

		FUNCIONES DEL CONCEJO DE SUS CARGOS - AGRUPANDO LAS FUNCIONES SOBRESALIENTES DEL REGLAMENTO INTERNO.	Formato: 004 Fecha: 13/08/2022
Funciones del Concejo de Floridablanca			
<p>1. Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio. 2. Adoptar los planes y programas de desarrollo económico y social de obras públicas. 3. Autorizar al alcalde para celebrar contratos y ejercer pró-tempore funciones de las que corresponden al concejo. 4. Dictar las normas orgánicas del presupuesto y expedir anualmente presupuesto de renta y gasto. 5. Dictar normas para el control, preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio. 6. Determinar la estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias, las escalas de remuneración correspondientes a las distintas categorías de empleos; crear, a iniciativa del Alcalde, establecimientos públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta. 7. Elegir personero, contralor municipal y demás funcionarios y posesionarlos.</p>			
Área	Cargo empleo	Propósito principal	
Comisión	Secretario de Despacho General	<ul style="list-style-type: none"> • La organización y dirección del talento humano y de los recursos físicos y presupuestales para el cumplimiento de la misión de la institución. <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades de presentación a los debates de control político, debate, debate de aprobación y promulgación de acuerdos municipales. • Definir y orientar los lineamientos, políticas y estrategias institucionales y adoptar los programas, planes y proyectos de la entidad. 	
Tesorería	Profesional Universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el presupuesto anual de gastos de funcionamiento con manejo eficiente y eficaz de conformidad con la ley y la normativa vigente. • Organizar contable y financieramente la entidad, diseñando planes y programas necesarios para el funcionamiento de las metas institucionales, dirigiendo y controlando el proceso contable y presupuestal. <ul style="list-style-type: none"> • Adelantar el proceso de tesorería del Concejo Municipal de Floridablanca con responsabilidad, transparencia y oportunidad de conformidad al manual de procedimientos y las disposiciones legales vigentes. • Gestionar los instrumentos que permitan la ejecución y seguimiento de la ejecución presupuestal, conforme las necesidades de la corporación. 	
Contratación	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de apoyo requeridas en la secretaría general que permitan el ejercicio de las funciones misionales y administrativas de la corporación conforme a la normativa vigente. • Ayudar a la elaboración de los contratos de prestación de servicios y demás procesos contractuales que se ejecuten en la entidad conforme los requisitos exigidos por la ley y sus decretos reglamentarios. 	
Actas	Secretario de Comosiones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al funcionamiento administrativo y logístico de las comosiones permanentes y accidentales para alcanzar el logro de los objetivos y misión de acuerdo a la ley y el reglamento interno de la corporación. <ul style="list-style-type: none"> • Ayudar en los administrativo y logístico con los cabildos abiertos, foros y otros eventos que oficialmente programa la corporación de acuerdo a las leyes y el reglamento interno. 	
	Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Transcribir en forma oportuna y fiel la información generada dentro de las sesiones plenarias del Concejo Municipal con las normas gramaticales que garanticen el buen manejo del español escrito. 	
Archivo	Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar las gestión documental y de archivo, asegurando su conservación, préstamos y consulta ágil y eficiente de la información, utilizando las técnicas de archivo. 	
Mensajería	Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir la correspondencia y demás documentación que ingrese y sale de la corporación en forma oportuna y eficiente, cuidando siempre la imagen corporativa y cumpliendo las disposiciones del Sistema de Gestión de la entidad. 	
Ventanilla Única	Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitar las comunicaciones verbales o escritas con oportunidad, precisión y eficiencia, diligenciando los registros correspondientes e informando al superior inmediato sobre estadísticas y sugerencias de mejoramiento. • Atender, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, de acuerdo con las atribuciones de la corporación y términos establecidos por la ley. 	



1.3.Revisión de la Misión.

Analizando la Misión de la organización se puede observar que esta es coherente y está alineado con el propósito que busca resaltar el Concejo y que a su vez cumple con responder a los interrogantes de quienes somos, que hacemos, dónde lo hacemos, para quién lo hacemos y por último el para qué lo hacemos. Esta se puede apreciar en la **Figura 1**.



Figura 1. Cumplimento de la misión con los interrogantes
Fuente: Autor.

Misión: “El Concejo Municipal de Floridablanca, **es una corporación Político Administrativa de elección popular**, encargada de **ejercer control político y vigilar el uso adecuado de los recursos** para **garantizar la calidad de vida y bienestar de la comunidad**, mediante la aprobación de proyectos de acuerdo de iniciativa de la administración central y Concejo municipal.”

1.4 Revisión de la Visión.

Una vez contemplados los lineamientos de la Misión se puede entrar a analizar como el Concejo Municipal de Floridablanca proyecta su gestión a futuro abordando su Visión. Es importante que esta contenga los valores establecidos por el **Código de Integridad** lo que permitirá que se vea reflejada la transparencia y eficiencia. A continuación, se presenta la Visión que mantiene el Concejo acompañada de una posible alternativa de reestructuración.



Visión: “Para el año 2022, el Concejo Municipal de Floridablanca, será reconocido a nivel regional como modelo de gestión político- administrativo, destacándose por su acierto en la aprobación de acuerdos municipales adecuados y oportunos que busquen el bienestar general de los habitantes del municipio, proyectando credibilidad y confianza en el ejercicio de sus funciones constitucionales y administrativas.”

Posible reformulación: ¿preguntar cuáles son las aspiraciones a las que pretende llegar el Concejo? y en base a ellas plantear una nueva Visión que incluya el Código de integridad con el cual actualmente no cuenta.

Tener en cuenta que los valores que soporta el Concejo según el código de integridad son: **RESPECTO, RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA, JUSTICIA, HONESTIDAD, TOLERANCIA, SOLIDARIDAD, SERVICIO Y COMUNICACIÓN**

REFORMULACIÓN:

“Para el año 2024 como Concejo Municipal de Floridablanca seremos reconocidos a nivel regional como modelo de gestión Político Administrativa gracias a su gestión constitucional y legal que representa e incluye sin discriminación alguna a todos los ciudadanos del municipio bajo los valores del respeto, solidaridad, honestidad, servicio y transparencia para la continua búsqueda del bienestar social y que exista goce en la calidad de vida de sus habitantes”.

1.5 Caracterización de los grupos de valor.

El Concejo de Floridablanca como entidad pública busca ofrecer siempre mejores servicios a los usuarios, razón por la cual se requiere la caracterización de los grupos de valor que se refiere a la descripción de conjunto de usuarios dependiendo si se clasifican como persona natural o jurídica. La primera se relaciona con variables demográficas, geográficas, comportamiento e intrínsecas y la segunda se clasifica en lo que son variables geográficas, tipología organizacional o de comportamiento organizacional, para identificar cuáles son las necesidades latentes por parte del usuario con respecto a la prestación de los servicios.

Para ello se tomó como apoyo la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados que facilita el Gobierno colombiano. Dicha caracterización permitirá analizar qué calidad de servicios se están prestando a los ciudadanos y en base a los resultados buscar una mejora, promover la participación ciudadana, dar cumplimiento a los principios de transparencia y divulgación de la información, entre otros beneficios que conllevan con un buen ejercicio de caracterización. En la **Figura 2**, se permite identificar la caracterización de usuarios realizada por el Concejo de Floridablanca.

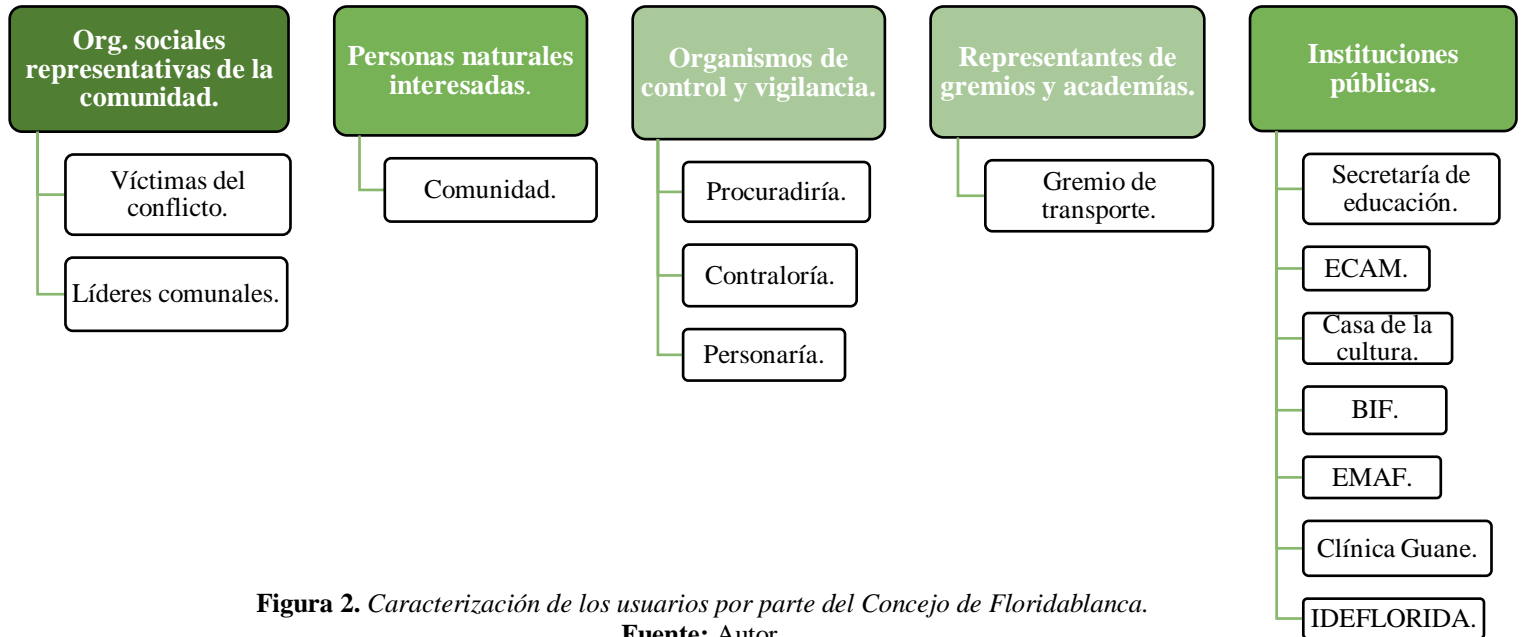


Figura 2. Caracterización de los usuarios por parte del Concejo de Floridablanca.

Fuente: Autor.

Para la caracterización es necesario tener claridad del paso a paso para su formulación, inicialmente el Concejo debe establecer cuál es el propósito y alcance de crear dicha caracterización es por ende que fueron identificados tanto objetivo general como específicos.

Objetivo general: analizar y determinar cuáles son las características principales, necesidades e intereses de los usuarios y grupos focalizados en el Concejo de Floridablanca, relacionados con una buena atención y prestación de los servicios al igual que la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar cada una de las variables que aplican a cada grupo caracterizado, priorizar en ellas y concluir cuales serían sus fuentes de información.
- ✓ Planear estrategias que garanticen a los usuarios y grupos focalizados que son satisfechos sus servicios con calidad y de manera ágil y oportuna.
- ✓ Colocar a conocimiento del Concejo de Floridablanca las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos focalizados identificados en cada una de las fichas de caracterización.

También se realizó una ficha caracterización como se observa en la **Tabla 7**, para cada uno de los diferentes grupos anteriormente identificados la cual contiene la identificación de la población que se va a identificar entre persona o grupo, empresas, entidad pública u otra organización. Seguido de las políticas de desarrollo administrativo en las que encontramos el servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas, trámites y Gobierno en línea. Cabe resaltar que para la selección de cada una de estas políticas los objetivos tanto



general como específicos deben estar acordes y a su vez asociados entre la entidad o grupo con el Concejo de Floridablanca.

Tabla 7. Ficha caracterización de usuarios.

Fuente: Autor.

	FICHA X: OBJETIVOS Y ALCANCE, XXXXXXX	COD: 002																	
		FECHA: 29/08/2022																	
1. Señalar el tipo de población a caracterizar																			
 Personas - Grupos	 Empresas	 Entidad Pública																	
 Otra Organización																			
2. Identificar el (los) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociado a las políticas de desarrollo administrativo																			
Servicio al ciudadano																			
<table border="1"> <tr><td></td><td>Adecuar oferta Institucional.</td></tr> <tr><td></td><td>Diseñar o implementar un nuevo servicio.</td></tr> <tr><td></td><td>Adecuar arreglos Institucionales.</td></tr> <tr><td></td><td>Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.</td></tr> </table>		Adecuar oferta Institucional.		Diseñar o implementar un nuevo servicio.		Adecuar arreglos Institucionales.		Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.	<table border="1"> <tr><td></td><td>Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos.</td></tr> <tr><td></td><td>Adecuar implementar canales de atención.</td></tr> <tr><td></td><td>Otra ¿Cual?</td></tr> </table>		Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos.		Adecuar implementar canales de atención.		Otra ¿Cual?				
	Adecuar oferta Institucional.																		
	Diseñar o implementar un nuevo servicio.																		
	Adecuar arreglos Institucionales.																		
	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios.																		
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos.																		
	Adecuar implementar canales de atención.																		
	Otra ¿Cual?																		
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas																			
<table border="1"> <tr><td></td><td>Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información y diálogo.</td></tr> <tr><td></td><td>Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presencial / virtual).</td></tr> <tr><td></td><td>Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.</td></tr> <tr><td></td><td>Revisar o modificar información en lenguaje claro.</td></tr> <tr><td></td><td>Diseñar acciones inventivas en el marco del proceso de rendición de cuentas.</td></tr> </table>		Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información y diálogo.		Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presencial / virtual).		Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.		Revisar o modificar información en lenguaje claro.		Diseñar acciones inventivas en el marco del proceso de rendición de cuentas.	<table border="1"> <tr><td></td><td>Diseñar acciones de diálogo (presencial / virtual) en el marco del proceso de rendición de cuentas.</td></tr> <tr><td></td><td>Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información</td></tr> <tr><td></td><td>Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o</td></tr> <tr><td></td><td>Otra ¿Cual?</td></tr> </table>		Diseñar acciones de diálogo (presencial / virtual) en el marco del proceso de rendición de cuentas.		Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información		Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o		Otra ¿Cual?
	Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información y diálogo.																		
	Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presencial / virtual).																		
	Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos.																		
	Revisar o modificar información en lenguaje claro.																		
	Diseñar acciones inventivas en el marco del proceso de rendición de cuentas.																		
	Diseñar acciones de diálogo (presencial / virtual) en el marco del proceso de rendición de cuentas.																		
	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información																		
	Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o																		
	Otra ¿Cual?																		
Trámites																			
<table border="1"> <tr><td></td><td>Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT.</td></tr> <tr><td></td><td>Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar</td></tr> <tr><td></td><td>Otra ¿Cual?</td></tr> </table>		Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT.		Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar		Otra ¿Cual?													
	Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT.																		
	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar																		
	Otra ¿Cual?																		
Gobierno en Línea																			
<table border="1"> <tr><td></td><td>Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información.</td></tr> <tr><td></td><td>Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos</td></tr> </table>		Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información.		Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos	<table border="1"> <tr><td></td><td>Otra ¿Cual?</td></tr> </table>		Otra ¿Cual?												
	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información.																		
	Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos																		
	Otra ¿Cual?																		
Identificación de Objetivo General																			
Identificación de Objetivos Específicos																			
<p>Elaborado por: Karol Melissa Carvajal Bernal.</p>																			



Seguido a ello se realizó una identificación de variables que como se mencionó anteriormente permite categorizar a las personas naturales como a las jurídicas y dependiendo de las que se vayan a trabajar se pasa a ser una priorización de las mismas teniendo en cuenta los objetivos de cada grupo de valor, de modo que las seleccionadas fuesen las más acordes para dar cumplimiento a los objetivos. También se deben buscar los mecanismos de recolección de la información dentro de las herramientas se pueden seleccionar entre:

- ✓ **Encuesta:** permite diseñar cuestionarios bien estructurados y dirigidos a la población objeto de estudio, útiles para recoger información geográfica, demográfica, económica y social.
- ✓ **Puntos atención servicio al ciudadano:** recogen información directamente del ciudadano e identifica los patrones que surgen del uso y actividades presentes en cada uno de los puntos de servicio o canales.
- ✓ **Buzón de sugerencias:** mecanismo de comunicación va desde el ciudadano hacia la organización y permite recolectar información de PQRS y sobre la satisfacción de usuarios con la prestación del servicio.
- ✓ **Registro administrativo:** son registros almacenados en los que se consigna información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad. Como por ejemplo bases o bodegas de datos que permiten la búsqueda por parámetros.
- ✓ **Grupos focales:** es una técnica cualitativa de estudio en las que se pueden observar las opiniones o actitudes de un público seleccionado sobre un tema, producto o servicio.
- ✓ **Experimentos de usuarios:** confirman una hipótesis, es muy similar a los grupos focales solo que para estos no se contempla un moderador, sino que se entrega el producto o servicio para que interactúen y otros toman nota del comportamiento de los ciudadanos.
- ✓ **Observaciones directas:** esta trata de simple observación directa de los ciudadanos durante la interacción con la entidad o el servicio prestado y sirve para mejorar el diseño de servicios actuales o implementación de uno nuevo.

ANEXO 1: contiene el archivo Excel en el que se encuentra la caracterización de usuarios completa acompañado de las fichas y el respectivo formato, con nombre “Caracterización usuarios Concejo”.

Finalizando con el tema de caracterización se deben recopilar todos los resultados permitiendo crear una consolidación de datos de cada grupo identificado, automatizar dicha información y que la misma sea divulgada y publicad.



2. Efectuar diagnóstico de capacidades y entornos interno y externo.

2.1. Diagnóstico interno.


Para llevar a cabo un diagnóstico interno el Concejo debe analizar y priorizar cuáles son sus capacidades identificando sus fortalezas y debilidades, razón por la cual se analiza el talento humano, procesos y procedimientos, estructura organizacional, cadena de servicios, recursos disponibles y la cultura organizacional sin dejar a un lado las capacidades con las que cuenta en temas de tecnologías de la información. Permitiendo de este modo tener claro con que cosas cuenta y con cuáles no.

La metodología a implementar es la matriz DOFA que permite identificar en la corporación sus fortalezas y debilidades y del entorno cuales pueden ser oportunidad o amenaza para el Concejo. Una vez establecidas se formula el cruce de estrategias FO –DO –FA –DA. Como se puede evidenciar en la **Tabla 8**. En este caso se tomó como referencia la matriz que tenía adoptado el Concejo como matriz existente, pero se le realizó la identificación de estrategias ya que no contaba con ellas, se recomienda a la organización realizar un nuevo análisis y en este incluir una matriz para cada una de las áreas.



Tabla 8. Matriz DOFA

Fuente: Autor.

	FORMATO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOFA EN EL CONCEJO DE FLORIDABLANCA.	
	Formato: 003 Fecha: 25/08/2022	
MATRIZ DOFA CONCEJO MUNICIPAL FLORIDABLANCA	FORTALEZAS (F) 1. Gestión del conocimiento. 2. Memoria Institucional. 3. Gestión de las curules. 4. Retroalimentación. 5. Manipulación nómina. 6. Financiero. 7. Control político. 8. Difusión de la gestión del concejo. 9. Normatividad cumplida aplicada.	DEBILIDADES (D) 1. Rendición de cuentas. 2. Asignación presupuestal legal. 3. Inversión en TIC's. 4. Contratación. 5. Desarrollo normal de los proyectos. 6. Limitaciones para la ejecución de planes, programas y proyectos en todos los niveles de la entidad. 7. Efectividad en el cumplimiento de las políticas
	OPORTUNIDADES (O) 1. Participación ciudadana. 2. Cooperación en entidades. 3. Recaudo Municipal. 4. Imagen corporativa. 5. Representación de la comunidad. 6. Eficiencia operacional. 7. Defensa Jurídica. 8. Cambios normativos.	ESTRATEGIAS (FO) • Efectuar que en los debates de control político cuenten con la respectiva vigilancia de los recursos públicos conforme lo indiquen las comisiones aprobadas y a su vez integrar la participación ciudadana dependiendo de los temas de interés central. (F3, F4, F7, O1, O5, O6). • Programar a personal capacitado para que este a la vanguardia de las últimas normativas que le apliquen al Concejo, contribuyendo en mejorar la calidad de los procesos así como la optimización de los mismos e incrementar la satisfacción de los ciudadanos. (F1, O1, O8). • Incrementar la cooperación con entidades territoriales/ municipales de tal forma que se solidifiquen los lazos del beneficio mutuo, reciprocidad y trabajo en equipo en aras de generar resultados que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. (F3, O2, O5).
AMENAZAS (A) 1. Corrupción. 2. Radicación de proyectos. 3. Medio ambiente. 4. Legales.	ESTRATEGIAS (FA) • Demostrar el cumplimiento de la ley 1712 del 2014 que tiene por objetivo "regular el derecho de acceso de información pública los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información". Que estas se vean evidenciadas en la página web del Concejo Municipal de Floridablanca y que se encuentren activas y actualizadas para que cualquier interesado pueda observarlas (F1, F9, A1). • Diseñar y ejecutar Programas de Prevención de Riesgos Ambientales para la preservación de la salud y de la integridad de los empleados dentro de las instalaciones físicas. (F1, A3).	ESTRATEGIAS (DA) • Poner a disposición las normas de presupuesto así como el cumplimiento de la expedición anual del presupuesto de rentas y gasto, el cual debe corresponder al plan municipal de desarrollo. (D1, D2, A1, A2). • Contar con una dependencia en el Concejo dirigida exclusivamente a la atención del ciudadano, la cual le permita recibir, tramitar y resolver sus PQR'S. Si esta ya es existente se deben crear unos indicadores que permitan analizar como está la calidad de dicha prestación de servicio. (A1, A4, D1). • Dar cumplimiento a lo establecido por la 1474 de 2011, en la que debe haber existencia de un plan de anticorrupción y atención al ciudadano y sobre todo que sea socializado y conocido por todos los trabajadores de la corporación. (A1, D6). • Implementar el Modelo Integrado de planeación y gestión (MIPG) y dar cumplimiento con sus políticas en pro del cumplimiento de requisitos y establecer la mejora continua. (A4, D7).