

**DISEÑO DE LA TERCERA DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA
RESULTADOS DEL MIPG Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015 PARA EL PROCESO ESTRATÉGICO RENDICIÓN DE CUENTAS EN
LA ALCALDÍA DE SILOS NORTE DE SANTANDER.**

AUTOR
MARIBEL CAPACHO PABÓN

DIRECTOR
NASLESLY LILIANA CÁRDENAS PARADA
INGENIERA INDUSTRIAL

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E
INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, MAYO 21 DE 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	RESUMEN DEL PROYECTO	7
1.1	<i>Palabras claves</i>	7
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
3.	OBJETIVOS	9
3.1	Objetivo General	9
3.2	Objetivos Específicos	9
4.	METODOLOGÍA	9
4.1	Investigación Descriptiva Cualitativa	9
4.2	Investigación Documental	10
	Según Baena (1985), “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información”	10
4.3	Descripción de la metodología	11
4.3.1	Objetivo 1: Diagnosticar el estado actual de la Alcaldía de Silos en cuanto a la tercera dimensión del MIPG y la norma ISO 9001:2015	11
	• Herramienta 1: Entrevista	11
	• Herramienta 2: Matriz de caracterización por dependencias	11
	• Herramienta 3: Encuesta	11
	• Herramienta 4: Diagnóstico	11
	• Herramienta 5: Matriz de correlación ISO 9001:2015	11
	• Herramienta 6: Matriz de avance NTC ISO 9001:2015	12
	• Herramienta 7: Matriz DOFA	12
4.3.2	Objetivo 2: Elaborar la estructura documental de la tercera dimensión del MIPG e ISO 9001:2015 del proceso estratégico de rendición de cuentas	12
	• Herramienta 1: Matriz de caracterización de actores	12
	• Herramienta 2: Guía de rendición de cuentas	12
	• Herramienta 3: Plan de rendición de cuentas	12
	• Herramienta 4: Manual de Sistema de Gestión de Calidad	13
	• Herramienta 5: Caracterización del proceso	13
	• Herramienta 6: Procedimientos	13

• Herramienta 7: Formatos	13
4.3.3 Objetivo 3: Construir un plan de acción para el proceso de rendición de cuentas	13
• Herramienta 1: Matriz de priorización de acciones	13
• Herramienta 2: Matriz de asignación de responsables.....	14
• Herramienta 3: Indicadores.....	14
• Herramienta 4: Plantilla de Plan de acción	14
• Herramienta 5: Matriz de seguimiento y control	14
5. RESULTADOS	14
5.1 Objetivo 1: Diagnosticar el estado actual de la Alcaldía de Silos en cuanto a la tercera dimensión del MIPG y la norma ISO 9001:2015.	14
5.1.1 Herramienta 1: Entrevista.....	14
5.1.2 Herramienta 2: Matriz de caracterización por dependencias	15
5.1.3 Herramienta 3: Encuesta	15
5.1.3.1 Población	16
5.1.3.2 Muestra	16
5.1.4 Herramienta 4: Diagnóstico Rendición de Cuentas	18
5.1.4.1 Calificación total.....	19
5.1.5 Herramienta 5: Matriz de correlación NTC ISO 9001: 2015.....	22
5.1.5.1 Contexto de la Organización	23
5.1.5.2 Liderazgo	24
5.1.5.3 Planificación.....	25
5.1.5.4 Apoyo	26
5.1.5.5 Operación.....	27
5.1.5.6 Evaluación del desempeño	28
5.1.5.7 Mejora.....	29
5.1.6 Herramienta 6: MATRIZ DE AVANCE ISO 9001:2015.....	30
5.1.7 Herramienta 7: MATRIZ DOFA.....	33
5.2 Objetivo 2: Elaborar la estructura documental de la tercera dimensión del MIPG e ISO 9001: 2015 del proceso estratégico de rendición de cuentas	34
5.2.1 Matriz de caracterización de actores	34
5.2.2 Herramienta 2: Guía de rendición de cuentas	36
5.2.3 Herramienta 3: Plan de rendición de cuentas	37

5.2.4	Herramienta 4: Manual Sistema de Gestión de Calidad	37
5.2.5	Herramienta 5: Caracterización del proceso	38
5.2.6	Herramienta 6: Procedimientos	38
5.2.7	Herramienta 7: Formatos.....	39
5.3	Objetivo 3: Construir un plan de acción para el proceso de rendición de cuentas	40
5.3.1	Herramienta 3: Indicadores	41
6.	CONCLUSIONES.....	42
7.	RECOMENDACIONES	44
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
9.	ANEXOS	48

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Calificación total autodiagnóstico.....	20
Ilustración 2. Porcentaje total de autodiagnóstico.....	20
Ilustración 3. Calificación por etapas autodiagnóstico.....	21
Ilustración 4. Contexto de la organización.....	23
Ilustración 5. Liderazgo	24
Ilustración 6. Planificación.....	25
Ilustración 7. Apoyo.....	27
Ilustración 8. Operación.....	28
Ilustración 9. Evaluación del desempeño.....	29
Ilustración 10. Mejora.....	30
Ilustración 11. Cumplimiento NTC ISO 9001:2015.....	33
Ilustración 12. Entrevista jefa de control interno.....	48
Ilustración 13. Formato encuesta.....	49
Ilustración 14. Encuesta a la comunidad de Silos.....	50
Ilustración 15. Diseño circular emitida por dependencias.....	51
Ilustración 16. Socialización del plan de rendición de cuentas.....	52
Ilustración 17. Registro Socialización plan de rendición de cuentas.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del municipio de Silos.....	16
Tabla 2. Criterios de calificación autodiagnóstico.....	19
Tabla 3. Criterio de calificación ISO 9001:2015.....	22
Tabla 4. % diagnostico ISO 9001:2015.....	31
Tabla 5. % de avance ISO 9001:2015.....	31
Tabla 6. Procedimientos.....	38
Tabla 7. Formatos.....	39
Tabla 8. Indicadores.....	41

1. RESUMEN DEL PROYECTO

Teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el gobierno nacional se estableció este proyecto con el fin de cumplir con los requerimientos de la tercera dimensión Gestión con Valores del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG y un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso estratégico de rendición de cuentas a fin de buscar el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la gestión pública de la Alcaldía de Silos Norte de Santander.

En este proyecto están contenidos los elementos principales (diagnostico, estrategias, documentación, manual, guía, formatos, indicadores, planes) para lograr una rendición de cuentas eficaz teniendo como propósito el aumento de transparencia y satisfacción de la ciudadanía del Municipio de Silos.

En este proceso se concibe un sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta la filosofía de mejoramiento continuo y adoptando acciones de dirección y participación encaminadas a desarrollar una cultura de calidad.

1.1 Palabras claves

MIPG, ISO 9001:2015, rendición de cuentas, calidad, Alcaldía de Silos, estrategia, audiencia pública, Gestión con Valores para Resultados.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el gobierno Nacional tiene como objetivo fundamental que las entidades de carácter público ejecuten y hagan seguimiento a su gestión con el fin de generar valor, satisfacción y confianza. A raíz de esto surge el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con ello la necesidad de fortalecer la medición del desempeño de la

administración pública siendo esto de gran importancia dentro de las alcaldías ya que el modelo contiene lineamientos que permiten a la entidad realizar correcciones o mejoras para fomentar la cultura de servicio a la ciudadanía.

Debido a las exigencias anteriores la Alcaldía de Silos Norte de Santander requiere del diseño de la tercera dimensión del MIPG y un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 de tal manera que se cumplan los requisitos establecidos por el gobierno nacional respecto al proceso de rendición de cuentas y de esta manera aumentar los niveles de transparencia de la entidad ya que durante los últimos años en la oficina de control interno se ha venido observando que la falta de aplicación de la norma y del MIPG ha traído como consecuencia la ausencia de credibilidad de la ciudadanía en la gestión realizada, la poca participación en las audiencias de rendición de cuentas realizadas y la deficiencia en ofrecer servicios e información de calidad a la comunidad del Municipio y a las entidades competentes que se encuentran dentro de este, una de las principales causas de esta problemática es la falta de conocimiento que presentan tanto los funcionarios como la ciudadanía en general por obtener una herramienta que cuente con la capacidad de brindar información verídica y de calidad para todos.

Haciendo relevante el hecho de que la alcaldía de Silos amerita una mejor organización y mejora en su imagen surge la inminente importancia de generar propuestas centradas que faciliten estrategias organizacionales de los parámetros que rigen la rendición de cuentas por medio de la gestión con valores del MIPG e ISO 9001:2015 a fin de aumentar la eficiencia y transparencia de los procesos que maneja la entidad y considerando la

importancia de que la no aplicación de la norma y del MIPG seguirá ocasionando la problemática mencionada anteriormente.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Diseñar la tercera dimensión Gestión con Valores para resultados del MIPG y Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para aumentar la eficiencia y transparencia del proceso estratégico de rendición de cuentas en la alcaldía de Silos Norte de Santander.

3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la Alcaldía de Silos en cuanto a la tercera dimensión del MIPG y la norma ISO 9001:2015
- Elaborar la estructura documental de la tercera dimensión del MIPG e ISO 9001:2015 del proceso estratégico de rendición de cuentas.
- Construir un plan de acción para el proceso de rendición de cuentas.

4. METODOLOGÍA

4.1 Investigación Descriptiva Cualitativa

Se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables) aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Carnegie Mellon University, 2006)

Para desarrollar el diseño de la tercera dimensión del MIPG y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 es necesario utilizar este tipo de investigación descriptiva cualitativa ya que nos detalla de modo sistemático las características de la población y

situación a estudiar brindándonos como resultado un análisis de la información recolectada por medio de entrevistas y encuestas realizadas a los funcionarios y a la comunidad logrando identificar aspectos importantes en la fase de diagnóstico y de esta manera poder implementar acciones para obtener mejoras en el proceso de rendición de cuentas de la Alcaldía de Silos.

4.2 Investigación Documental

Según Baena (1985), “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información”.

Por su parte, Garza (1988) “señala que la investigación documental se caracteriza por el uso predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información (...), registros en forma manuscrita e impresos.”

Este tipo de investigación es una herramienta muy usada ya que es necesario hacer una recolección del material con el que cuenta la entidad y al que se tiene acceso tales como actas, informes, registros impresos e información electrónica que es útil para el proyecto con el fin de realizar un análisis y organización de la información obtenida de estas fuentes documentales manejadas durante los años anteriores para realizar el análisis de diagnóstico que actualmente presenta la Alcaldía de Silos respecto a los requerimientos de MIPG e ISO 9001:2015 y de esta construir la estructura documental del proceso de rendición de cuentas.

4.3 Descripción de la metodología

4.3.1 Objetivo 1: Diagnosticar el estado actual de la Alcaldía de Silos en cuanto a la tercera dimensión del MIPG y la norma ISO 9001:2015

- **Herramienta 1: Entrevista**

Diseño y realización de la entrevista al jefe de oficina de control interno de la Alcaldía de Silos el cual ha venido siendo el encargado de manejar el proceso de rendición de cuentas durante la vigencia anterior

- **Herramienta 2: Matriz de caracterización por dependencias**

Se realiza el diseño de una circular y se emite a cada una de las dependencias de la entidad con el fin de reunir toda la información posible que se tenga sobre rendición de cuentas para realizar su respectivo análisis por medio de una matriz de caracterización.

- **Herramienta 3: Encuesta**

Diseño de una encuesta con preguntas abiertas y cerradas dirigida a la comunidad del Municipio de Silos para seguidamente realizar el análisis de información por medio de una tabulación de los resultados obtenidos en Excel.

- **Herramienta 4: Diagnóstico**

Diligenciamiento del diagnóstico de rendición de cuentas proporcionado por la Administración de Función Pública con el fin de identificar el cumplimiento de los requisitos del MIPG actualmente dentro de la Alcaldía de Silos.

- **Herramienta 5: Matriz de correlación ISO 9001:2015**

Diligenciamiento de la matriz con el fin de conocer el cumplimiento de cada uno de los numerales dentro de la Alcaldía de Silos.

- **Herramienta 6: Matriz de avance NTC ISO 9001:2015**

Realización de una matriz para medir el avance de cumplimiento de la norma en la Alcaldía de Silos Norte de Santander.

- **Herramienta 7: Matriz DOFA**

Análisis de los aspectos positivos y negativos que presenta la Alcaldía en cuanto a los requerimientos de la tercera dimensión de MIPG y la ISO 9001:2015 y el análisis de información obtenido anteriormente.

4.3.2 Objetivo 2: Elaborar la estructura documental de la tercera dimensión del MIPG e ISO 9001:2015 del proceso estratégico de rendición de cuentas

- **Herramienta 1: Matriz de caracterización de actores**

Diligenciamiento de la matriz por medio de visitas y llamadas telefónicas a las oficinas o personas representantes de cada entidad o asociación con el fin de definir los grupos de interés a ser convocados a participar en cada espacio de diálogo que realice la entidad.

- **Herramienta 2: Guía de rendición de cuentas**

Diseño y elaboración de una guía a tener en cuenta por la entidad para orientar a los funcionarios respecto a la realización del proceso de rendición de cuentas y la metodología a utilizar en cada audiencia pública que se realice.

- **Herramienta 3: Plan de rendición de cuentas**

Construcción de un plan de rendición de cuentas para la Alcaldía de Silos en base a los requerimientos de MIPG e ISO 9001:2015.

- **Herramienta 4: Manual de Sistema de Gestión de Calidad**

Se realiza un manual de calidad para la Alcaldía de Silos con enfoque a rendición de cuentas y con el fin de dar cumplimiento a la NTC ISO 9001:2015

- **Herramienta 5: Caracterización del proceso**

Elaboración de la caracterización del proceso de rendición de cuentas para la entidad teniendo como fundamento principal el ciclo PHVA.

- **Herramienta 6: Procedimientos**

Se establecen los respectivos procedimientos dando cumplimiento a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 y a las funciones del proceso de rendición de cuentas con base en MIPG.

- **Herramienta 7: Formatos**

Se realiza el diseño de los formatos correspondientes como respuesta a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con el fin de establecer un orden lógico en cada una de las acciones realizadas por la entidad.

4.3.3 Objetivo 3: Construir un plan de acción para el proceso de rendición de cuentas

- **Herramienta 1: Matriz de priorización de acciones**

Definición e identificación de acciones a cumplir dentro del plan de acción para aumentar la eficiencia de los procesos en la Alcaldía de Silos respecto a la rendición de cuentas

- **Herramienta 2: Matriz de asignación de responsables**

Construcción de la matriz y diligenciamiento de ella con colaboración de los funcionarios de la Alcaldía con el fin de asignar responsables al cumplimiento de cada acción establecida dentro del plan.

- **Herramienta 3: Indicadores**

Se establecen los respectivos indicadores por acciones, se establece el nombre del indicador, la fórmula para medición y el tipo.

- **Herramienta 4: Plantilla de Plan de acción**

Diseño de un modelo a seguir para registrar la información obtenida por medio de la matriz de definición de objetivos y acciones, la matriz de asignación de responsables y los indicadores para el cumplimiento de cada acción establecida tales como el tiempo.

- **Herramienta 5: Matriz de seguimiento y control**

Diseño de la matriz para que la Alcaldía tenga un correcto control del cumplimiento de acciones establecidas y de esta manera poder verificar los avances del plan de acción de la entidad.

5. RESULTADOS

5.1 Objetivo 1: Diagnosticar el estado actual de la Alcaldía de Silos en cuanto a la tercera dimensión del MIPG y la norma ISO 9001:2015.

5.1.1 Herramienta 1: Entrevista

**ENTREVISTA DIRIGIDA JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE LA ALCALDÍA DE SILOS NORTE DE SANTANDER.**

[En el anexo 1](#), se muestra la entrevista realizada a la profesional y jefe de control interno Carmen Viviana Duarte Granados con el fin de identificar aspectos positivos y negativos que presenta actualmente la entidad.

De esta entrevista se logró identificar la Alcaldía de Silos está cumpliendo parcialmente con los requerimientos de MIPG respecto a la tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados, se analiza también que no se cumple con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por lo que se hace necesario establecer estrategias para lograr su cumplimiento respecto al proceso de rendición de cuentas.

5.1.2 Herramienta 2: Matriz de caracterización por dependencias

Esta matriz es una herramienta que permite la identificación de información puntual de cada una de las dependencias existentes dentro de la Alcaldía de Silos, ya que la información que se muestra dentro de ella fue recibida por los jefes de oficina.

Para la obtención de esta información se envió una circular con el fin de conocer los usuarios, medios y temas utilizados para las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas durante la vigencia anterior (2019) esto con el objetivo de lograr un análisis del cómo se ha venido manejando el proceso dentro de la entidad.

[En el anexo número 2](#) (Matriz de identificación por dependencias) se muestra el análisis obtenido de la información recolectada.

5.1.3 Herramienta 3: Encuesta

La encuesta es aplicada a la comunidad del Municipio de Silos – Norte de Santander a sectores tales como agricultura, comercio, administrativo, educación y transporte a fin de

conocer la situación actual y obtener datos para estrategias futuras respecto al proceso de rendición de cuentas dentro de la Alcaldía del Municipio.

5.1.3.1 Población

La población oficial del Municipio Santo Domingo de Silos – Norte de Santander es de 5.713 habitantes de acuerdo a la información DANE.

Tabla 1.

POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE SILOS

Fuente: DANE

En la siguiente tabla se identifica la población Urbana y Rural del Municipio con el fin de obtener un dato concreto para la toma de muestra de la encuesta.

POBLACIÓN URBANA	840 Hab.
POBLACIÓN RURAL	4.873 Hab.

5.1.3.2 Muestra

En la obtención del tamaño de muestra se utiliza la fórmula de población finita debido a que conocemos el número de población a estudiar.

Nota: Para la encuesta y en la obtención del dato de muestra a utilizar se tiene en cuenta sólo la población urbana del Municipio (840 Hab.) debido a que se dificulta asistir a lugares rurales a realizar la encuesta para obtener información.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde,

N= Total de Población (840 Hab.)

z= Nivel de confianza (95%)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

e= error máximo admisible (5%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 840 \text{ hab}}{0.05^2(840 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 263.8202 \text{ hab}$$

Nota: Al obtener el valor del tamaño de muestra se observa que el número de población a encuestar es muy alto, por lo tanto, se decide aplicar la encuesta a 60 Hab del sector urbano del Municipio.

En el anexo 3, se observa el análisis de la encuesta realizada a la comunidad del Municipio de Silos – Norte de Santander donde podemos concluir que estas personas inicialmente no tienen un concepto base sobre rendición de cuentas, debido a esto no acuden a participar de las audiencias públicas que realiza la Alcaldía, la población de estudio en su mayoría manifiesta que le gustaría asistir a estos eventos de manera presencial y en caso tal de hacerlo virtual sería por Facebook Live (red social) ya que en ocasiones no tienen el tiempo suficiente, por otra parte la comunidad indica que estos eventos la entidad en algunas ocasiones los ha venido realizando en lugares privados y expresan que estas audiencias deberían realizarse en el Parque Principal del Municipio debido a que es un lugar público y todo el mundo puede participar.

5.1.4 Herramienta 4: Diagnóstico Rendición de Cuentas

El diagnóstico se realiza con el objetivo de evaluar los procesos de rendición de cuentas que ha realizado la Alcaldía de Silos durante el año anterior para identificar fortalezas, debilidades y aspectos a mejorar en los nuevos procesos. [Ver anexo 4.](#)

Para su desarrollo se utiliza la matriz de Excel proporcionada por el Departamento Administrativa de Función pública y está compuesto por las siguientes columnas:

- **Las etapas:** Corresponde a los pasos que se deben recorrer para la debida implementación de la política objeto de medición
- **La calificación:** Es el puntaje automático obtenido como resultado de la auto calificación que haga en el avance de la política.
- **La categoría:** Corresponde a las acciones que la entidad debe contemplar para el avance de la respectiva política.
- **Actividades de gestión:** Son las actividades puntuales que la entidad debe ejecutar para implementar la política en cada vigencia.
- **Puntaje:** Es la casilla donde la entidad se autocalifica de acuerdo con las actividades descritas, en una escala de 0 a 100.
- **Observaciones:** Es un espacio donde se pueden hacer anotaciones o comentarios que se consideren pertinentes.

Para la calificación se estableció una escala de 5 niveles de la siguiente manera:

Tabla 2.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN AUTODIAGNÓSTICO

Fuente: Función Pública, autodiagnóstico rendición de cuentas

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Dark Red
21 - 40	2	Red
41 - 60	3	Orange
61- 80	4	Yellow
81- 100	5	Green

0-50 Nivel inicial

51-80 Nivel de consolidación

81-100 Nivel de Perfeccionamiento

Las etapas evaluadas en el diagnóstico son las siguientes:

- Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas
- Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas
- Preparación para la Rendición de Cuentas
- Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas
- Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas

5.1.4.1 Calificación total

Ilustración 1.

CALIFICACIÓN TOTAL AUTODIAGNÓSTICO

Fuente: Función Pública, autodiagnóstico rendición de cuentas

En la siguiente ilustración se muestra la calificación total obtenida por la entidad en cuanto al diagnóstico diligenciado para el proceso de rendición de cuentas.



modelo integrado
de planeación
y gestión

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

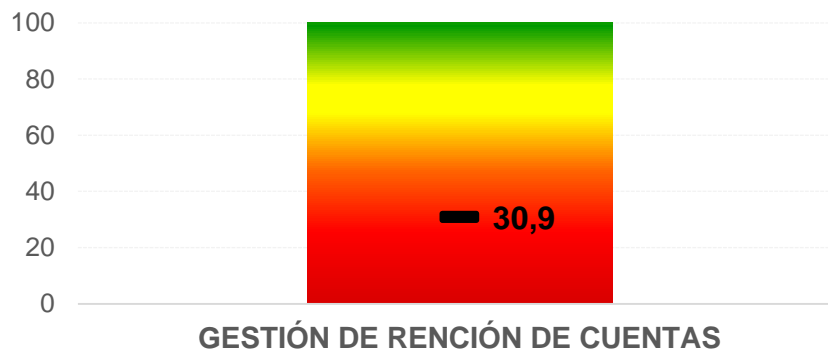
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
ALCALDÍA DE SILOS, NORTE DE SANTANDER	30,9
	Nivel Inicial

Al diligenciar el diagnóstico de rendición de cuentas de la Alcaldía del Municipio de Silos se observa una calificación total de 30.9, ubicándose la entidad en el nivel inicial, esto debido a que en la vigencia anterior no se realizó el debido aprestamiento institucional para analizar debilidades y fortalezas respecto a rendición de cuentas, a causa de esto no se establece el correcto diseño de la estrategia de RdC lo que trae como consecuencia que en las etapas de preparación, ejecución, seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia se presenten altas falencias las cuales no permiten tener a la entidad en un nivel alto ni cumplir con todos los requerimientos establecidos por el gobierno nacional.

Ilustración 2.

PUNTAJE TOTAL AUTODIAGNÓSTICO

Fuente: Función Pública, autodiagnóstico rendición de cuentas



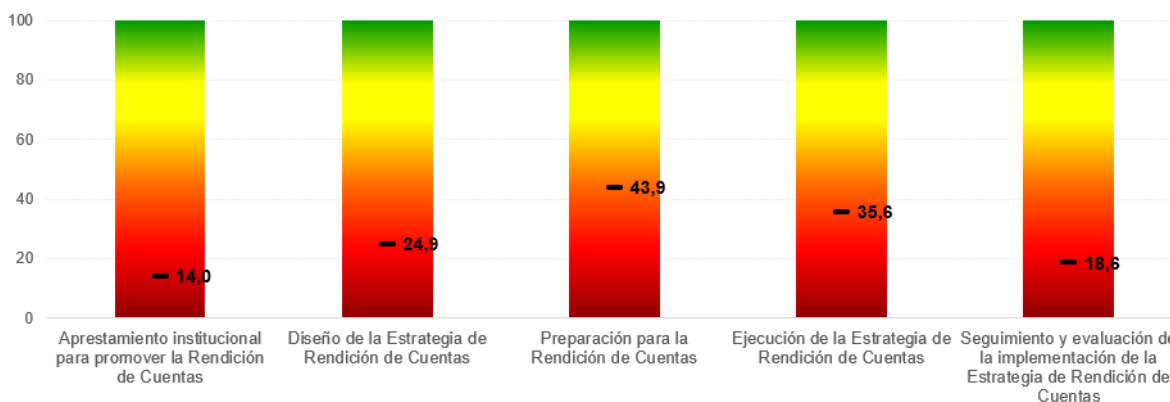
La calificación por cada una de las etapas nombradas es la siguiente:

Ilustración 3.

CALIFICACIÓN POR ETAPAS AUTODIAGNÓSTICO

Fuente: Función Pública, autodiagnóstico rendición de cuentas

La siguiente ilustración presenta la calificación por etapas obtenida por la Alcaldía de Silos, las calificaciones son expresadas por puntajes según lo establece el Departamento de Función Pública.



La calificaciones más bajas están dadas para las etapas de Aprestamiento institucional para promover la rendición de cuentas con un 14.0%, el diseño de la estrategia con un 24.9% y el seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia con un 18.6 %, en etapa de preparación se da un 43.9% de cumplimiento ya que la entidad y la oficina de control interno se ha tomado la tarea de preparar en lo mejor posible las audiencias de rendición de cuantas, sin embargo, se observa en el diagnóstico que en esta etapa hace falta mejorar la preparación de la información y la identificación de los medios y espacios de diálogo a utilizar en los eventos, para la ejecución de la estrategia existe un 35.6% debido a que la Alcaldía no da a conocer a la población por medios electrónicos los

resultados de las audiencias, esto surge a causa de los participantes ya que no muestran ningún interés en diligenciar los formatos de evaluación entregados en el evento.

5.1.5 Herramienta 5: Matriz de correlación NTC ISO 9001: 2015

El diagnóstico de evaluación respecto al cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2015 en la Alcaldía de Silos – Norte de Santander se realizó por medio de una matriz donde se evidencia el cumplimiento de cada uno de los numerales [\(ver anexo 5\)](#), para ello se otorgó el siguiente criterio de calificación:

Tabla 3.

CRITERIO CALIFICACIÓN ISO 9001:2015

Fuente: propia

En la tabla mostrada a continuación, se evidencian los puntajes establecidos a fin de dar una calificación a la matriz de diagnóstico de la NTC ISO 9001:2015.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
PUNTAJE	CRITERIO
100	Cumple completamente (Se establece, se implementa y se mantiene)
50	Cumple parcialmente (Se establece, se implementa, no se mantiene)
25	Cumple con el criterio mínimo (Se establece, no se implementa, no se mantiene)
0	No cumple con el criterio mínimo (No se establece, no se implementa, no se mantiene)

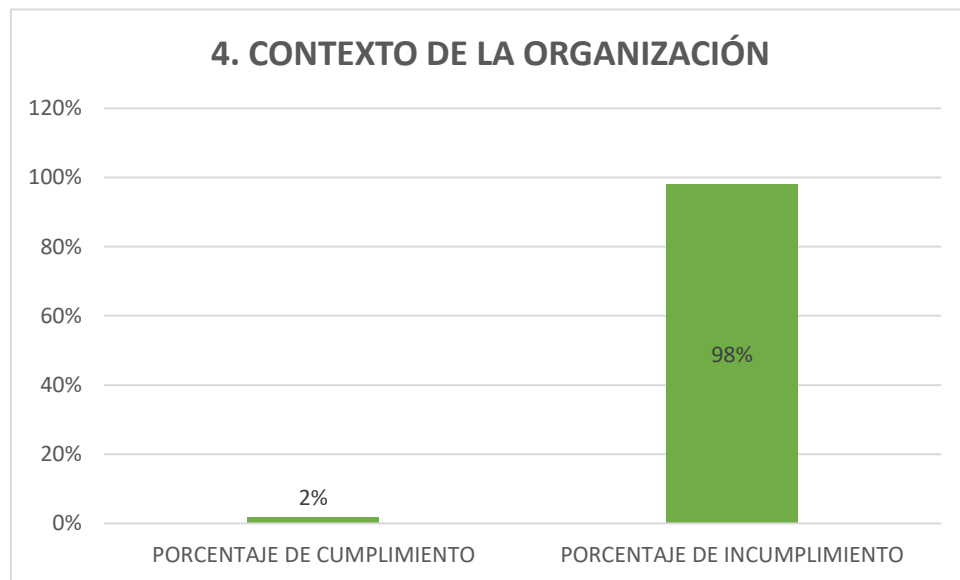
5.1.5.1 Contexto de la Organización

Ilustración 4.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Fuente: propia

La ilustración mostrada a continuación presenta el porcentaje de cumplimiento de la Alcaldía de Silos respecto al numeral cuatro (4) de la NTC ISO 9001:2015 en cuanto al diagnóstico realizado.



Con respecto a los requisitos del numeral 4 en cuanto al contexto de la organización de evidencia un 2% de cumplimiento de la norma, debido a que la Alcaldía de Silos actualmente sólo cumple con un criterio mínimo en cuanto a la determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad ya que este se ha establecido, pero no se ha implementado.

Realizada la revisión al alcance del sistema de gestión, se pudo establecer que la entidad no cuenta con un documento soporte de este, igualmente, los funcionarios no tienen conocimiento del mismo, de acuerdo con estos resultados y los criterios de evaluación la

entidad se encuentra en un nivel bajo por lo que se requiere implementar acciones para cumplir a cabalidad con el numeral.

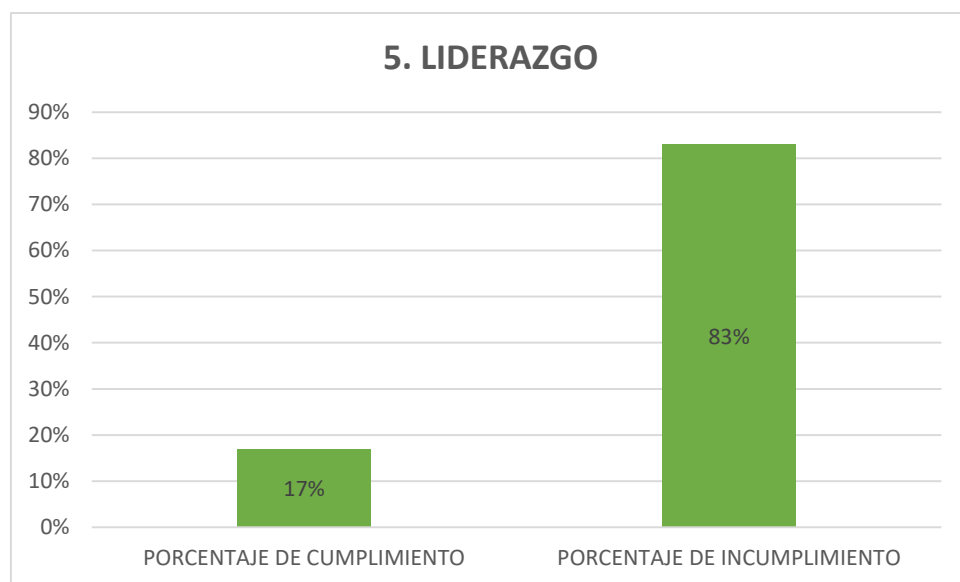
5.1.5.2 Liderazgo

Ilustración 5.

LIDERAZGO

Fuente: propia

La ilustración mostrada a continuación presenta el porcentaje de cumplimiento de la Alcaldía de Silos respecto al numeral cinco (5) de la NTC ISO 9001:2015 en cuanto al diagnóstico realizado.



La Alcaldía presenta un porcentaje de cumplimiento de la norma del 17%; la entidad no tiene establecido un Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, la entidad muestra liderazgo y compromiso por establecerlo.

La entidad realiza reuniones constantes para hacer seguimiento y dar cumplimiento al plan de desarrollo y conocer el alcance de las metas previstas y el estado de cada área de la organización, también se lleva a cabo la rendición de cuentas de la ciudadanía para cada

vigencia de forma anual pero no se cumple con los requerimientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG ni los de la ley 1757 de 2015.

Con respecto al enfoque al cliente la entidad no realiza acciones para conocer la satisfacción de los clientes (ej. Encuestas), se manejan los formatos de PQRS, pero no se realiza el respectivo análisis para determinar los requisitos exigidos por los clientes y servir de insumo para establecer acciones de mejora en el servicio, así mismo tampoco se realiza un análisis de riesgos y oportunidades sobre los servicios que presenta la entidad.

La Alcaldía de Silos no cuenta con ninguna política de calidad, un manual de calidad y por ende los no se ha asignado ninguna responsabilidad ni autoridad a los funcionarios debido a que no se tiene establecido el SGC, sin embargo, las responsabilidades de los empleados están inmersas en el manual de funciones.

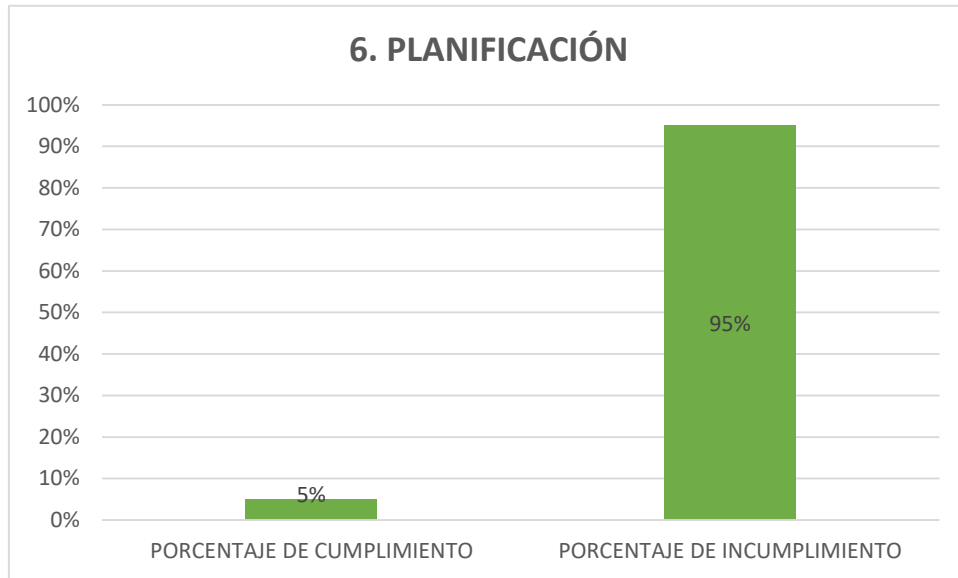
5.1.5.3 Planificación

Ilustración 6.

PLANIFICACIÓN

Fuente: propia

La ilustración mostrada a continuación presenta el porcentaje de cumplimiento de la Alcaldía de Silos respecto al numeral seis (6) de la NTC ISO 9001:2015 en cuanto al diagnóstico realizado.



Se presenta un cumplimiento del 5% respecto a la norma, la Alcaldía de Silos no realiza acciones para abordar los riesgos y oportunidades, se tiene una matriz de riesgos general para los procesos de control interno, pero no en específico para el proceso de rendición de cuentas.

No se tienen establecidos los objetivos de la calidad como tampoco la planificación de los cambios.

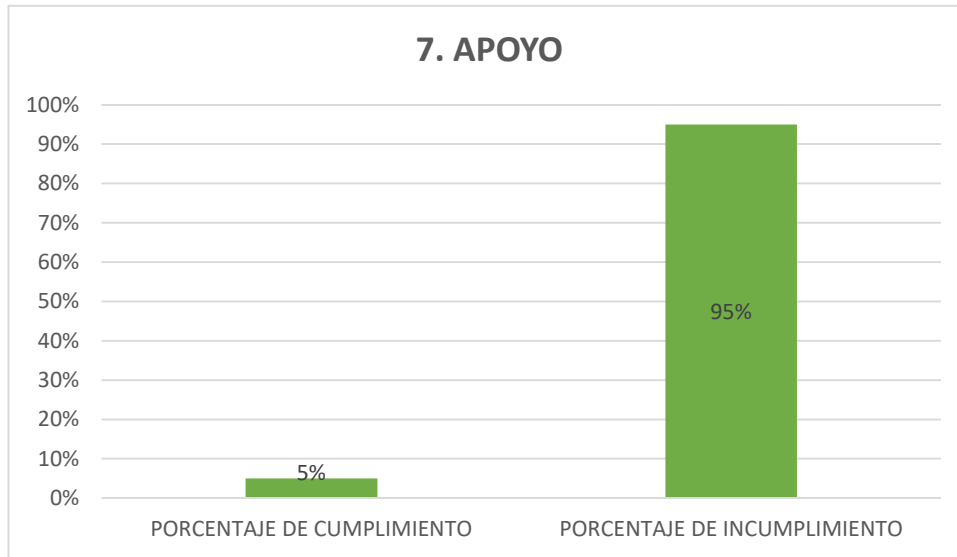
5.1.5.4 Apoyo

Ilustración 7.

APOYO

Fuente: propia

La ilustración mostrada a continuación presenta el porcentaje de cumplimiento de la Alcaldía de Silos respecto al numeral siete (7) de la NTC ISO 9001:2015 en cuanto al diagnóstico realizado.



La entidad presenta un porcentaje de cumplimiento del 5%, se pudo conocer que la entidad cuenta con un manual específico de funciones y de competencias laborales donde la selección de los empleados se realiza de acuerdo con los requisitos allí planteados, así mismo, la entidad al inicio de cada vigencia realiza un barrido por cada dependencia para conocer sus necesidades en cuanto a equipo y personal, con el fin de incluirlas en el plan anual de adquisiciones, también se han realizado mejoras las instalaciones de la alcaldía y en los puestos de trabajo de los funcionarios.

En cuanto a la toma de conciencia la entidad no socializa la política y los objetivos de calidad a los empleados debido a que estas no están establecidos.

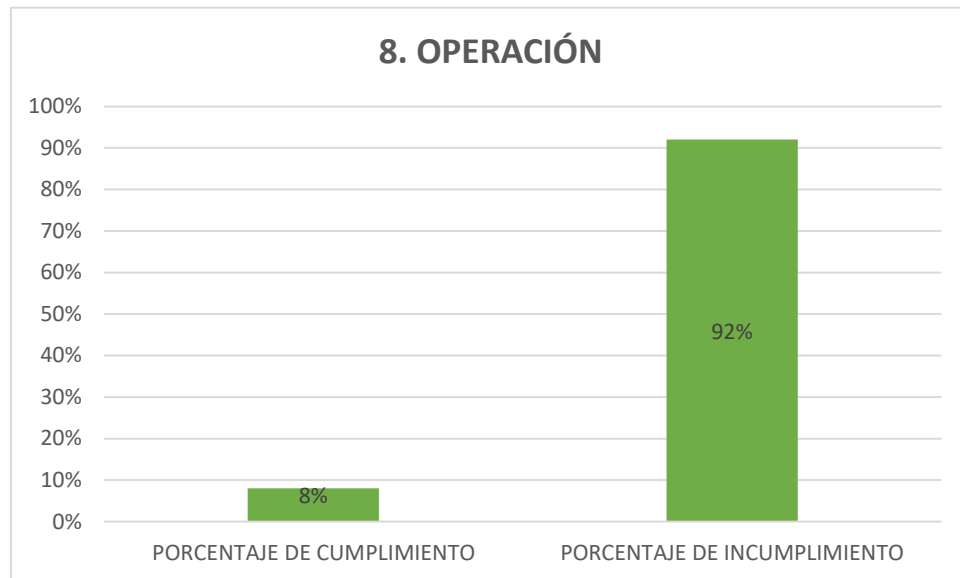
5.1.5.5 Operación

Ilustración 8.

OPERACIÓN

Fuente propia

La ilustración mostrada a continuación presenta el porcentaje de cumplimiento de la Alcaldía de Silos respecto al numeral ocho (8) de la NTC ISO 9001:2015 en cuanto al diagnóstico realizado.



La Alcaldía de Silos presenta un porcentaje de cumplimiento del 8% esto es debido a que los requisitos exigidos para los productos y servicios se establecen de acuerdo a lo programado en el plan de gobierno de la vigencia, es decir que para realizar una obra o proyecto, deben estar incluidos en el plan de desarrollo, sin embargo, todos los procesos no se encuentran documentados y no están actualizados por lo que cada dependencia cumple con sus funciones sin tener un documento guía sobre cómo hacer cada procedimiento.

No se conserva información documentada de los procesos realizados, tampoco se establece un control adecuado para los servicios suministrados a la comunidad.

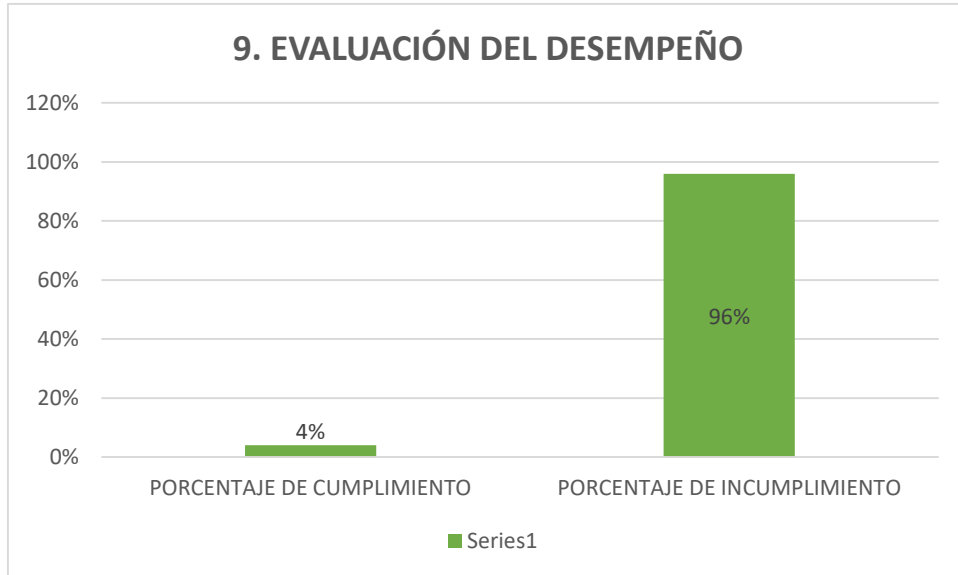
5.1.5.6 Evaluación del desempeño

Ilustración 9.

EVACUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Fuente: propia

La ilustración mostrada a continuación presenta el porcentaje de cumplimiento de la Alcaldía de Silos respecto al numeral nueve (9) de la NTC ISO 9001:2015 en cuanto al diagnóstico realizado.



La entidad presenta un porcentaje de cumplimiento del 4%, se observa que se realiza seguimiento al plan de gobierno y a los procesos por medio de la oficina de control interno.

La alcaldía no cuenta con suficiente personal capacitado para llevar a cabo las auditorias las cuales son realizadas anualmente, no existe una cultura de autoevaluación por parte de los líderes de proceso.

Al momento de presentarse fallas en los servicios se corrigen en lo más rápido posible pero no se dejan evidencias completas de lo realizado.

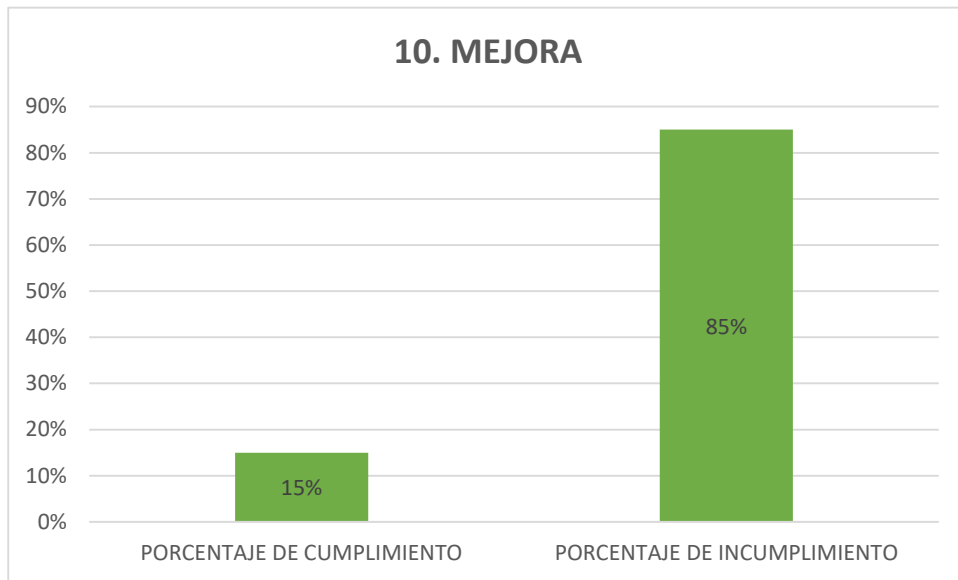
5.1.5.7 Mejora

Ilustración 10.

MEJORA

Fuente: propia

La ilustración mostrada a continuación presenta el porcentaje de cumplimiento de la Alcaldía de Silos respecto al numeral diez (10) de la NTC ISO 9001:2015 en cuanto al diagnóstico realizado.



Se evidencia el cumplimiento del 15%, la entidad establece acciones de mejora para subsanar las no conformidades, se tienen establecidas y seleccionadas algunas oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos de los clientes.

No se conserva ningún tipo de documentación como evidencias de las no conformidades presentadas ni de los resultados obtenidos al ser corregidas.

5.1.6 Herramienta 6: MATRIZ DE AVANCE ISO 9001:2015

Se realiza la matriz de la NTC ISO 9001:2015 donde se evidencia el porcentaje de avance de la Alcaldía de Silos para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, a continuación, se muestra el porcentaje de cumplimiento por numerales. [Ver anexo 6.](#)

A continuación, se muestra el siguiente comparativo:

- **Diagnostico**

Tabla 4.

% DIAGNÓSTICO ISO 9001:2015

Fuente: propia

En la siguiente tabla se presenta de manera general los porcentajes de cumplimiento de cada uno de los numerales de la ISO 9001:2015 obtenidos en la matriz de diagnóstico.

% DE CUMPLIMIENTO POR NUMERAL	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	2%
5. LIDERAZGO	17%
6. PLANIFICACIÓN	5%
7. APOYO	5%5
8. OPERACIÓN	8%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	4%
10. MEJORA	15%
CUMPLIMIENTO TOTAL NORMA	8,00%

El cumplimiento total del diagnóstico es del 8% respecto a la norma NTC ISO 9001:2015 en la entidad debido a que esta no tiene establecido su Sistema de Gestión de Calidad y no ha desarrollado acciones para su implementación.

- **Avance**

Tabla 5.

% AVANCE ISO 9001:2015

Fuente: propia

En la siguiente tabla se presenta de manera general los porcentajes de cumplimiento de cada uno de los numerales de la ISO 9001:2015 obtenidos de la matriz de avance de la norma.

% DE CUMPLIMIENTO POR NUMERAL	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	45%
5. LIDERAZGO	63%
6. PLANIFICACIÓN	50%
7. APOYO	45%
8. OPERACIÓN	25%

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	29%
10. MEJORA	45%
CUMPLIMIENTO TOTAL NORMA	43,14%

Para lograr el avance por numerales se establecieron acciones y documentos a fin de cumplir con los requisitos según la norma ISO 9001:2015 para el proceso de rendición de cuentas.

La Alcaldía de Silos establece un Sistema de Gestión de Calidad con enfoque al proceso estratégico de rendición de cuentas, la entidad establece las expectativas y necesidades de las partes interesadas a fin de conocer los requisitos de cada cliente, se evidencia que la entidad demuestra liderazgo e interés por implementar el sistema dentro de la entidad, por lo tanto, se estableció una política de calidad con sus respectivos objetivos y la planificación para lograr los mismos asignando roles y responsabilidades para dar cumplimiento a los aspectos mencionados.

Se establece una matriz de riesgos y se establecen controles a fin de eliminar su impacto dentro de la entidad, la entidad actualmente no cuenta con los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, pero la alta dirección encabezada por el Alcalde Municipal da a conocer que se realizará una gestión con el fin de obtener presupuesto e implementar el sistema debido a que la entidad cuenta con elementos importantes tales como como la infraestructura, el ambiente y la competencia necesaria establecida en el Manual de Funciones de la Alcaldía de Silos.

Se realizaron los formatos adecuados y se les dio su respectiva aprobación con el fin de evaluar el proceso de rendición de cuentas y la satisfacción que tiene el ciudadano

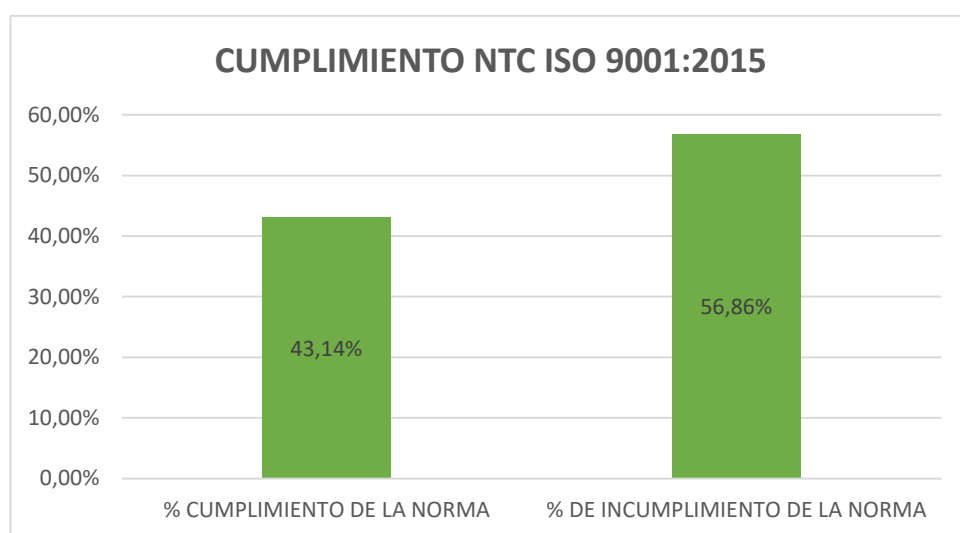
respecto a este, estos resultados son analizados y a partir de ellos se establecen acciones de mejora a fin de obtener una mayor satisfacción en la comunidad

Ilustración 11.

CUMPLIMIENTO NTC ISO 9001:2015

Fuente: propia

A continuación, en la ilustración se presenta el porcentaje total de cumplimiento e incumplimiento actual de la NTC ISO 9001:2015 en la Alcaldía de Silos.



PORCENTAJE TOTAL DE AVANCE

43,14% - 8,00% (de diagnóstico) = 35,14% de avance de la norma.

De acuerdo a las tablas anteriores podemos observar claramente que el avance que se obtuvo de cumplimiento de la norma es de: 35,14 %.

5.1.7 Herramienta 7: MATRIZ DOFA

El nombre es un acrónimo de las iniciales de los factores analizados: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

El análisis DOFA es una herramienta de diagnóstico y análisis para la generación creativa de posibles estrategias a partir de la identificación de los factores internos y externos de la organización, dada su actual situación y contexto. Se identifican las áreas y actividades que tienen el mayor potencial para un mayor desarrollo y mejora y que permiten minimizar los impactos negativos del contexto.

A través de la información proporcionada por la Alcaldía Municipal de Silos y los resultados arrojados por las matrices anteriores, se realiza el análisis DOFA de aspectos internos y externos de la entidad estableciéndose una serie de estrategias que buscan el mejoramiento y el cambio en algunos aspectos relevantes de la entidad.

Estas estrategias brindan la claridad de las actividades que se desean implementar con el fin de actualizar a la entidad respecto a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 y de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG respecto al proceso estratégico de rendición de cuentas.

En el [anexo 7](#) se evidencian los análisis DOFA realizado al proceso de rendición de cuentas respecto a Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la NTC ISO 9001: 2015.

5.2 Objetivo 2: Elaborar la estructura documental de la tercera dimensión del MIPG e ISO 9001: 2015 del proceso estratégico de rendición de cuentas

5.2.1 Matriz de caracterización de actores

Con la elaboración de esta matriz se busca identificar los actores y grupos de interés más relevantes dentro del Municipio con el fin de que estos se hagan partícipes en el proceso de rendición de cuentas de la Alcaldía de Silos.

Al diligenciar la matriz se tuvieron en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Qué personas, grupos, organizaciones han venido participando en la elaboración de planes, programas o proyectos?
- ¿Qué personas, grupos, organizaciones han enviado propuestas de intervenciones para ser incluidas en planes, programas o proyectos?
- ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información sobre la ejecución presupuestal, servicio a la ciudadanía y prestación de servicios?

El diligenciamiento de la matriz de actores y grupos de interés de la Alcaldía de Silos se realizó inicialmente por medio de una identificación de entidades presentes dentro del Municipio, seguidamente se realizaron visitas a las oficinas de estas entidades u organizaciones, para la identificación de algunas asociaciones pertenecientes al Municipio se realizaron llamadas telefónicas debido a que era difícil dirigirse hasta el lugar donde se encuentran ubicadas.

La matriz es una herramienta proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en base a los requerimientos de la tercera dimensión Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para el proceso de rendición de cuentas.

En el [anexo 8](#), se evidencia la matriz realizada donde se puede observar los tipos de entidades presentes en Silos, así como los temas de interés que presentan para cada espacio de rendición de cuentas realizado por la Alcaldía, se indica también sus datos de contacto a fin de que cuando se vayan a realizar las respectivas convocatorias a las audiencias públicas a la entidad se le facilite un poco más hacer llegar las invitaciones.

5.2.2 Herramienta 2: Guía de rendición de cuentas

Con el propósito de avanzar en los procesos de democratización de la gestión pública a través de la rendición de cuentas a la ciudadanía se realiza la presente guía, la cual contiene en el primer capítulo la base conceptual de rendición de cuentas a la ciudadanía y el segundo capítulo se centra en la metodología para el desarrollo de la audiencia pública presencial.

A partir de la realización del autodiagnóstico de rendición de cuentas de MIPG proporcionado por Función pública se vio la necesidad de construir una guía metodológica con el paso a paso a seguir para realizar el proceso de rendición de cuentas de la entidad.

La guía mostrada en el [anexo 9](#) nos permite tener un concepto claro sobre la rendición de cuentas y sobre las audiencias públicas realizadas para el proceso, dando a conocer los temas generales sobre los cuales las entidades públicas deben rendir cuentas, esto en base al Manual Único de Rendición de Cuentas.

En el capítulo 2 vemos la metodología para la rendición de cuentas, desglosada por etapas de la siguiente manera:

- Etapa 1: Alistamiento institucional
- Etapa 2: Identificación de actores y grupos de interés
- Etapa 3: Capacitación
- Etapa 4: Realización del informe
- Etapa 5: Publicación del informe
- Etapa 6: Organización logística
- Etapa 7: Convocatoria

- Etapa 8: Inscripción y radicación de propuestas
- Etapa 9: Análisis y clasificación de propuestas recibidas
- Etapa 10: Realización de la audiencia
- Etapa 11: Evaluación de la audiencia

Dentro de estas etapas se definió el equipo líder para realizar la rendición de cuentas de la Alcaldía de Silos y se establecieron los medios y formatos necesarios.

5.2.3 Herramienta 3: Plan de rendición de cuentas

El plan de rendición de cuentas se establece para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a la Ley 1757 y a algunos aspectos de la NTC ISO 9001:2015, el objetivo de este plan es fortalecer la relación con los ciudadanos fortaleciendo de esta manera el sentido de lo público.

Los instrumentos mostrados dentro del plan fueron diseñados en base al Manual Único de Rendición de cuentas, el autodiagnóstico de rendición de cuentas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

En el [anexo 10](#) se muestra el plan de rendición de cuentas el cual contiene un análisis general del diagnóstico realizado para el proceso y la estrategia realizada con enfoque en los elementos de información, diálogo y responsabilidad.

5.2.4 Herramienta 4: Manual Sistema de Gestión de Calidad

Se realiza el manual del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento a los numerales de la NTC ISO 9001:2015, dentro de este manual se establecen aspectos muy importantes como son: el alcance, la política, los objetivos de calidad, planificación del Sistema entre otros aspectos importantes que podemos evidenciar en el [anexo 11](#).

En el [anexo 12](#), se observa la matriz de riesgos del establecida para el manual de calidad.

5.2.5 Herramienta 5: Caracterización del proceso

En el [anexo 13](#) se puede observar la realización de caracterización del proceso de rendición de cuentas para la Alcaldía de Silos-Norte de Santander, esta caracterización está hecha en base al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) donde claramente se logra identificar los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes del proceso.

5.2.6 Herramienta 6: Procedimientos

En la siguiente tabla podemos evidenciar los procedimientos realizados para dar cumplimiento a la NTC ISO 9001:2015 y al MIPG, dentro de cada uno de ellos encontramos las actividades del procedimiento y una breve descripción de estas.

A cada procedimiento se realiza un diagrama de flujo.

Tabla 6.
PROCEDIMIENTOS

Fuente: propia

En la siguiente tabla se muestran los procedimientos realizados dando cumplimiento a la NTC ISO 9001:2015 y al MIPG para el proceso estratégico de rendición de cuentas.

Requisito	Nombre del documento	Ubicación
ISO 9001:2015	Procedimiento de auditoria interna	Anexo 14
ISO 9001:2015	Procedimiento revisión por dirección	Anexo 15

ISO 9001:2015	Procedimiento no conformidad y acciones correctivas	Anexo 16
MIPG	Procedimiento realización de audiencias públicas	Anexo 17

5.2.7 Herramienta 7: Formatos

Se realiza el diseño de los siguientes formatos con el fin de obtener información clara en las actividades realizadas para el proceso estratégico de rendición de cuentas y dando cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y el MIPG.

Tabla 7.
FORMATOS

Fuente: propia

La tabla presenta los formatos establecidos a utilizar por la Alcaldía de Silos para el proceso de rendición de cuentas.

Requisito	Nombre del documento	Ubicación
ISO 9001:2015 N. 7.5.3	Formato de control de documentación	Anexo 18
ISO 9001:2015 N. 7.5.3	Formato de control de cambios	Anexo 19
ISO 9001:2015 N. 7.5.3	Formato de registros	Anexo 20
ISO 9001:2015 N. 9.1.2	Formato para la evaluación del evento público de RdC	Anexo 21
MIPG		
ISO 9001:2015 N. 9.3.1	Formato para la evaluación del proceso de RdC	Anexo 22
MIPG		

ISO 9001:2015 N. 9.2	Formato Informe de auditoría interna	Anexo 23
ISO 9001:2015 N. 9.2	Formato Evaluación del auditor	Anexo 24
ISO 9001:2015 N. 10.2	Formato de no conformidad acción correctiva	Anexo 25
MIPG	Formato Convocatoria Pública	Anexo 26
MIPG	Formato Inscripción de propuestas durante el evento	Anexo 27
MIPG	Formato presentación de propuestas y evaluaciones	Anexo 28

5.3 Objetivo 3: Construir un plan de acción para el proceso de rendición de cuentas

Se establece el plan de acción del proceso de rendición de cuentas de la Alcaldía de Silos-Norte de Santander para dar cumplimiento al mismo, las herramientas utilizadas (matriz de priorización de acciones, matriz de asignación de responsables, indicadores, matriz de seguimiento) para el cumplimiento de este objetivo se integran en el plan de acción de rendición de cuentas de la entidad. [Ver anexo 29](#)

5.3.1 Herramienta 3: Indicadores

Los indicadores mostrados a continuación se realizan para dar cumplimiento a las acciones establecidas en el plan de acción.

Tabla 8.
INDICADORES

Fuente: propia

En la siguiente tabla se presentan los indicadores utilizados para la medición de los objetivos planteados en el plan de acción.

Indicador	Formula	Tipo de indicador
Personal del equipo líder	$\text{N}^\circ \text{ de personas que conforman el equipo líder} / \text{N}^\circ \text{ de personas necesarias para el equipo líder} * 100$	Gestión
Espacios a utilizar para la audiencia pública	$\text{Cantidad de espacios construidos} / \text{total de espacios requeridos} * 100$	Gestión
Acciones implementadas en la estrategia de RdC	$\text{N}^\circ \text{ de acciones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de acciones requeridas por el MIPG} * 100$	Resultado
Información generada para el evento	$\text{Cantidad de informes realizados} / \text{Cantidad de informes solicitados} * 100$	Resultado
Medios de publicación de información	$\text{N}^\circ \text{ de medios de comunicación utilizados} / \text{N}^\circ \text{ de medios de comunicación disponibles} * 100$	Gestión
Espacios de diálogo preparados	$\text{Cantidad de espacios preparados} / \text{Cantidad de espacios necesitados} * 100$	Resultado
Convocatoria audiencia de rendición de cuentas	$\text{Cantidad de grupos de interés convocados} / \text{Total de grupos de interés} * 100$	Resultado
Eventos de diálogo realizados	$\text{Cantidad de espacios realizados} / \text{Total de espacios planificados} * 100$	Resultado
Cumplimiento estrategia rendición de cuentas	$\text{Puntaje de cumplimiento} / \text{Puntaje total} * 100$	Resultado

6. CONCLUSIONES

Se desarrolló satisfactoriamente el diagnóstico del estado actual del proceso de rendición de cuentas de la Alcaldía de Silos obteniendo una calificación total de 30.9 ubicándose de tal manera le entidad en un nivel inicial, este diagnóstico fue de gran importancia, ya que ratifica la necesidad de que la entidad realice el diseño de la tercera dimensión Gestión con Valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y diseñe un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 con enfoque en el proceso estratégico de rendición de cuentas abarcando estrategias, políticas y controles para el proceso con el fin de aumentar su eficacia.

La entidad presenta un porcentaje de avance de la NTC ISO 9001:2015 del 35.14% esto debido a que se dio cumplimiento a los numerales de la norma, se logró desarrollar toda la documentación que requiere el proceso de rendición de cuentas para la entidad, se establecieron guías, planes, manuales, caracterización, procedimientos y formatos que son de gran ayuda y de vital importancia a la hora de ejecutar el proceso de la entidad ya que estos mecanismos permiten tener un soporte de apoyo en las acciones realizadas, se realizó la socialización del plan de rendición de cuentas a funcionarios de la entidad donde se dio a conocer la importancia y los beneficios que aporta dicho plan, se mostraron los resultados del diagnóstico realizado, se dio a conocer la estrategia de rendición de cuentas establecida para la vigencia 2020 indicando el paso a paso de cómo lograr la eficiencia y efectividad de la misma.

Se estableció un plan de acción para el proceso de rendición de cuentas de la Alcaldía de Silos teniendo como fundamento base los requerimientos de la estrategia de

MIPG y algunas normativas de la NTC ISO 9001:2015, las acciones establecidas dentro del plan se plantearon con ayuda del jefe de oficina de control interno, la asignación de responsables se realizó por dependencias de la entidad. Actualmente la Alcaldía ya ha implementado algunas de estas acciones propuestas en el plan, se realiza un seguimiento a las fechas establecidas para el cumplimiento de las actividades y lograr la efectividad de las mismas.

En la Alcaldía de Silos, en los años anteriores no se tenían establecidas acciones a fin de lograr la mejora en el proceso de rendición de cuentas, a causa de esto la entidad mostró baja transparencia e inconformismo en la gestión ante la comunidad, con la realización de este proyecto se logró establecer la estrategia de rendición de cuentas, guías, planes, manuales, procedimientos los cuales permitieron lograr un avance significativo dentro del proceso, la entidad se compromete a ejecutar las actividades planteadas y realizar el seguimiento de las mismas para la vigencia 2020 con el fin de dar cumplimiento al gobierno nacional, al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a la NTC ISO 9001:2015 y lograr la eficiencia y efectividad en el proceso de rendición de cuentas.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad ejecutar la estrategia de rendición de cuentas establecida en la documentación del proyecto ya que esta ayudará a cumplir con los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y a mostrar mayor transparencia de la entidad antes los entes de control, organizaciones sociales y la ciudadanía.

Es importante que los grupos líderes establecidos para llevar a cabo el proceso cumplan con sus funciones y responsabilidades establecidas en el Manual Único de Funciones de la Alcaldía de Silos.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad con enfoque en rendición de cuentas es de vital importancia, por lo tanto, es importante que la Alcaldía gestione presupuesto para cumplir a cabalidad con la normativa de la ISO 9001:2015, cabe resaltar que se debe actualizar la matriz de partes interesadas, matriz de riesgos, caracterización de procesos, ente otros documentos debido a que la realidad del proceso es cambiante.

La entidad para lograr su eficiencia y transparencia deberá cumplir con cada una de las actividades planteadas en el plan de acción, se recomienda implementar estrategias para que la ciudadanía se haga más partícipe de las audiencias de rendición de cuentas y de esta manera se pueda realizar el análisis, evaluación y publicación de los resultados obtenidos del proceso.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DPN. (2012). *Manual único de rendición de cuentas*.
<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>
- DAFP. (2018). *Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG*. 98.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>
- Icotec Internacional. (2015). *NORMA_ISO9001_2015*.
https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Ley 1757 de 2015*. 10.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=65335
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017b). *MAPA DE ACTORES Y GRUPOS INTERESADOS*.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017a). *Herramientas de autodiagnostico*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitucion politica de Colombia 1991*. 108.
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (1998). *Ley 489 de 1998. diciembre 29, 1-47*. [funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php? i=186](http://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=186)
- DNP - Departamento Nacional de Planeación. (2010). “*Documento Conpes 3654, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.*”
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3651_documento.pdf
- Función Pública. (2017a). *Quienes rinden cuentas*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/quienes-piden-cuentas->
- Función Pública. (2017b). *Rendición de cuentas*. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/rendicion-de-cuentas-un-derecho-de-la-ciudadania/28585938
- Presidencia de la República. (2014). *LEY 1712 DE 2014 DE 2014*. 1-4.
<http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/ley-1712.pdf>
- Función Pública. (2017b). *Glosario Rendición de Cuentas*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Rendición+de+Cuentas>
- (Alcaldía de Silos, 2020)Alcaldía de Silos. (2020). *PLAN DE DESARROLLO*. 368.
- Alcaldía de Silos. (2020). *Alcaldía de Silos*. <http://www.santodomingodesilos-nortedesantander.gov.co/>

- Presidencia de la República. (2014). *LEY 1712 DE 2014 DE 2014*. 1–4.
<http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/ley-1712.pdf>
- Planeación, D. N. de. (2008). *Decreto 028 de 2008*.
http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/decretos/2008/dec_0028_2008.pdf
- Carnegie Mellon University. (2006). *Metodología de la Investigación*. 2.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marquez_g_al/capitulo3.pdf
- Alcaldía de Bucaramanga. (2015). Estrategia de Rendición de Cuentas. *Fondo de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones, 1*, 1–28.
<https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/wp-content/uploads/2019/04/RENDICION-DE-CUENTAS-2019-Revisado.pdf>
- Cazau, P. (2006). Introducción - Investigación en ciencias sociales. *Alternativas*.
<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CC.SS..pdf>
- Carnegie Mellon University. (2006). *Metodología de la Investigación*. 2.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marquez_g_al/capitulo3.pdf
- Castro Moncayo, K. M. (2017). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL. *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL A*. <http://200.12.169.19:8080/bitstream/25000/13004/1/T-UCE-0017-0060-2017.pdf>
- Colombia, R. de. (n.d.). *HERRAMIENTAS PARA ELABORAR PLANES DE ACCIÓN. 2019*.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/3participante-planes-accion.pdf>
- (Icotec Internacional, 2015) Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). *Alta dirección*. <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Alta+Dirección>
- Icotec Internacional. (2015). *NORMA_ISO9001_2015*.
https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf
- Universidad de Caldas. (2019). *Efectividad*. <https://www.ucaldas.edu.co/porta/glosario-institucional/>
- Universidad Nacional de Colombia. (n.d.). *Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora*. 1–10.
http://www.cienciasagrarias.bogota.unal.edu.co/sites/default/files/IMGS/Procedimiento_mejora.pdf
- Mininterior. (2015). *Procedimiento alta dirección*. 1–6.
https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/procedimiento_4_0.pdf

Registry, D. (2007). *Riesgo*. 1–8.
https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/oficina_control_interno/BOLETIN_AUTOCONTROL_3_2010.pdf

Universidad de Pamplona. (2019). *DOCUMENTO DE AYUDA QRS (Quejas , Reclamos y Sugerencias)*. 7, 5685303–5685304.
http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_1/recursos/documentos_generales/institucional/04062010/qrs_ayuda.pdf

Icotec Internacional. (2015). *NORMA_ISO9001_2015*.
https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf

Universidad de los Andes. (2018). *Revisión por la dirección*. 1–6.
[https://planeacion.uniandes.edu.co/dmdocuments/PRO-45-1-03-06 Revision por la Direccion.pdf](https://planeacion.uniandes.edu.co/dmdocuments/PRO-45-1-03-06%20Revision%20por%20la%20Direccion.pdf)

Cerro Verde. (2007). *MANEJO DE NO CONFORMIDADES Y OTROS*. 1–10.
https://cerroverde.pe/wp-content/uploads/2018/04/sgipr0006_-p_manejo-de-no-conformidades_v07.pdf

Instructivo planes plurianuales y de inversiones. 12, 89.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34206843/35631996/Instructivo-ley-1909.pdf/3d6c7454-8cb3-6c65-90d3-77b3397cbc08?t=1561749522023>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). *Realización del informe de rendición de cuentas*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/actividad-17>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017a). *Audiencia Pública*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/mecanismo-no-6-audiencia-publica-participativa>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). *Estrategia de Rendición de cuentas*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/actividad-9>

9. ANEXOS

Ilustración 12.

ENTREVISTA A JEFE DE CONTROL INTERNO

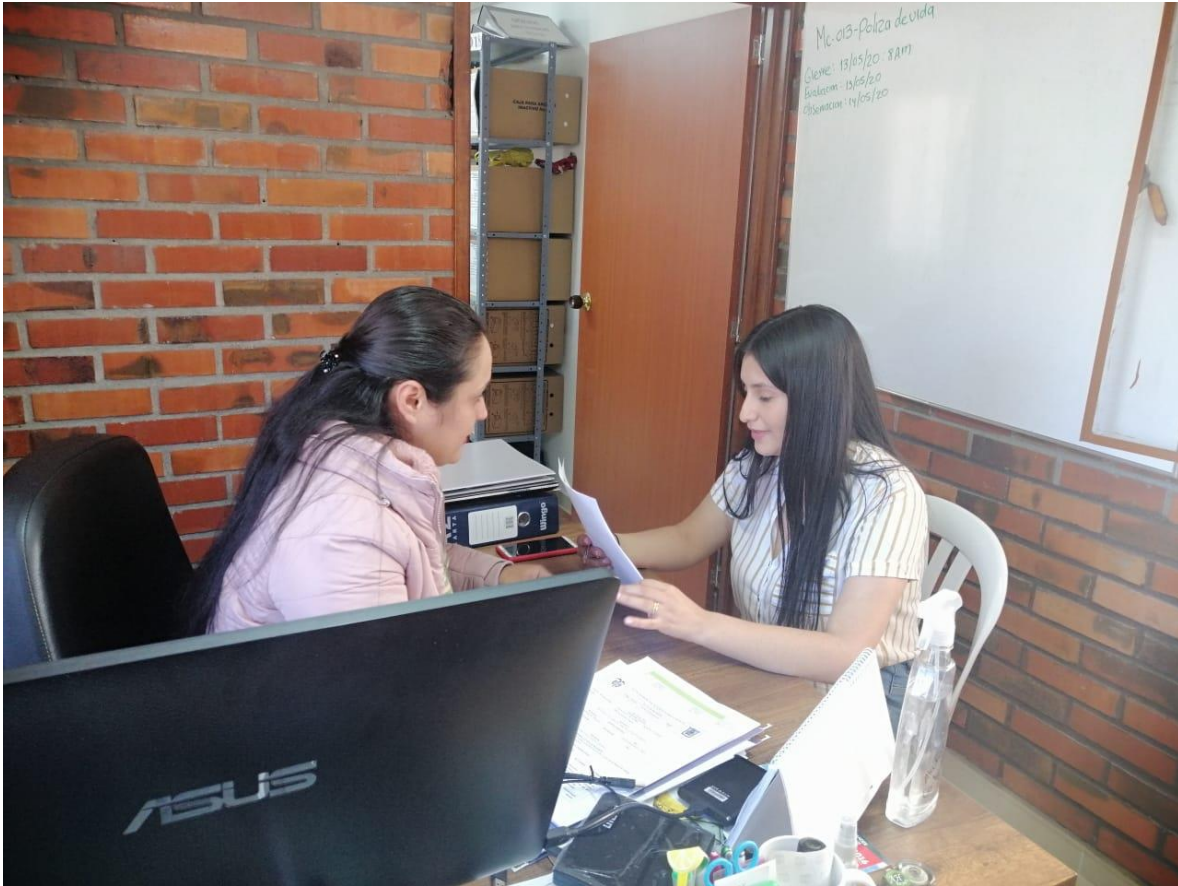


Ilustración 14.
ENCUESTA A LA COMUNIDAD DE SILOS



Ilustración 16.

SOCIALIZACIÓN PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se presenta la ilustración de la socialización del plan de rendición de cuentas realizada en la Oficina de Planeación de la Alcaldía de Silos.

