	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(1)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Bray Contreras Mejía		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	Gladys Vergel Castañeda		
TÍTULO DE LA TESIS	Asistencia en los procesos de gestión y contratación pública, en la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía municipal de Tibú.		
TITULO EN INGLES	Assistance in the processes of management and public contracting, in the Secretary of Social Development, of the Municipal Mayor's Office of Tibú.		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El presente trabajo de grado modalidad pasantías, se ejecutó en la Alcaldía Municipal de Tibú, en el área de Desarrollo Social, enfocado en ofrecer asistencia en los procesos de gestión de PQRS, a usuarios de las entidades de salud, así como apoyar los trámites y los procesos de contratación. Estas actividades se desarrollaron satisfactoriamente en un plazo de 16 semanas, teniendo en cuenta el cronograma y los objetivos previamente establecidos.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The present internship modality degree work was carried out in the Tibú Municipal Mayor's Office, in the Social Development area, focused on offering assistance in the PQRS management processes, to users of health entities, as well as supporting the procedures and recruitment processes. These activities were carried out satisfactorily within a period of 16 weeks, taking into account the previously established schedule and objectives.</p>			
PALABRAS CLAVES	Alcaldía, Trámites, Procesos, Contratación.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Mayor's Office, Procedures, Processes, Hiring.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 76	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Asistencia en los procesos de gestión y contratación pública, en la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía municipal de Tibú.

Bray Contreras Mejía

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Administración de Empresas

MSc. Gladys Vergel Castañeda

23 Junio de 2023

Índice

Capítulo 1. Asistencia en los procesos de Gestión y Contratación Pública, en la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía Municipal de Tibú.....	9
1.1 Descripción breve de la empresa.....	9
1.1.1 Misión.....	13
1.1.2 Visión	13
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	14
1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional.....	19
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o al que fue asignado	22
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	23
1.2.1 Planteamiento del problema.....	29
1.3 Objetivos de la pasantía	31
1.3.1 Objetivo General	31
1.3.2 Objetivos Específicos.....	31
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	31
Capítulo 2. Enfoques Referenciales	33
2.1 Enfoque Conceptual.....	33
2.2 Enfoque Legal	35
2.2.1 ley 1755 de 2015	35
2.2.2 Ley 1150 de 2007	36

2.2.3 Decreto 1510 de 2013.....	37
Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo	39
3.1 Presentación de Resultados	39
3.1.1. Gestionar visitas de inspección, vigilancia y control a las EPS del Municipio, para verificar PQRS de los usuarios, en la prestación de los servicios de salud.....	39
3.1.2. Ofrecer soporte administrativo en los diferentes trámites que se adelantan en la Secretaría.	48
3.1.3. Apoyar todo el proceso de contratación pública en la dependencia.....	56
Capitulo 4. Diagnostico Final	71
Capítulo 5. Conclusiones.....	73
Capítulo 6. Recomendaciones	74
Referencias	75

Lista de tablas

Tabla 1. Extensión Territorial Municipio de Tibú	10
Tabla 2. Objetivos Estratégicos	15
Tabla 3. Actividades a Desarrollar.....	32

Listado de figuras

Figura 1. Mapa Subregiones del Catatumbo.....	10
Figura 2. Organigrama Alcaldía Municipal de Tibú.....	22
Figura 3. Matriz DOFA Secretaria de Desarrollo Social.....	28
Figura 4. Visita de inspección en Nueva EPS y charlas con usuarios sobre sus deberes.....	41
Figura 5. Verificación con funcionaria de Nueva EPS sobre falla en el sistema.....	42
Figura 6. Apertura de Buzón de Sugerencias Nueva EPS.....	43
Figura 7. Acta de apertura del buzón de sugerencias.....	44
Figura 8. Atención al Público oficina del SAC.....	46
Figura 9. Formato de PQRS.....	47
Figura 10. Matriz de Seguimiento en Excel a las metas e indicadores.....	48
Figura 11. Concejo de Gobierno.....	50
Figura 12. Acta de asistencia Concejo de Gobierno.....	50
Figura 13. Comité de Administración de Riesgos.....	51
Figura 14. Acta de asistencia Comité de Administración de Riesgos.....	51
Figura 15. Itindro.....	52
Figura 16. Oficio dirigido a los Secretarios de Despacho.....	54
Figura 17. Informe Técnico de Rendición de Cuentas.....	56
Figura 18. Certificado de Disponibilidad Presupuestal.....	57

Figura 19. Registro Presupuestal.....	58
Figura 20. Presupuesto Salud Pública.....	60
Figura 21. Presupuesto Enlaces y Apoyos.....	61
Figura 22. Check List contratos de Prestación de Servicios.....	64
Figura 23. Banco de Proyectos.....	65
Figura 24. Minuta.....	66
Figura 25. Acta de Inicio.....	67
Figura 26. Designación de Supervisión.....	68
Figura 27. Certificado de Idoneidad.....	69
Figura 28. Certificado de Requerimiento de Personal.....	70

Resumen

El presente trabajo de grado modalidad pasantías, se ejecutó en la Alcaldía Municipal de Tibú, en el área de Desarrollo Social, enfocado en ofrecer asistencia en los procesos de tramitación de PQRS de los usuarios de las EPS, Droguerías e IPS, así como apoyar todos los tramites internos y la contratación del personal y proyectos estructurados por la Secretaría. Todo esto se cumplió satisfactoriamente en un plazo de 16 semanas, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y los objetivos previamente establecidos.

Introducción

La pasantía es una gran oportunidad, no solo para adquirir experiencia, sino también para abrirse camino en un mundo laboral, cada vez más competitivo y cada día más cambiante, lo cual permite afianzar los conocimientos adquiridos y las destrezas, aprender de otras personas y del entorno que nos rodea.

Este trabajo de grado se llevó a cabo en la Alcaldía Municipal de Tibú, y responde a las actividades propias en la dependencia de Desarrollo Social, que me fueron asignadas por mi jefe inmediato, para dar cumplimiento a los objetivos planteados, a través del cargo de Apoyo al SAC (Servicio de Atención al Ciudadano).

La primera parte del informe, está compuesta por la información y descripción general de la empresa, teniendo en cuenta el contexto y las condiciones especiales que se presentan en el territorio y que afectan directamente a la entidad, así como el marco axiológico, el planteamiento del problema, los objetivos de la pasantía y el cronograma con las actividades a desarrollar.

Por consiguiente, se presenta el enfoque referencial, conformado por los marcos conceptual y legal, a través de los cuales se proyectan los conceptos más relevantes, que nos permiten tener una mayor comprensión del proyecto y las leyes que relacionan todo el trabajo realizado, así como las actividades que dan cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos, con sus respectivas evidencias, igualmente se realizó un diagnóstico final y las conclusiones y recomendaciones que de allí se derivan.

Capítulo 1. Asistencia en los procesos de Gestión y Contratación Pública, en la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía Municipal de Tibú

1.1 Descripción breve de la empresa

Para abordar todo lo concerniente a la entidad territorial, es muy importante conocer la historia del Municipio de Tibú, el contexto geopolítico y económico, así como también, algunos hechos históricos, que han sido de gran relevancia e incidencia en cuanto a su administración se refieren.

Todo comenzó cuando la Petrolera, Colombian Petroleum Company, en medio de sus labores de explotación, se vio en la necesidad de construir casas para su fuerza de trabajo, con lo cual se extendieron los primeros caseríos, en medio de la flora y fauna Catatumbera.

“El 8 de marzo de 1945, el Consejo de Cúcuta creó, mediante Acuerdo No. 5, el corregimiento de Tibú” (Alcaldía Municipal de Tibú, 2022).

Si bien el territorio era muy extenso, a los padres fundadores de Tibú, Tomas María Vergara y Alfonso Gutiérrez, se les atribuye dicha causa, puesto que fueron los que trazaron el diseño de las primeras calles, alrededor de la parroquia y así poco a poco, fue creciendo el pueblo con el correr de los años, entre montañas, recursos minerales, indígenas, empresa y ríos.

“En 1975 se fundó el comité comunitario pro-municipio, y el 3 de noviembre de 1977, mediante Ordenanza N° 003 de la Asamblea departamental, fue creado Tibú como municipio de Colombia” (Alcaldía Municipal de Tibú, 2022).

Tibú es el municipio más grande en extensión territorial del departamento Norte de Santander (posee más del 10% del total del territorio Norte santandereano) y su ubicación fronteriza lo favorece para ser polo de desarrollo de la subregión norte, su tierra es cultivable y los afluentes de agua como ríos y quebradas que desembocan en el río Catatumbo, son un recurso hasta el momento poco aprovechado.

Figura 1

Mapa Subregiones del Catatumbo



Nota. El Mapa muestra la región del Catatumbo y la ubicación geográfica del Municipio de Tibú.

Tomado de la Secretaría de Planeación.

Tabla 1

Extensión Territorial Municipio de Tibú

	Tibú	Norte de Santander	Colombia
Extensión territorial	2.737 km ²	21.658 km ²	1.141.748 km ²

Nota. Datos tomados de (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2021).

Es importante destacar que el pueblo Tibuyano, es la cuna de la etnia Motilón Bari, los cuales tienen asentamientos y resguardos indígenas y cuyos grupos poblacionales son beneficiarios de programas como familias en acción, directamente de prosperidad social y orientado por el gobierno Nacional, siendo el único Municipio del Departamento que asiste técnicamente y genera mejores condiciones de vida para las familias indígenas vulnerables que habitan la zona, así mismo, el pueblo se ubica solamente a 45 minutos de Venezuela, con lo cual históricamente este hecho particular le ha permitido ostentar un comercio envidiable, pues el intercambio de productos, bienes y servicios y el constante cambio de Divisas al pasar de un país a otro, generaron un nivel económico muy prolifero para los moradores de la región.

Cabe resaltar que actualmente las principales actividades económicas son la explotación de recursos minerales, como el carbón y el petróleo y la agricultura, representada en su máximo esplendor por los cultivos de palma de aceite que se extienden en todo el territorio y se ven favorecidos por el clima cálido, que es un constante en el mismo.

En cuanto a la accesibilidad al Municipio, es considerablemente compleja y si bien, Tibú es un lugar que ofrece variedad de productos y servicios para sus habitantes, sigue siendo una zona bastante alejada, a casi 3 horas de la Y de Astilleros, vía Cúcuta y la carretera en ese tramo vial no está pavimentada, lo que dificulta y retrasa aún más su tránsito; sin embargo y a pesar de los esfuerzos de líderes y gobernantes en periodos anteriores, el mejoramiento de todo este tramo, sigue siendo un anhelo que se espera, algún día se pueda materializar.

De otra parte el vasto territorio y la cantidad de fuentes hídricas como lo son, el Rio Catatumbo, el rio Sardinata y Socuavo del Norte, por mencionar los 3 afluentes más importantes, son una de las principales razones por la cual, la agricultura es una de las actividades económicas de mayor relevancia, pero si bien, los campesinos a lo largo y ancho del Municipio, intentan sacar a sus familias adelante, de forma honesta y legal, la coca, los cultivos ilegales y los grupos armados al margen de la Ley, hacen que el orden público en la zona, tenga constantes afectaciones y la población viva constantemente intimidada, sin embargo, como muchos de ellos sugieren, se aprende a vivir bien, dentro de lo que se puede. A pesar de que en el casco urbano hay presencia de fuerza pública, pues se cuenta con estación de policía y un batallón del ejército Nacional, constantemente se presentan situaciones desagradables, con lo cual uno de los principales retos del Municipio es conservar la paz y brindarle seguridad a propios y visitantes.

Hay que señalar que el gobierno municipal de Tibú, ha sufrido y pasado por varios inconvenientes, lo que lo convierte en un caso verdaderamente particular, y es que para las elecciones del periodo actual (2020-2023), fue asesinado en el corregimiento de la Gabarra, el candidato Bernardo Betancourt, del partido conservador Colombiano, cuando hombres armados dispararon, causándole la muerte; este hecho no solo repercutió en la vida de sus familiares y seres queridos, sino que generó un impacto muy importante en las elecciones, pues la cercanía de la fecha, hizo que no fuera posible cambiar los tarjetones, así es que la persona que asumió su campaña, fue Corina Duran, su esposa, quien ganó las elecciones mediante voto popular, pero su mandato se vio interrumpido porque no estaba habilitada para ejercer cargos públicos, razón por la cual el 01 de Agosto del 2021 mediante elecciones atípicas, fue elegido el señor Nelson Leal, conocido comerciante, como nuevo mandatario de los Tibuyanos.

De esta manera y atendiendo las diferentes necesidades de la región, la Alcaldía Municipal cuenta con varias Secretarías y dependencias, entre las cuales se destacan Desarrollo Social, Vías e infraestructura, planeación, Gobierno, Tesorería, Centro cultural Casa de la Cultura y Deportibú, resaltando el hecho de que no se cuenta con Secretaría de Educación, direccionándose todo el proceso mediante un Enlace encargado, todo esto debido a que el municipio no cumple con la cantidad mínima de habitantes permitida para obtener la certificación correspondiente de parte del Ministerio de Educación Nacional.

1.1.1 Misión

Trabajar con toda la comunidad en valores democráticos, culturales y participativos para así mejorar nuestras condiciones de vida, orientados siempre a la unidad en torno al interés común, que conlleve a la dignificación del ser humano con énfasis en el desarrollo social, económico, la promoción y protección del medio ambiente urbano y rural, la convivencia pacífica, en ejercicio de una administración ágil, eficiente y transparente, con una comunidad organizada y copartícipe del desarrollo local.

1.1.2 Visión

A partir de las potencialidades físicas del municipio y el recurso humano existente, aplicando los principios de buen gobierno desde el primer día de nuestra administración hasta el 31 de diciembre de 2023, Tibú será reconocida como un ente territorial comprometido con el desarrollo

en la región y se posicionará como referente de liderazgo en procesos comunitarios, sociales a nivel nacional y departamental.

1.1.3 Objetivos de la empresa

De acuerdo con el plan de Desarrollo Municipal, para la vigencia 2021- 2023 “Somos el cambio en el que podemos creer” los objetivos organizacionales de la entidad, se encuentran orientados bajo un modelo de desarrollo, que se rige mediante los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y un conjunto de ejes, programas y objetivos estratégicos, alineados con las necesidades del pueblo Tibuyano, los cuales se describen a continuación:

1.1.3.1 Modelo de desarrollo. El territorio que comprende el municipio de Tibú a partir de sus potencialidades propone un modelo de desarrollo sostenible amparado en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que estos garantizan los derechos básicos para que haya desarrollo económico para todos los seres humanos, los cuales se gestaron en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012 y Finalmente, el 25 de septiembre de 2015, en el marco de la 70 edición de la Asamblea General de Naciones Unidas, en Nueva York, todos los países del mundo adoptaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el documento marco que regirá las actividades para el bienestar de las personas y el cuidado del planeta.

El Plan de Desarrollo con sus programas y metas está en concordancia con los ODS, especialmente con objetivo 1 de poner fin a la pobreza en todas sus formas, en todo el mundo, así

como el objetivo 2 de Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible y el objetivo 6, que busca garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Aunque es uno de los ODS más importantes, se hace preponderante para esta administración municipal el **Objetivo 3 de Salud y Bienestar:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, ya que la pandemia del COVID-19, obligaba a tomar medidas urgentes para atender todo lo que implicó esta emergencia sanitaria y económica.

1.1.3.3 Definición de Ejes Estratégicos, Programas y Objetivos Estratégicos. Se propone en correspondencia con la estructura del programa de gobierno, las competencias territoriales del nivel municipal y el alcance de los programas presupuestales nacionales, cuatro ejes estratégicos en los que se ubicaran 17 programas que a su vez cuentan con objetivos estratégicos de intervención tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 2

Objetivos Estratégicos

Eje estratégico 1. Buen gobierno de la gestión institucional desde la participación social Tibúyana.	
Programas	Objetivos estratégicos
<i>Programa 1: Capacidades de planeación y gestión para el buen gobierno</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la gestión de la administración pública municipal. • Dinamizar el sistema de planeación local soportado en la actualización de información estadística de calidad • Mejorar la capacidad diálogo socio institucional • Promover el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la interacción con la ciudadanía • Aplicar de prácticas de transparencia en la gestión pública municipal • Fortalecer las finanzas públicas municipales. • Promover el acceso a la justicia, justicia transicional y la apropiación de métodos de resolución de conflictos • Fortalecer la defensa jurídica del Estado • Promover la protección y defensa de los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario
<i>Programa 2. Promoción de la participación ciudadana y comunitaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la participación de la ciudadanía en el control social a la inversión pública • Promover el fortalecimiento de los organismos de la acción comunal
<i>Programa 3. Seguridad y convivencia ciudadana para la consolidación de la legalidad y la paz</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acciones encaminadas a la ruptura del delito en la jurisdiccional municipal • Promover la garantía de la seguridad ciudadana a poblaciones con mayor riesgo • Promover la convivencia socio comunitaria y poblacional pacífica, la apropiación de la cultura de legalidad y valores democráticos • Garantizar el derecho a la protesta social • Fortalecer la articulación institucional para la convivencia y la seguridad • Promover el mejoramiento de la seguridad vial local
<i>Eje estratégico 2. Impulso a las potencialidades productivas para la reactivación económica Tibúyana.</i>	
Programas	Objetivos estratégicos

Programa 4. Promoción del desarrollo agropecuario y agroindustrial

- Promover el aprovechamiento de mercados externos
- Gestionar la aplicación y transferencia de desarrollo tecnológicos e innovación en el sector agropecuario
- Garantizar la inclusión productiva de pequeños productores rurales
- Fortalecer la infraestructura productiva y comercialización
- Gestionar el ordenamiento social y uso productivo del territorio rural
- Aumentar la sanidad agropecuaria e inocuidad agroalimentaria

Programa 5. Nueva dinámica económica para la empleabilidad desde el empleo decente

- Impulsar servicios financieros y gestión del riesgo para las actividades agropecuarias y rurales
- Promover la productividad y competitividad de las empresas que operan en el municipio
- Impulsar el emprendimiento local en los distintos sectores productivos
- Adelantar acciones para el desarrollo empresarial formal de las Mipyme
- Impulsar el desarrollo ambiental sostenible del sector minero energético
- Promover la energización productiva sostenible
- Promover la protección de derechos fundamentales del trabajo y fortalecimiento del diálogo social
- Impulsar la formación para el trabajo, la formalización del empleo y la protección social

Programa 6. Garantía de equipamiento municipal para el desarrollo

- Mejorar el equipamiento urbano para la convivencia
- Gestionar la inversión en el control y adecuación del espacio público

Programa 7. Mejoramiento de la conectividad vial para la competitividad

- Impulsar la infraestructura para el transporte fluvial
- Gestionar la infraestructura de la red vial regional
- Promover el mejoramiento de la infraestructura y servicios de logística de transporte
- Gestionar la prestación de servicios de transporte público de pasajeros

Programa 8. Mayor conectividad digital para el desarrollo

- Fortalecer la institucionalidad para la apropiación y uso de la Ciencia Tecnología e Innovación (CTI)
 - Promover el desarrollo tecnológico e innovación para desarrollo empresarial formal
-

Eje estratégico 3. Gestión social para la satisfacción de derechos de los sectores poblacionales Tibuyanos.

Programas

Programa 9. Derecho a la salud con dignidad para la vida

Programa 10. Promoción de la educación pertinente para la paz y el desarrollo

Programa 11. Acceso a la cultura para la transformación social

Programa 12. Inclusión social para el bienestar poblacional

Programa 13. Inversión en vivienda digna para el desarrollo humano

Programa 14. Gestión de la prestación de servicios públicos domiciliarios, garantía de agua potable y saneamiento básico para el desarrollo humano

Programa 15. Apoyo al deporte y la recreación para la integración social

- Promover la generación de una cultura a para la gestión del conocimiento y la innovación

Objetivos estratégicos

- Promover el aseguramiento y prestación integral de servicios de salud
- Impulsar las acciones de salud pública para la prevención
- Gestionar la sanidad ambiental
- Fortalecer la calidad y fomento de la educación superior
- Promover la calidad, cobertura y fortalecimiento de la educación inicial, preescolar, básica y media
- Gestionar la protección y salvaguardia del patrimonio cultural presente en el municipio
- Promover el acceso de la población a los procesos y expresiones culturales y artísticas
- Promover la atención integral de población en situación permanente de desprotección social y familiar
- Impulsar la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno asentadas en el municipio
- Gestionar el desarrollo integral de la primera infancia, adolescencia y juventud
- Gestionar el fortalecimiento de las capacidades de las familias para la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes
- Impulsar la inclusión social y productiva para la población en situación de vulnerabilidad (Discapacidad, mujeres, migrantes, reinsertados y reincorporados, tercera edad)
- Impulsar el acceso a soluciones de vivienda
- Promover la regularización de asentamientos humanos urbanos y corregimentales
- Gestionar el acceso de la población a los servicios de agua potable y saneamiento básico
- Fomentar la recreación, actividad física y deporte para desarrollar entornos de convivencia y paz

	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la preparación y participación de los deportistas
<i>Eje estratégico 4. Protección de la riqueza ambiental para la sostenibilidad del territorio Tibuyano.</i>	
<i>Programas</i>	<i>Objetivos estratégicos</i>
<i>Programa 16. Gestión del potencial ambiental y ecológico territorial</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la conservación de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos • Desarrollar acciones de educación Ambiental • Fortalecer el desempeño ambiental de los sectores productivos • Gestionar información y conocimiento del sector ambiental • Gestionar acciones de adaptación y mitigación al cambio climático desde el desarrollo bajo en carbono y resiliente al clima • Promover la gestión integral del recurso hídrico • Garantizar el ordenamiento ambiental territorial
<i>Programa 17. Apropiación de la cultura de gestión del riesgo de desastres</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la gestión integral del riesgo de desastres • Promover la cultura de la resiliencia para la gestión del riesgo • Fortalecer la capacidad para la atención a casos de emergencias

Nota. Plan de Desarrollo de la Alcaldía Municipal de Tibú 2021-2023.

1.1.4 Descripción de la Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la Alcaldía de Tibú, está en un proceso de rediseño institucional, con el fin de mejorar la calidad de los procesos y estipular si existe la necesidad de abrir nuevas secretarías y crear cargos adicionales, que desde el buen gobierno, contribuyan a solventar las necesidades de los habitantes del municipio, no obstante, los resultados de este proyecto, según la firma consultora encargada, toman alrededor de medio año, por lo cual, a continuación de detalla, cómo está compuesto el organigrama actual:

A. Despacho del alcalde

B. Control Interno

C. Secretaria de Planeación

- Control urbano
- Banco de Proyectos
- Régimen Subsidiado

D. Secretaria General y de Gobierno

- Archivo Central
- Comisaria de Familia
- Corregidurías
- Inspección de Policía

E. Tesorería

- Caja
- Recaudo e Impuestos
- Contabilidad
- Presupuesto

F. Secretaria de Vías e Infraestructura

G. Secretaria de Desarrollo Social

- Coordinación de Salud Pública
- Salud Municipal
- Enlace de Equidad de Género
- Enlace de Familias en Acción
- Enlace de Educación
- Enlace de Participación Ciudadana
- Enlace de Juventudes

- Enlace de Primera Infancia y Adolescencia
- Enlace de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)
- Enlace de Adulto Mayor

H. Centro Cultural “Casa de la Cultura”

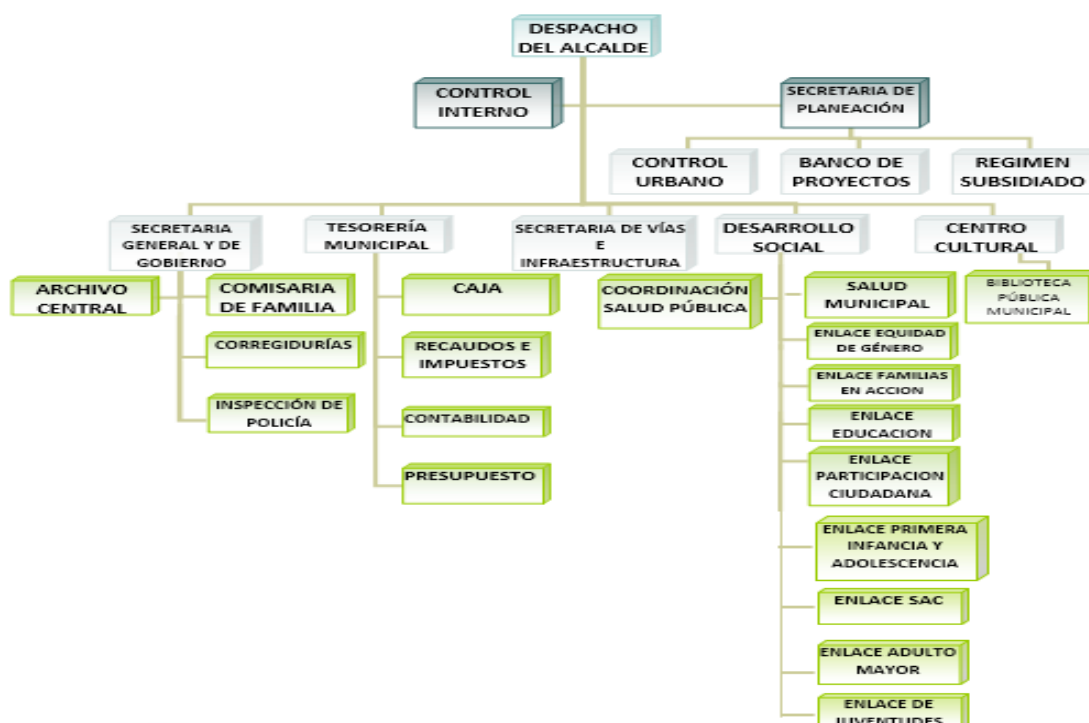
- Biblioteca Pública Municipal

¿Para qué sirven las estructuras organizacionales? Lominchar matiza que “son organizaciones más complejas, que requieren una ordenación más jerárquica que especifique las funciones que tiene cada uno dentro de la empresa”. (Giner Gemma, 2020).

Dentro de la estructura organizacional de la entidad territorial, se maneja una jerarquía lineal, que a su vez se divide en departamentos o secretarías, las cuales, las cuales manejan mucha cooperación entre sí para el alcance de los objetivos, en donde los colaboradores tienen, claramente definidos sus roles.

Figura 2

Organigrama Alcaldía Municipal de Tibú



Nota. Tomado de la Secretaría de Planeación.

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o al que fue asignado

La Secretaría de Desarrollo Social es una de las más importantes, ya que es la más extensa en la estructura organizacional de la Alcaldía y relaciona temas muy arraigados con las necesidades de la sociedad Tibúyana. Está compuesta por el líder de la dependencia y jefe inmediato, el Secretario de Desarrollo Social, Baldomiro José Pérez Pacheco, quien delegó funciones en el área para brindar asistencia en los procesos de gestión y contratación pública al pasante Bray Contreras Mejía, tal y como se estableció en el plan de trabajo de la pasantía, bajo la dirección de la docente, Gladys Vergel Castañeda.

Otra de las profesionales en la parte administrativa, es la secretaria Marisol Díaz, quien recibe, archiva documentos y da respuesta a correos institucionales.

Por otra parte, también se contempla la Coordinación de Salud Pública en cabeza de Ladis Dayana Rojas Suarez y Salud Municipal, liderada por la Doctora Mérida Bermon Mendoza, abordando todo lo que tiene que ver con afiliaciones en salud al régimen subsidiado y contributivo.

Así mismo, la complementan Siente (07) Enlaces, como lo son, Participación Ciudadana, en cabeza de Jeison Manuel Fonseca Rodríguez, cuyas actividades están encaminadas a brindar atención a las comunidades en cuanto a legalización y manejo de juntas de acción comunal.

Adicionalmente, la conforman Darwin Correa Duran, quien es el enlace de Juventudes, Teresa Gómez Hernández, Enlace de primera infancia y adolescencia, Leidy Tatiana Estupiñán Sánchez, encargada de Educación, Claudia Patricia Sandoval Peña por Equidad de Género, José Eduardo Niño Rojas en Servicio de atención al ciudadano, Johana García Fuentes, Enlace de Adulto Mayor y Gerson Hernández Mogollón, quien está al frente de Familias en Acción.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Como primer punto a tener en cuenta, hay que destacar que la Secretaría de Desarrollo Social, cuenta con profesionales integrales que, en el ejercicio de sus funciones, acumulan experiencia, calidad, ética y un sentido de pertenencia que se ve reflejado en el trabajo que realizan cada día. Así mismo, siempre procuran mejorar sus capacidades y conocimientos mediante capacitaciones, con el ánimo de fortalecer aún más sus competencias, no obstante, el personal que

se encarga del área Administrativa y contractual, es escaso, pues solo se cuenta con una Secretaria, que no puede soportar sola, toda la carga laboral que se demanda, es por esta razón que se solicitó un pasante, para brindar apoyo y asistencia en todos estos procesos.

En cuanto a la infraestructura física, las oficinas de la Secretaría, carecen de espacio físico, por lo cual se podría decir, que en algunos casos hay hacinamiento, pues para atender al público, las personas que llegan no cuentan con un espacio para sentarse, con lo cual esta es una carencia en el servicio prestado, aunque los compañeros hacen su mejor esfuerzo y se quejan menos de lo que deberían, porque como ellos mismos dicen “se hace lo que se puede, con lo que se tiene”.

Por otro lado, la dependencia carece de un sistema de información, que reúna cada una de las actividades que se realizan, puesto que existe un formato de seguimiento a los planes de acción, en donde se proyecta la ejecución física y financiera con cada una de las metas y el avance en el cumplimiento, con su respectiva evidencia, lo que es muy bueno, pero las actividades que el personal realiza por contrato no quedan debidamente registradas y almacenadas, por ejemplo, en una nube propia, en donde se pueda disponer en cualquier momento que sea solicitada, por algún órgano de control como la procuraduría, si eso llegase a pasar, así es que una de las necesidades que se evidencian es la de emplear la tecnología en función de archivar los diferentes documentos, pues se siguen manejando de manera física y la alternativa que se maneja es la de escanear y guardar todo en el computador. De todas formas, se manejan bases de datos a nivel Nacional, como lo son, el “Itindro”, una plataforma de gestión documental donde se automatiza el manejo de archivos, de tal forma que se puede radicar, enviar solicitudes u oficios a otras dependencias de la

entidad. Igualmente, el recurso tecnológico en cuanto a computadores e impresoras es escaso y se maneja desde la colaboración y cooperación con las oficinas que si cuentan con estas herramientas.

Particularmente los diferentes materiales físicos como lo son hojas, lápices, lapiceros, sacapuntas y todo lo relacionado, se maneja desde el área de inventarios en donde constantemente ejercen control y dotan las oficinas con lo que se necesite, por ese lado, generalmente hay una respuesta positiva.

Un aspecto a tener en cuenta y que lo resalto como algo fundamental, es el buen clima organizacional que se vive al interior de la dependencia, pues hay mucho compañerismo, actitud de cooperación y trabajo en equipo, las personas se muestran con una muy buena energía y dispuestos a ayudar en lo que puedan. Algo para resaltar con lo manifestado anteriormente es que se cuenta con una pequeña cafetería, en la cual se atiende bastante bien a todo el personal, pues la persona encargada prepara café, aromática o incluso tiene a disposición agua fría, teniendo en cuenta la temperatura que es bastante elevada en los pasillos, si bien al interior de las oficinas hay aire acondicionado, lo cual permite mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

Refiriéndose particularmente al cumplimiento de metas, en todo el entorno social en el que la Secretaria hace presencia, algunos de los mayores inconvenientes es la demora en los procesos, pero no por parte del personal de la dependencia, sino de otras áreas de la Alcaldía, como lo es planeación a través del Banco de Proyectos o la misma Tesorería en cuanto a la agilidad en la asignación de recursos; sin embargo, esto genera demoras en el alcance de los objetivos y el desarrollo de los planes de acción.

Cabe resaltar el hecho de que Tibú es un Municipio PDET, es decir, está priorizado por el Gobierno Nacional con políticas y apoyo institucional encaminados a la participación ciudadana y la provisión de bienes y servicios, por parte del Estado, en el marco de la reforma rural, por tanto, todos estos factores sociales se ven directamente beneficiados y con ello así mismo la Secretaría, por ser su área de interés. En concordancia con lo anterior y por ser una zona flagelada por la violencia y el conflicto armado, muchas Instituciones de educación Superior, como el SENA y otras Universidades para fortalecer el acceso a la educación Superior, de otra parte Organizaciones no gubernamentales (ONGS) a nivel internacional, como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) hacen presencia en el territorio, brindando acompañamiento en los procesos y las diferentes actividades y jornadas que se realizan en la dependencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se formula la siguiente Matriz DOFA, la cual representa las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas y así mismo, las estrategias FO, DO, FA Y DA para contrarrestar todas las problemáticas y carencias evidenciadas y seguir mejorando y fortaleciendo todos los procesos, de la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía Municipal de Tibú.

Matriz FODA son las siglas correspondientes a una metodología de análisis que tiene por objetivo proporcionar una vista detallada de la estructura interna y externa de una empresa o proyecto. La mayor parte del tiempo, el análisis FODA se lleva a cabo siguiendo 4 pasos específicos, como lo son el estudio interno y externo, la elaboración de la matriz y el desarrollo de

una estrategia completa. Sus siglas FODA corresponden a las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. (Martinez, 2022).

Figura 3

Matriz DOFA Secretaría de Desarrollo Social

<p style="text-align: center;">MATRIZ DOFA Secretaría de Desarrollo Social Tibú</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente Ambiente laboral. 2. Trabajo en equipo y cooperación. 3. Estructuración y formulación de proyectos. 4. Amplia cobertura en prestación de servicios para todos los sectores sociales. 5. Acompañamiento, fortalecimiento e inclusión a los diferentes grupos poblacionales (Población migrante, etnias, LGBTIQ+, niños, adolescentes, jóvenes, adulto mayor, mujeres, etc.). <p>Control y evaluación de resultados, mediante seguimiento a planes de Acción.</p>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de infraestructura y áreas de trabajo. 2. Falta de equipos de cómputo. 3. Escasas Bases de datos. 4. Presupuesto limitado. 5. La falta de certificación en Educación, por parte del Ministerio, hace que en vez de Secretaria de Educación, se maneje un Enlace que está dentro de Desarrollo Social.
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Articulación con diferentes ONGS que hacen presencia en el Municipio, para ejecución y acompañamiento en proyectos sociales. 2. Gestión de recursos a través de cooperación y convenios con empresas e IES del sector privado. 3. Innovación en procesos Institucionales. 4. Conocimiento del entorno y las necesidades de la Comunidad. 5. Políticas de paz y favorecimiento a poblaciones vulnerables alineados con el PD del Gobierno Nacional. 6. Aprovechamiento de la oferta Educativa del SENA, enfocada en brindar mejores posibilidades de Acceso a la Educación. 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar de jornadas institucionales en los principales corregimientos del Municipio, para asegurar la prestación de los servicios a la población en General (F1, F4, F5+O1, O4, O5). 2. Generar bases de datos y caracterización de la población atendida, para tener mayor control y evaluación de los servicios prestados. (O3+F2). 3. Articular con IES públicas y privadas para generar proyectos productivos con impacto social encaminado a mejorar las condiciones de vida de la comunidad en general. (O2, O6+F3). 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar apoyo y acompañamiento a ONGS con el fin de brindar apoyo en los procesos y asistencia técnica para condiciones laborales del personal de la Secretaria. (O1+D1,D2) 2. Formular una estrategia para caracterizar a la población abordada, a través de un formato en Excel, generando un registro de la atención al público en entornos internos y externos. (O3+D3). 3. Fortalecer los procesos educativos y el acceso a programas de formación para jóvenes del municipio mediante alianzas estratégicas con diferentes instituciones y entidades de educación superior y el gobierno Nacional. (O4,O5,O6+D5)
<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas de orden público. 2. Violencia. 3. Vías en mal estado. 4. Comunidades alejadas del casco urbano y de difícil acceso. 5. Comunidad en General con muchas necesidades insatisfechas. 6. Clima: Algunas poblaciones sufren constantes inundaciones por desborde de Rios en épocas de lluvia. 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitar canales de comunicación por parte de los Enlaces de la Secretaria, en las diferentes áreas del municipio, para garantizar el desarrollo y continuidad de los procesos. (F1, F4+A4, A5). 2. Despliegue del equipo de trabajo con acciones que mitiguen el impacto de las inundaciones en la prestación de los servicios desde una atención especial a estos usuarios. (F2+A3, A6). 3. Promover acciones de paz y convivencia con los diferentes grupos poblacionales para ayudar a mitigar el impacto de la violencia que vive el Municipio. (F3, F5+A1, A2). 	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar el portafolio de servicios de la Secretaria. (A5+D5). 2. Mejorar los procesos y optimizar los recursos tecnológicos para brindarle apoyo al usuario que no se pueda desplazar a la oficina, de manera remota. (D1, D2, D3+A3, A4, A6). 3. Gestionar recursos para atender a la población vulnerable víctima del conflicto (A1, A2+D4).

1.2.1 Planteamiento del problema

La alcaldía municipal de Tibú, Norte de Santander, se encuentra en un área de influencia clave, en la región del Catatumbo, puesto que el territorio que abarca el municipio es demasiado extenso, el más grande del departamento en kilómetros cuadrados, en el cual convergen comunidades pertenecientes a varias culturas y etnias, dentro de los que se pueden destacar, a los indígenas Motilón Barí, raizales, palanqueros, campesinos y venezolanos, puesto que estos últimos se encuentran en la zona fronteriza y constantemente unos ya asentados en el casco urbano y otros en tránsito por la zona, hacen uso de los diferentes productos y servicios de este lado de Colombia. Teniendo en cuenta todos estos grupos poblacionales y la complejidad de los mismos, sumado a la situación de orden público por la presencia de grupos armados al margen de la ley, el mal estado de las vías, el clima y la riqueza de recursos naturales como el carbón y el petróleo, las necesidades son crecientes y desde la entidad territorial, se hace el mayor esfuerzo posible por responder a las diferentes problemáticas que hay en la región, aunque a veces, los recursos humanos, financieros y tecnológicos, sean limitados.

“Hoy el Catatumbo renace. Haciéndole frente a los estragos de la violencia y el marginamiento, en la región han surgido y se vienen fortaleciendo iniciativas, organizaciones, movimientos sociales y liderazgos que apuestan por crear condiciones para habitar el territorio dignamente”. (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2017).

Es de esta forma, como la Secretaría de Desarrollo Social, lleva gran peso e importancia en todos los proyectos planteados para abordar las necesidades de las comunidades más vulnerables, con lo cual es indispensable contar con un equipo de trabajo preparado y a la altura de los retos que la dependencia y los diferentes grupos de interés demandan, profesionales integrales que desde el desarrollo de sus funciones aporten al crecimiento y al cumplimiento de metas de plan de desarrollo Municipal.

Actualmente la Secretaría cuenta con un capital humano capacitado en las diferentes áreas del conocimiento, para darle respuesta a todos los procesos que se adelantan, pero de manera muy descentralizada, puesto que cada división, aborda a un grupo de interés en específico y hace falta apoyo en todos los temas contractuales, administrativos y supervisión al cumplimiento de metas de la dependencia.

Teniendo en cuenta que toda esta carga laboral recae en el profesional de Servicio de Atención al ciudadano y a veces se presentan demoras en los procesos, puesto que hay demasiadas actividades por desarrollar, se hace necesario contar con un apoyo en la parte administrativa, que pueda complementar y ayudar a darle trámite a todos estos requerimientos de la dependencia.

“La gestión del talento humano, trabaja a largo plazo, a la vanguardia de las nuevas tecnologías, pensando en mejores dinámicas de selección y retención de colaboradores potenciales en beneficio de la empresa”. (Barajas, 2021)

Es así como nace esta iniciativa para el presente trabajo de grado, en la modalidad de pasantías, el cual busca aportar todos los conocimientos teórico-prácticos, adquiridos durante la etapa académica del estudiante y previamente en las prácticas profesionales, para de esta manera, acompañar y fortalecer al talento humano de la Secretaria de Desarrollo Social,

brindando calidad y agregando valor a cada uno de los diferentes procesos de gestión y contratación pública, que se adelantan en la misma.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo General

Brindar asistencia en los procesos de Gestión y Contratación Pública, en la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía Municipal De Tibú.

1.3.2 Objetivos Específicos

Gestionar visitas de inspección, vigilancia y control a las EPS del Municipio, para verificar PQRS de los usuarios, en la prestación de los servicios de salud.

Ofrecer soporte administrativo en los diferentes trámites que se adelantan en la Secretaría.

Apoyar todo el proceso de contratación pública en la dependencia.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos anteriormente formulados, se determinaron las siguientes actividades a desarrollar, en la siguiente tabla:

Tabla 3.*Actividades a desarrollar*

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos Específicos
*Brindar asistencia en los procesos de Gestión y Contratación Pública, en la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía Municipal De Tibú.	*Gestionar visitas de inspección, vigilancia y control a las EPS del Municipio, para verificar PQRS de los usuarios, en la prestación de los servicios de salud.	*Agendar visitas de inspección con las EPS del Municipio. *Realizar aperturas del buzón de sugerencias en las EPS. *Tramitar todas las PQRS.
	*Ofrecer soporte administrativo en los diferentes trámites que se adelantan en la Secretaría.	*Verificar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de la dependencia. *Asistir a reuniones y concejos directivos en representación de la Secretaría. *Radicar documentos. *Elaborar oficios. *Direccionar el proceso de rendición de cuentas.
	*Apoyar todo el proceso de contratación pública en la dependencia.	*Solicitar certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) y registros presupuestales (RP) en la Tesorería Municipal. *Elaborar presupuestos. *Orientar el proceso de contratación del personal de la Secretaría.

Capítulo 2. Enfoques Referenciales

El presente capítulo contiene información sobre los diferentes conceptos y referencias, así como la normativa que se debió tener en cuenta en el desarrollo del proceso de pasantías.

2.1 Enfoque Conceptual

Alcaldía Municipal. Es la entidad gubernamental del municipio, desde donde se administran los recursos del pueblo, con el fin de satisfacer sus necesidades, la cual tiene relación directa con el orden departamental, a través de la Gobernación y así mismo con los lineamientos del gobierno central del país, por intermedio del presidente de la república.

Secretaría de Desarrollo Social. Es la dependencia de la Alcaldía Municipal, desde la cual se orientan diferentes procesos, encaminados a atender a los grupos poblacionales diversos, que hacen presencia en el entorno dado, de esta manera todos sus objetivos buscan generar bienestar y desarrollo en la comunidad y su área de interés.

PQRS. Hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que tienen los usuarios, en cuanto a la prestación del servicio, en este caso de salud, tanto del régimen subsidiado como contributivo. Cabe resaltar que dichas quejas se recibieron mediante la apertura del buzón de sugerencias de las entidades prestadoras (EPS, IPS y Droguerías del Municipio de Tibú) y se tramitaron desde la oficina del servicio de atención al ciudadano (SAC), con el apoyo del equipo de Auditoría en Salud, compuesto por una abogada especialista, un ingeniero de sistemas y dos auditoras.

Es muy importante preocuparse por la satisfacción del usuario y la calidad de los procesos, “hay que tener en cuenta que, no contar con un sistema PQRS, puede derivar en tener clientes insatisfechos y, en el peor de los casos, sanciones económicas si la empresa resulta ser responsable” (HSETools, 2021).

Trámite. Comprende la gestión o diligencia que se realiza para darle solución a una situación o cosa, para este caso, los realizados con los procesos internos administrativos de la Secretaría, así como los llevados a cabo por la atención a usuarios.

Indicadores. Son las metas del PDM (Plan de desarrollo municipal) que debe cumplir la Secretaría y que se distribuyen de acuerdo a las áreas que maneja cada profesional contratado. Cabe resaltar que estos objetivos están especificados en los planes de acción de cada colaborador, para su correspondiente seguimiento y medición. Por consiguiente “un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico” (ONU MUJERES ORG, 2010).

Contratación. Es un acuerdo a través del cual una persona se obliga a prestar un servicio a la empresa, toda vez que se reciba una remuneración por el mismo y se cumpla con ciertos parámetros establecidos entre las partes. Es por ello que, “si una de las partes no cumpliera con la parte que acordó, la otra, de sentirse perjudicada por la omisión o la inobservancia, podrá iniciar las acciones legales que correspondan al caso” (Ucha, 2022).

Para el caso de la dependencia asignada, Desarrollo Social, se realizó tanto contratación del personal, como la encaminada a proyectos ejecutados con el fin de dar cumplimiento a las metas del plan de desarrollo.

2.2 Enfoque Legal

En Colombia, durante el gobierno del expresidente Juan Manuel Santos, se promulgó una ley que modificó la forma en la cual los ciudadanos podían expresar, solicitar o realizar una petición, a las diferentes entidades, de acuerdo con el caso al que hubiere lugar, definiendo una serie de lineamientos específicos.

2.2.1 ley 1755 de 2015

Dentro de la constitución política de Colombia, en su artículo 23, estipula como derecho fundamental que todas las personas pueden presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, esto a grosso modo, es tanta la importancia de este artículo constitucional que se procedió, después de un poco más de 2 décadas en instituir una ley que garantizará su efectividad, pues históricamente el origen legal se propuso en el congreso de angostura de 1819, sin embargo no establecía los términos en los cuales se debía dar respuesta por parte de la administración (Lara López, 2020).

Es la ley 1755 de 2015, aquella que introduce los términos para que la administración y los particulares, respondan de fondo ante una petición siempre que esta sea incoada de manera respetuosa (Lara López, 2020).

Siendo así la ley previa los siguientes términos:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los

quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes (Lara López, 2020).

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción (Lara López, 2020).

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (Lara López, 2020).

2.2.2 Ley 1150 de 2007

“Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos” (Observatorio Agencia ITRC, 2021).

Esta ley es de gran relevancia pues modifica ciertos aspectos del estatuto de Contratación Pública (ley 80 de 1993) y dicta otras disposiciones dirigidas al aprovechamiento y transparencia de los recursos públicos dentro de la contratación estatal, ejemplo de lo anterior es que se introducen ciertas reglas a los diferentes tipos de selección del contratista, así como también determinados requisitos con los que deben cumplir los contratistas al momento de contratar, sumado a esto, se dictan otras disposiciones sobre las diferentes etapas surtidas dentro del proceso de- contratación (Observatorio Agencia ITRC, 2021).

2.2.3 Decreto 1510 de 2013

“Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública” (Observatorio Agencia ITRC, 2021).

Ley de gran importancia para el tema de prevención en la lucha contra el fraude y la corrupción orientada a fortalecer la transparencia en el tema de contratación pública. Se tratan aspectos relevantes como la fijación de un Plan Anual de Adquisiciones dentro de las entidades, lo cual permite la publicidad de los gastos y así mismo que los procesos de contratación y adquisición de bienes o servicios sean transparentes.

Dentro de sus principales aspectos, además de reglamentar el sistema de compra y contratación de las entidades, establece que las entidades estatales deben procurar el logro de los objetivos de dicho sistema, definidos por Colombia Compra Eficiente, así mismo se debe justificar mediante acto administrativo la modalidad de contratación directa, la posibilidad de utilizar el

mecanismo de subasta inversa en los procesos de licitación pública, el plan anual de adquisiciones y el registro único de proponentes entre otras novedades

La norma en cuestión evita que los dineros públicos sean destinados arbitraria e indebidamente pues está dirigida a optimizar los procesos de contratación de las entidades, con el fin de que los dineros y recursos públicos utilizados sean aprovechados de manera eficiente y de esta forma se cumplan los objetivos de las entidades y los fines del estado (Observatorio Agencia ITRC, 2021).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo

Este capítulo contiene las actividades desarrolladas durante la pasantía, las cuales permitieron dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados y se sustentan a través de las evidencias relacionadas en cada una de las mismas.

3.1 Presentación de Resultados

3.1.1. Gestionar visitas de inspección, vigilancia y control a las EPS del Municipio, para verificar PQRS de los usuarios, en la prestación de los servicios de salud.

El día 20 de febrero de 2023, se dio inicio a las actividades programadas para el desarrollo de la pasantía, de la siguiente manera:

En primera instancia, el jefe inmediato, Baldomiro José Pérez Pacheco, le dio la bienvenida al pasante, haciendo una presentación con todo el equipo de trabajo de la Secretaría de Desarrollo Social, en la cual, cada uno de sus compañeros se identificó de acuerdo con el cargo que ocupaba.

Posteriormente, se dio una charla de inducción y capacitación sobre las actividades que el pasante debía desarrollar y también se hizo énfasis en un recorrido para conocer las instalaciones de la Alcaldía Municipal, con el fin de tener claros aquellos tramites en los cuales era necesario trabajar articuladamente con otras dependencias, como lo fueron, Tesorería, Planeación y la Secretaría General y de Gobierno, conociendo además a los colaboradores de toda la Administración.

Continuando con el recorrido, el pasante conoció y se instaló en su oficina, ubicada en el primer piso de la Alcaldía, la cual era compartida con dos compañeras, apoyo de auditoría en salud y la coordinadora de salud Municipal. En dicho espacio se me asignó un computador, el cual sería mi herramienta de trabajo y se me indicó los cuidados que debía tener con el mismo.

El siguiente paso fue una socialización con el equipo de trabajo encargado de tramitar las PQRS de los usuarios del sistema de salud, dentro de los cuales era necesario colaborar con el coordinador del SAC Municipal, Apoyos de Auditoría en Salud y los Auditores de Salud, resaltando que estos últimos trabajaron en conjunto, pero de forma remota, desde la ciudad de Cúcuta.

Actividad N° 1 Agendar visitas de inspección con las EPS del Municipio.

Para dar inicio a esta actividad, se realizó un cronograma de visitas periódicas, con las tres EPS presentes con oficinas en el Municipio de Tibú (Nueva EPS, Comfaorienté EPS y Coosalud EPS).

Estas visitas se programaron en conjunto con el Coordinador del SAC Municipal, José Eduardo Niño y la profesional de Apoyo en Auditoría en Salud, Luz Vianey Rodríguez, para lo cual se definió que se iban a realizar visitas los días Lunes en Nueva EPS, y los días viernes en Coosalud y Comfaorienté.

Es importante resaltar que las visitas de inspección se realizaron siempre con la presencia de usuarios, con el objetivo de conocer su percepción sobre la prestación del servicio de la entidad, darles a conocer sus deberes y derechos y contar con todos los actores que hacían parte del ejercicio.

Figura 4

Visita de inspección en Nueva EPS y charlas con usuarios sobre sus deberes y derechos.



Nota. Elaboración propia. Fotografía tomada en oficina de Nueva EPS.

Los partícipes de la apertura del buzón, fueron el coordinador del SAC, un apoyo en auditoría en salud, un usuario quien escogido al azar y para garantizar transparencia en el proceso, realizaba apertura del buzón, los funcionarios de la EPS y el Apoyo al SAC y el pasante.

Cada apertura del buzón de sugerencias dejaba su correspondiente acta y evidencia fotográfica.

Figura 6

Apertura de Buzón de sugerencias en Nueva EPS



Nota. Apertura realizada por el pasante, en conjunto con el coordinador del SAC, usuaria y funcionaria de Nueva EPS.

Figura 7

Acta de apertura del buzón de sugerencias

Alcaldía Municipal de Tibú Departamento Norte de Santander Secretaría Desarrollo Social		ALCALDÍA AMIGA	
ACTA			
SEGUIMIENTO A LA APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS EAPB			
Objetivo	Acompañamiento a la apertura del buzón de sugerencias EAPB, con el fin de verificar las solicitudes o felicitaciones en cuanto a la prestación de servicios de la entidad.		
♦ Datos Generales			
Lugar	NUEVA EPS	Ciudad	Tibú
Fecha	17 DE ABRIL		
Hora	04 :40 P.M	Numero de Acta	-2023
♦ Asistentes			
Nombres	LUZ MERY ACERO/YINETH PÉREZ		
Cargo	FUNCIONARIA DE LÍNEA DE FRENTE		
Nombres	JOSE EDUARDO NIÑO ROJAS/BRAY CONTRERAS MEJÍA		
Cargo	PROFESIONAL SAC MUNICIPAL/APOYO SAC MUNICIPAL		
♦ Orden del día			
1. Bienvenida y presentación			
2. Seguimiento de apertura del buzón <ul style="list-style-type: none"> • Verificar las solicitudes o felicitaciones a la prestación de servicios de la entidad. 			
3. Recomendaciones			
4. Compromisos			
5. Firma de acta			
6. Fin de la reunión.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
Siendo las 4:40 Pm del día 17 del mes de ABRIL, se inicia la apertura del buzón de sugerencia EPS NUEVA EPS, con el fin de verificar las solicitudes o felicitaciones en cuanto a la prestación de servicios de la Entidad. Acompañamiento de la Funcionaria <u>YINETH PEREZ GOMEZ</u> Prof.: Jose Eduardo Niño Rojas Profesional Del Sac Municipal y Bray Contreras Mejía Apoyo del sac municipal, junto con un usuario (a) que se encuentra en la sala de espera de NUEVA EPS, nos dirigimos hacia el buzón en presencia de los demás usuarios que se encontraban en la sala, el usuario (a) <u>Deisy Hernandez Soto</u> , cedula de ciudadanía No. <u>10.405.225</u> , inicia abriendo el mismo para conocer si exist alguna PQRS, encontrando la novedad que el buzón esta <u>Cero</u> formato diligenciados en su interior cantidad <u>(0)</u> , se pide a los usuarios que es importante expresar sus opiniones frente al servicio. Luego de esto se cierra nuevamente el Buzón, y se da por terminado la apertura.			
♦ Recomendaciones Se les informa a los usuarios que esa herramienta que se encuentra es para la verificación a las solicitudes o felicitaciones en cuanto a la prestación de servicios de la entidad. Siendo las 4:40 PM del día 17 de ABRIL, se realiza acompañamiento en la apertura del buzón de sugerencias de la entidad NUEVA EPS, del Municipio de Tibú, con el propósito de verificar las solicitudes o felicitaciones en cuanto a la prestación de servicio de la entidad con sus usuarios		Compromisos La próxima visita se realiza el día 24 de ABRIL 2023	
♦ Firma y Aprobación del Acta		Firma	
Nombres	YINETH PEREZ	YINETH P.	
Nombres	Bray Contreras Mejía	Bray Contreras Mejía	
Nombres	Jose Eduardo Niño R	Jose Eduardo Niño R	
Nombres	Deisy Hernandez Soto	Deisy Hernandez Soto	
Nombres			

Nota. Acta correspondiente al 17 de abril de 2023.

Actividad N° 3 Tramitación de todas las PQRS.

Una vez realizada la apertura del buzón de sugerencias, en el caso de que se encontrasen PQRS, el paso a seguir era verificar si ya se les habían dado tramite, si no, lo primero que se hacía era contactar al usuario y citarlo a la oficina del SAC en la Alcaldía, para asentar la queja.

Desde el SAC se manejó un formato de PQRS, el cual se llenaba con todos los datos del usuario y se describían los hechos motivo del recurso, se especificaba a que entidad iba dirigida y lo que solicitaba el paciente, que por lo general era demora en asignación de citas médicas, entrega de medicamentos, errores en formulas médicas o simplemente demora en la atención.

A parte de este formato, al usuario se le exigían todos los soportes médicos correspondientes, como la historia clínica, autorización, orden médica, formula médica y una fotocopia de su documento de identidad.

Luego estos documentos se escaneaban y se enviaban al correo del equipo auditor en salud, la coordinación de salud municipal y a la dirección de la EPS, IPS o Droguería correspondiente.

El equipo auditor tenía la responsabilidad de dar solución a la PQRS en un plazo máximo de 15 días hábiles, así que cuando ya se tenía una respuesta positiva del requerimiento, se recibía un correo electrónico de la entidad, gracias a la gestión del equipo auditor y bien este mismo o el coordinador u apoyo del SAC se comunicaban con el usuario vía telefónica y le informaban de la respuesta de su petición.

Figura 8

Atención al Público oficina del SAC



Nota. En la imagen se observa la atención al usuario, el cual presentaba una PQRS.

Figura 9

Formato de PQRS

MEJORAMIENTO CONTINUO		CODIGO: F-MG-ME04-01	
RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSION: 02	
Art 23 Constitución Política: " Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución". El Derecho de petición es ante todo un mecanismo de participación política y una herramienta de control social que tienen todas las personas, es un derecho fundamental.			
DD <u>17</u> MM <u>04</u> AAAA <u>2023</u>	Fecha de Recepción		
No. Consecutivo <u>25</u>		I. DATOS BASICOS	
DATOS DEL QUEJOSO			
Primer Apellido <u>Carrascal</u>	Segundo Apellido <u>Castro</u>	Primer Nombre <u>Elisa</u>	Segundo Nombre <u>Era</u>
RC <input type="checkbox"/> C.C. <input checked="" type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/>	N° D.I. <u>1.090.982.030</u>	Dirección Domiciliaria y/o oficina <u>Vereda La Angalia</u>	
Dirección Domiciliaria y/o oficina <u>Vereda La Angalia</u>		Telefono <u>320.820.52.60</u>	
DATOS DEL PACIENTE			
Primer Apellido <u>Carrasca</u>	Segundo Apellido <u>Dusan</u>	Primer Nombre <u>Antonía</u>	Segundo Nombre <u></u>
RC <input type="checkbox"/> C.C. <input checked="" type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/>	N° D.I. <u>37.777.470</u>	Dirección Domiciliaria y/o oficina <u>Vereda La Angalia</u>	
Dirección Domiciliaria y/o oficina <u>Vereda La Angalia</u>		Telefono <u>320.820.5260</u>	
E-Mail <u></u>			
Regimen de afiliación al SGSSS <input type="checkbox"/> Subordinado <input checked="" type="checkbox"/> Contributivo <input type="checkbox"/> Vinculación <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>			
Tipo de población PCD <input type="checkbox"/> Lactantes <input type="checkbox"/> Gestantes <input type="checkbox"/> Adulto Mayor <input checked="" type="checkbox"/> víctima <input type="checkbox"/>			
Desplazado <input type="checkbox"/> Etnia <input type="checkbox"/> Niños(as) <input type="checkbox"/> Adolescentes <input type="checkbox"/>			
INSTITUCION OBJETO DE LA QUEJA, PETICION O RECLAMO: <u>Droguería Santa Clara - Coosalud. EPS.</u>			
SOLICITUD DEL PETICIONARIO O QUEJOSO: <u>Cambio en la entidad que entrega los medicamentos e insumos</u>			
2. DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA Y/O RECLAMO			
<p>El día de hoy radiqué una queja en Coosalud EPS, porque no se me ha garantizado mi derecho a la salud, teniendo en cuenta que en primer lugar vivo muy lejos de Tibú, estoy en la Vereda La Angalia, a 3 horas y media del casco urbano del Municipio, por lo cual solicito se me realice entrega de los pañales Talla M # 90 y los calcios en la Droguería Santa Clara de Tibú, porque me están enviando a reclamar en Cúcuta, en la Droguería Pharmasan, y me queda muy complicado estar yendo, por lejanía, mi avanzada edad y mi estado de salud, fuera la oficina de Coosalud y no me dan solución, por lo anterior solicito se realice seguimiento a la PARS radicada en la EPS Coosalud y se de cumplimiento a lo que solicitado dentro de los términos de ley y se me garantice mi derecho fundamental a la Salud.</p>			
MOTIVO DE LA PETICION, QUEJA O A. Demora en Atención <input type="checkbox"/> B. Entrega de Medicamento <input type="checkbox"/> C. Medicina Especializada <input type="checkbox"/> D. Paraclínico <input type="checkbox"/> E. Aseguramiento <input type="checkbox"/>			
RECLAMO: <u>PARS, historia clínica, orden médica, plan de manejo.</u>			
ANEXOS: <u>PARS, historia clínica, orden médica, plan de manejo.</u>			
Forma en la que desea recibir la respuesta a su petición. (Marque con una X una única opción)			
A- Domicilio <input checked="" type="checkbox"/>	Dirección Completa <u>Tibú</u>	Barrio y/o vereda <u>Vereda La Angalia</u>	
B- Personalmente <input type="checkbox"/>	Municipio <u>Tibú</u>	N° celular <u>3208205260</u>	
C- Publicación en cartelera de la Oficina <input type="checkbox"/>	Telefono <u></u>		
D- Correo Electronico <input type="checkbox"/>			
Observaciones <u></u>			
FIRMA PETICIONARIO <u>Elisa Era</u>		FIRMA FUNCIONARIO <u>B. J. Carrascal</u>	
C.C. <u>1.090.982.030</u>			

Nota. En la imagen se observa el formato de una PQRS, tramitada por el pasante, de una usuaria de Coosalud EPS y dirigida a la Droguería Santa Clara, de Tibú.

3.1.2. Ofrecer soporte administrativo en los diferentes trámites que se adelantan en la Secretaría.

Actividad N° 4 Verificación periódica del cumplimiento de los indicadores de la dependencia.

Este ejercicio se realizó mediante un formato en Excel, el cual era una matriz de seguimiento, que contenía los indicadores o metas, las actividades programadas para su cumplimiento, una meta física y una financiera, el porcentaje de cumplimiento, la vigencia (el año a evaluar) y las evidencias fotográficas.

Se hace muy importante señalar que, en este orden de ideas, se trabajó muy de la mano con la Secretaría de Planeación, pues ellos son los encargados de manejar el Plan de Desarrollo Municipal y así mismo consolidar la información de todas las áreas.

Figura 10

Matriz de Seguimiento en Excel a las metas e indicadores

Sector: SALUD Y PROTECCION SOCIAL		MENÚ			
1.1 Meta de Producto			1. Meta	2. 12 % ejecución financiera 2023	3. Proyectos o Actividades Realizadas 2023
Producto en PDM	Código Indicador de	Indicador de Producto			Descripción
Servicio de gestión del riesgo en temas de consumo de sustancias psicoactivas	190502000	Campañas de gestión del riesgo en temas de consumo de sustancias psicoactivas implementadas	● 0%		No tiene asignado recursos
Servicio de gestión del riesgo en temas de salud sexual y reproductiva	190502100	Campañas de gestión del riesgo en temas de salud sexual y reproductiva implementadas	● 83%		En proceso de ejecución atención brindada en salud sexual y reproductiva para beneficio de la población del municipio.
Servicio de gestión del riesgo en temas de trastornos mentales	190502200	Campañas de gestión del riesgo en temas de trastornos mentales implementadas	● 0%		No tiene asignado recursos
Servicio de gestión del riesgo para abordar condiciones crónicas prevalentes	190502300	Campañas de gestión del riesgo para abordar condiciones crónicas prevalentes implementadas	● 0%		No tiene asignado recursos
Servicio de gestión del riesgo para abordar situaciones de salud relacionadas con condiciones ambientales	190502400	Campañas de gestión del riesgo para abordar situaciones de salud relacionadas con condiciones ambientales implementadas	● 100%		Campañas realizadas abordando diferentes temas de interés en salud ambiental que permiten mejorar las condiciones de vida en la población
Servicio de gestión del riesgo para abordar situaciones prevalentes de origen laboral	190502500	Campañas de gestión del riesgo para abordar situaciones prevalentes de origen laboral implementadas	● 95%		Campañas realizadas abordando temas de interés en el ámbito laboral (empleo informal, eventos de origen laboral, protocolos de bioseguridad, entre otros).
Servicio de gestión del riesgo para enfermedades emergentes, reemergentes y desatendidas	190502600	Campañas de gestión del riesgo para enfermedades emergentes, reemergentes y desatendidas implementadas	● 100%		Servicios profesionales contratados (Auxiliares) para atender a la población y fortalecer los procesos.
Servicio de gestión del riesgo para enfermedades	190502700	Campañas de gestión del riesgo para enfermedades inmunoprevenibles	● 0%		

Nota. En la imagen se observa el seguimiento a las metas del área de Salud Pública, en cuanto al avance de las campañas del plan de intervenciones colectivas (PIC).

Actividad N° 5 Asistencia a reuniones y concejos directivos en representación de la Secretaría.

A raíz de que la Secretaría de Desarrollo Social es la más grande de toda la Alcaldía, el jefe inmediato siempre estuvo ocupado con diferentes procesos y actividades propias de su dirección y gestión, es por ello que se delegó al pasante para representar a la Secretaría en Concejos de Gobierno, en el comité de administración de riesgos y en las diferentes reuniones programadas en el despacho a las cuales él no podía asistir.

En lo que respecta al concejo de gobierno, es una mesa técnica conformada por el alcalde y los secretarios de despacho y el profesional encargado de hacerle seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal, esto teniendo en cuenta que el fin de esta reunión es presentar avances y discutir estrategias para el cumplimiento de metas, por la importancia de la participación de todas las áreas de la entidad. En este concejo se representó llevando avances del cumplimiento de los indicadores de Desarrollo Social, de acuerdo al seguimiento realizado a los planes de acción de cada uno de los enlaces de la dependencia.

De otra parte, también bajo la dirección del jefe inmediato, se participó en el comité de administración de riesgos laborales, para tener conocimiento sobre como identificar, controlar y prevenir los riesgos propios de las actividades del personal de desarrollo social y la respectiva implicación económica que estos pudieran tener.

Igualmente, de acuerdo a varios requerimientos hechos por órganos de control, como la procuraduría, se participó en reuniones extraordinarias, para consolidar información sobre la población víctima atendida por el municipio a través de los diferentes programas y proyectos ejecutados.

Figura 11

Concejo de Gobierno



Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Acta de asistencia Concejo de Gobierno

Actividad: Seguimiento Plan de Desarrollo Municipal.
 Responsable: Secretaría de Planeación Lugar y Fecha: 14-04-23 - Despacho.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	SEXO / EDAD		ENFOQUE DIFERENCIAL				INSTITUCIÓN O DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
			H	M	VI	PO	ETNA	ASIA				
1	Nelson García R.	10103088364	X						DEPORTES	comunicacion@deportes-nordeste.com	3237784649	Nelson R.
2	Guillermo Luis Arilla	40905138249	X						Sec. Gen. y Gob.	gabinete@nordeste.gov.co	3144644994	Guillermo A.
3	Angie Fernanda Arce	101040240		X					Centro Cultural	secretaria@centrocultural-nordeste.gov.co	302306410	Angie F. Arce
4	Baldomero Ruiz Padua	88176402	X						Seguimiento de Proyectos Sociales - Municipio	segui@nordeste.gov.co	314270299	Baldomero R.
5	Bray Contreras Mejía	1003445192	Y						Secretaría de Desarrollo Social	bray@nordeste.gov.co	3114805545	Bray C.
6	Javier Velandía	88228082	X						Tesorería	tesoreria@nordeste.gov.co	3110062205	Javier V.
7	José Pablo Hernández	1090991338	X		X				Sec. Planeación	jpablo@nordeste.gov.co	312946492	José P. H.
8	Holman Rodríguez	5609609	Y						Planación	holman@nordeste.gov.co	3131111531	Holman R.
9	Yeroldy Torrado	1090452430	X						Sec. Planeación	yeroldy@nordeste.gov.co	310641116	Yeroldy T.
10	Sarah Fernanda O.	1094523209	Y						Sec. de Vo S	sferrand@nordeste.gov.co	3223091634	Sarah F. O.

ETNA: 1. Indígena 2. Afrocolombiano 3. ROM (Gitanos) 4. Raízal 5. Palenquero 6. Otras etnias
 PCD: Población con discapacidad
 VCTMA: Toda aquella persona que ha sufrido alguno de los siguientes hechos victimizantes: 1. Acto terrorista/intimidación/crentales/intentados/actos/gestiones 2. Amenaza 3. Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado 4. Desaparición forzada 5. Tráfico de personas 6. Secuestro 7. Mito antipersonal, morosión sin explotar y artefacto explosivo improvisado 8. Secuestro 9. Tortura 10. Vinculación de niños, niñas y adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados 11. Asesinato o desaparición forzada de líderes 12. Desplazamiento
 Sexualidad: M. hombre M. mujer I. intersexual (se debe indicar la edad del usuario en la celda del sexo con el cual se identifica)

De acuerdo a lo estipulado y para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley 1581 DE 2012 y sus decretos reglamentarios por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales se solicita a cada uno de los señores asistentes en este estado de asistencia.

Camera 5 #5-00 Barrio Miraflores - Tibú
 Norte de Santander. NIT 800 070 682-4
 E-Mail: alcaldia@tibu-nortedesantander.gov.co
 Sitio Web: www.tibu-nortedesantander.gov.co

¡SOMOS EL CAMBIO EN EL QUE PODEMOS CREER!

Nota. Formato compartido por la Secretaría de Planeación en relación al Concejo de Gobierno realizado para hacer seguimiento a los planes de acción de cada dependencia

Actividad N° 6 Radicación de documentos.

A la hora de radicar documentos, en la alcaldía Municipal cada funcionario, tenía un perfil, con usuario y contraseña de la plataforma de gestión documental “Itindro” a la cual se accedía por medio de internet, desde allí se radicaron los diferentes oficios, como solicitudes, invitaciones, convocatorias y respuestas a requerimientos.

En cada radicación de los documentos en el Itindro, se tenía en cuenta si la comunicación era interna, para las diferentes dependencias de la Alcaldía o si era externa, en el caso de que fuera dirigida a diferentes organizaciones independientes, como ONGS, órganos de control u instituciones del orden nacional, como el ICBF.

Una vez realizado este proceso, el paso a seguir era dirigirse hasta la oficina de radicación de la Alcaldía, allí se verificaba que el proceso en el Itindro estuviese cargado y se generaba un radicado interno, el cual se proyectaba en los oficios, para continuar con su trámite.

Figura 15

Itindro

The screenshot displays the 'Itindro' web application interface. The browser title is 'Programa de Gestión Documental Automatizada - Google Chrome'. The address bar shows '192.168.0.150:8081/ingreso.jsp'. The main content area is titled 'Comunicaciones Oficiales Enviadas' and shows a list of sent communications. The interface includes a sidebar with navigation options, a main content area with filters for 'Sección' (SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL) and 'Año' (2023), and a table of sent communications.

↑↓	Radicado	↑↓	Remitente	↑↓	Destinatario	↑↓	Responsab
○	0841		Baldomiro José Pérez Pacheco		ICBF ZONAL TIBU		Bray Contreras Mejía

Nota. Elaboración propia.

Actividad N° 7 Elaboración de oficios.

Constantemente se llevó a cabo, la elaboración de oficios, para tener trazabilidad en los procesos y soportes por escrito, de las diferentes respuestas, así como solicitudes, reuniones, comités, mesas técnicas, invitaciones, y dinámicas, adelantadas en la Secretaría de Desarrollo Social.

Es importante resaltar, que estos oficios se elaboraron bajo la supervisión y revisión de mi jefe inmediato, el Secretario de Desarrollo Social, Baldomiro José Pérez Pacheco y que, para cada uno de los mismos, era necesario realizar el proceso de radicación, descrito en la actividad inmediatamente anterior.

Teniendo en cuenta, el trabajo en conjunto con otras Secretarías, se realizaron solicitudes para el apoyo con personal, con el ánimo de fortalecer un equipo de trabajo interdisciplinario, para atender las necesidades de diferentes comunidades presentes en el territorio, desde corregimientos como Pacelli, hasta veredas como Vetas Central, del Municipio de Tibú.

Así mismo, en el transcurso del periodo de la pasantía, se enviaron por correo, oficios de invitaciones a ONGS como la UNICEF, instituciones como el ICBF y a programas de organizaciones no gubernamentales, con los cuales se articularon jornadas institucionales, lideradas por la dependencia, como “Gobernabilidad Responsable”, de la USAID.

Figura 16

Oficio dirigido a los Secretarios de Despacho

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



Tibú, 13 de Abril de 2023.

Señores:
SECRETARIOS DE DESPACHO
Alcaldía Municipal de Tibú.
E.S.D



Cordial Saludo!

Asunto: Solicitud de apoyo profesional para realización de jornadas institucionales de Socialización, afiliación y aseguramiento en Salud.

Por medio de la presente, solicito el apoyo con profesionales que apoyen al equipo de trabajo en las jornadas institucionales programadas con el apoyo del programa "Colombia Transforma", para las siguientes fechas propuestas y centros poblados, mencionados a continuación:

Abril:

*Vereda El Serpentino: 21 al 22 de Abril de 2023

*Vereda Vetas Central: 28 al 29 de Abril de 2023

Para Mayo quedarían:

*Km 25: 12 al 14 de mayo de 2023

*Kariakaboquirá: 26 al 27 de mayo de 2023

Y Junio:

*La Hana 09 al 10 de junio de 2023

*La Silla 23 al 24 de junio de 2023

Nota: Para el desarrollo de la jornada, el programa de "Colombia Transforma", garantizará los gastos de transporte y alimentación, así como el hospedaje (en el caso que este se requiera).

Carrera 5 #5-06 Barrio Miraflores - Tibú
Norte de Santander. NIT 800 070 682-4
E-Mail: secretariadesarrollosocial@tibunortedesantander.gov.co

Página 1 de 2

**¡SOMOS EL CAMBIO EN EL
QUE PODEMOS CREER!**

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



Agradezco su atención y acompañamiento Regional

Cordialmente,

BALDOMIRO JOSÉ PÉREZ PACHECO
Secretario De Desarrollo Social.
Alcaldía Municipal de Tibú.
Celular 3142262799

Carrera 5 #5-06 Barrio Miraflores - Tibú
Norte de Santander. NIT 800 070 682-4
E-Mail: secretariadesarrollosocial@tibunortedesantander.gov.co

Página 2 de 2

**¡SOMOS EL CAMBIO EN EL
QUE PODEMOS CREER!**

Nota. Elaboración propia. Solicitud de apoyo con profesionales para realización de jornadas institucionales.

Actividad N° 8 Direccionar todo el proceso de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas, es una audiencia pública en la cual, la administración de un municipio, en este caso y en cabeza de su alcalde, entrega un informe detallado y lo expone, a los diferentes gremios, asociaciones, organizaciones y a la comunidad en general, sobre los resultados propios de la ejecución del plan de desarrollo municipal. Este evento público, se realiza generalmente y de manera posterior, al tiempo transcurrido en periodos semestrales o anuales.

En concordancia con lo anterior, el día 10 de marzo de 2023, a las 9:00 am, se llevó a cabo, en el Seminario Menor San Luis Beltrán, en el casco urbano de Tibú, la rendición de cuentas de la administración municipal, correspondiente a la vigencia 2022.

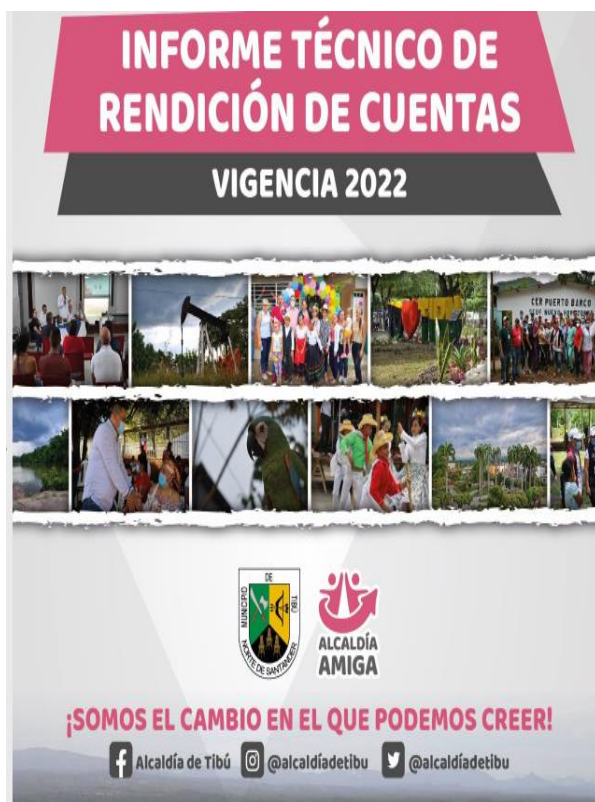
Para todo este proceso, se trabajó muy de la mano, con la Secretaria de Planeación, pues desde allí se realiza control y seguimiento al plan de desarrollo y es el área encargada de consolidar la información en cuanto al cumplimiento de indicadores y metas de toda la alcaldía.

Por lo anterior, fui el encargado de asumir la responsabilidad, liderando este proceso en mi dependencia, elaborando como primer punto, un informe técnico detallado, en donde se evidenciaron las diferentes metas cumplidas por la Secretaría de desarrollo Social, en el año 2022, indicando la ejecución física y financiera de las mismas, y los procesos contractuales ejecutados.

A partir de este reporte realizado a Planeación, se elaboró la presentación ejecutiva con sus respectivas evidencias, las cuales fueron presentadas por el alcalde y mi jefe, en la audiencia pública de rendición de cuentas, que terminó siendo todo un éxito.

Figura 17

Informe Técnico de Rendición de Cuentas



Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander



Producto PDM 190600401 Personas afiliadas en servicio de salud				
Inversión: \$47.102.884.471				
Población Beneficiada	52.531 personas afiliadas	Meta de la vigencia 2022	47.000	Iniciativa PDET
		Meta Ejecutada 2022	52.531	Iniciativa Acuerdo de paz
ACCIONES DESARROLLADAS Y/O EN DESARROLLO				
Se realizan afiliaciones a la población pobre no asegurada de acuerdo al cumplimiento de los indicadores establecidos.				
REGISTRO FOTOGRÁFICO				
				

Nota. Elaboración propia. La figura muestra el informe técnico de rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Tibú, Vigencia 2022.

3.1.3. Apoyar todo el proceso de contratación pública en la dependencia.

Actividad N° 9 Solicitud de certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) y registros presupuestales (RP) en la Tesorería Municipal.

Estos procesos se trabajaron articuladamente con la tesorería municipal.

De esta manera, el certificado de disponibilidad presupuestal “CDP” hace referencia a la descripción del rubro por el cual salen los recursos y asegura su disponibilidad para cubrir un gasto determinado, mientras que el registro de disponibilidad presupuestal “RP”, tiene que ver con que ese rubro ya se compromete única y exclusivamente para atender el gasto en cuestión, de ahí la importancia de estos dos documentos, haciendo énfasis también en que toda la información presupuestal que en ellos reposa, hace parte del recurso público manejado por la Alcaldía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicitaron CDP y RP en tesorería, como un trámite y un documento necesario para los diferentes procesos contractuales, tanto de personal como de los proyectos ejecutados por la Secretaría.

Figura 18

Certificado de Disponibilidad Presupuestal



MUNICIPIO DE TIBU
NIT : 800070682-4

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No. 23 0229

Fecha: feb-20/2023 1 - 1

EL JEFE DE OFICINA DE PRESUPUESTO CERTIFICA:

QUE EN EL LIBRO DE PRESUPUESTO DE GASTOS HA SIDO REGISTRADO EL PRESENTE VALOR EN EL (LOS) RUBRO (S) QUE A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN (N):

ACUERDO 011 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2022, APROBÓ Y SE ADOPTÓ EL PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS Y DE RENTAS, RECURSOS DE CAPITAL, SERVICIO DE LA DEUDA, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN, DEL MUNICIPIO DE TIBU PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2023. OBJETO: SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO PEDAGÓGICO DE LAS ESCUELAS DE PADRES DE LAS INSTITUCIONES Y CENTROS EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO DE TIBU, NORTE DE SANTANDER.

CON CARGO A LOS SIGUIENTES RUBROS:

UNIDAD EJECUTORA	CODIGO	NOMBRE CUENTA	VALOR
1	2.3.2.02.02.009.22.6	100 Servicios de apoyo a las Escuelas de Padres de las Instituciones Educativas	25,000,000.00

Fuente Recurso: 1.2.1.0.00-V2022 INGRESOS CORRIENTES DE LIBRE DESTINACION
Producto MGA: 220106700 - ESCUELAS DE PADRES APOYADAS
Código BPIIN: 2022548100072 - SERVICIO DE CAPACITACION PARA EL FORTALECIMIENTO PEDAGOGICO DE LAS ESCUELAS DE PADRES DE LAS INSTITUCIONES Y CENTROS EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO DE TIBU, NORTE DE SANTANDER.
Producto DANE: 83150 - Otros servicios de administración de TI, excepto los servicios de administración de proyectos de construcción

TOTALES 25,000,000.00

VIGENCIA: 2023
VALOR: VEINTICINCO MILLONES PESOS.

SE EXPIDE ESTE CERTIFICADO A SOLICITUD DE:

FUNCIONARIO: BALDOMIRO JOSE PEREZ PACHECO
CARGO: SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL
DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
DOCUMENTO DE SOLICITUD: SOLICITUD CDP
PROYECTO: SERVICIO DE CAPACITACION PARA EL FORTALECIMIENTO PEDAGOGICO


JAVIER DE JESUS VELANDIA ARTEAGA
TESORERO MUNICIPAL

Nota. La figura muestra el CDP de un proceso contractual para cumplimiento del indicador “Escuela de Padres apoyadas”.

Figura 19

Registro Presupuestal



1 de 1 paginas

MUNICIPIO DE TIBU
NIT : 800070682-4

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 23 0313

FECHA : mar-14/2023
 A FAVOR DE : WILLIAM HERNANDO GUERRERO PÉREZ
 COMPROMISO : ACUERDO 011 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2022, APROBÓ Y SE ADOPTÓ EL PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS Y DE RENTAS, RECURSOS DE CAPITAL, SERVICIO DE LA DEUDA, GASTOS DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN, DEL MUNICIPIO DE TIBU PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2023. OBJETO: SERVICIO DE CAPACITACION PARA EL FORTALECIMIENTO PEDAGOGICO DE LAS ESCUELAS DE PADRES DE LAS INSTITUCIONES Y CENTROS EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO DE TIBU, NORTE DE SANTANDER. NIT: 88213824
 DISPONIBILIDAD : 23 0229 -- feb-20/2023
 DEPENDENCIA : SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
 N°. CONTRATO : 191
 TIPO CONTRATO : 06 - PRESTACION DE SERVICIOS
 DURACION : 15 DIAS
 FECHA BANCO : 20/02/2023
 FECHA SUSCRIP. : 14/03/2023
 FECHA TERMINA. : 29/03/2023

CON CARGO A LOS SIGUIENTES RUBROS:

UNIDAD EJECUTORA	CODIGO	NOMBRE CUENTA	DISPONIBILIDAD	VALOR
1	2.3.2.02.02.009.22.6	100 Servicios de apoyo a las Escuelas de Padres de las Instituciones Educativas	0229 - feb-20/2023	25,000,000.00
Fuente Recurso: 1.2.1.0.00-V2022 INGRESOS CORRIENTES DE LIBRE DESTINACION				
Producto MGA: 220106700 - ESCUELAS DE PADRES APOYADAS				
Código BPIN: 2022548100072 - SERVICIO DE CAPACITACION PARA EL FORTALECIMIENTO PEDAGÓGICO DE LAS ESCUELAS DE PADRES DE LAS INSTITUCIONES Y CENTROS EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO DE TIBU, NORTE DE SANTANDER.				
Producto DANE: 83190 - Otros servicios de administración de TI, excepto los servicios de administración de proyectos de construcción				
			TOTALES	25,000,000.00

VIGENCIA : 2023
 VALOR : VEINTICINCO MILLONES PESOS.


JAVIER DE JESUS VELANDIA ARTEAGA
 TESORERO MUNICIPAL

Nota. La figura muestra el RP de un proceso contractual para cumplimiento del indicador “Escuela de Padres apoyadas”.

Actividad N° 10 Elaboración de presupuestos.

Los presupuestos ajustados, surgieron de la necesidad de realizar un diagnóstico y una proyección, para determinar a su vez, la viabilidad económica y contractual, de todo el personal de la Secretaría, teniendo en cuenta la fecha de inicio de sus contratos y la fecha de terminación de los mismos, si había déficit o se tenían excedentes para continuar con las actividades hasta el final de año, ya que en el año anterior no se revisó con Tesorería para su visto bueno y habían funcionarios muy importantes, que cubrían una necesidad de personal que no fue tomada en cuenta inicialmente.

Por consiguiente, los presupuestos, para una mayor comprensión se dividieron de acuerdo a las áreas de la dependencia, clasificados en: Salud Pública, enlaces y apoyos.

Todo lo relacionado con Salud Pública, tiene que ver con el personal de vigilancia epidemiológica, los cuales estaban compuestos por 16 auxiliares de enfermería y su coordinador, así mismo la coordinadora de salud y sus apoyos administrativos.

Además, los diferentes enlaces como, educación, juventudes, equidad de género, participación ciudadana, familias en acción, adulto mayor, primera infancia y adolescencia y el servicio de atención al ciudadano “SAC” y sus respectivos apoyos.

No obstante, otros criterios tenidos en cuenta, pero no menos importantes, para los ajustes presupuestales, fueron los salarios mensuales, productos, rubros y fuente de los recursos.

Figura 20

Presupuesto Salud Pública

CONTRATACION SP 2023 - PROYECCION 01 - Exce

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Fuente Alineación Número

L7 : X ✓ fx PROGRAMA

Municipio de Tibú
Departamento Norte de Santander
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

PROYECCIÓN1 DEL PERSONAL DE SALUD PÚBLICA 2023

ITEM	NOMBRE COMPLETO	RECURSOS		PROYECCION1 PERSONAL A SEPTIEMBRE 2023						
		Vr / MENSUAL	Vr / DÍA	FECHA		SEPTIEMBRE/23		Vr / MESES	Vr / DÍAS	Vr / TOTAL CONTRATO
				INICIO	TERMINACIÓN	MESES	DÍAS			
1	LADIS DAIANY ROJAS SUAREZ	5.280.000	176.000,00	27/01/2023	26/09/2023	8	0	42.240.000	0	42.240.000
2	NANCY ESTELLA CASTRO BOLAÑOS	2.900.000	96.666,67	27/01/2023	26/09/2023	8	0	23.200.000	0	23.200.000
3	JESSICA JASSIRY GARCIA GUTIERREZ	4.620.000	154.000,00	27/01/2023	26/09/2023	8	0	36.960.000	0	36.960.000
4	JOHAN VLADIMIR CARRILLO GARCIA	4.227.300	140.910,00	3/02/2023	2/10/2023	8	0	33.818.400	0	33.818.400
5	FERNANDO ANDRES DUARTE VILLAMIL	4.227.300	140.910,00	3/02/2023	2/10/2023	8	0	33.818.400	0	33.818.400
6	DIANA KATERINE ORTIZ PALENCIA	2.630.000	87.666,67	27/01/2023	26/09/2023	8	0	21.040.000	0	21.040.000
7	KANDY YURLEY SANTIAGO BARBOSA	2.630.000	87.666,67	27/01/2023	26/09/2023	8	0	21.040.000	0	21.040.000
8	ADRIANA BOADA MANZANO	2.673.000	89.100,00	1/02/2023	30/09/2023	8	0	21.384.000	0	21.384.000
9	LENIN ALBERTO RAMIREZ ORTIZ	2.673.000	89.100,00	1/02/2023	30/09/2023	8	0	21.384.000	0	21.384.000
10	AMINTA CHAVEZ NIÑO	2.673.000	89.100,00	1/02/2023	30/09/2023	8	0	21.384.000	0	21.384.000
11	ANYI YOLIMAR RODRIGUEZ ORTEGA	2.673.000	89.100,00	1/02/2023	30/09/2023	8	0	21.384.000	0	21.384.000
12	LISBETH XIOMARA BARRERA ABRIL	2.673.000	89.100,00	1/02/2023	30/09/2023	8	0	21.384.000	0	21.384.000
13	YULEIDY BAYONA GUTIERREZ	2.673.000	89.100,00	1/02/2023	30/09/2023	8	0	21.384.000	0	21.384.000
14	SILVIA ABOSKALLINA ARAIRIARA	2.673.000	89.100,00	3/02/2023	2/10/2023	8	0	21.384.000	0	21.384.000

SP PROYECCIÓN1 2023 ADICIONAL 2023 RUBROS SALDOS

Nota. Elaboración propia. La figura muestra la proyección presupuestal 2023, en relación al personal de Salud Pública.

Figura 21*Presupuesto Enlaces y Apoyos*

PERSONAL SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL 2023 (ADMINISTRATIVO) - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 A A Ajustar texto General

N K S Fuente Alineación Número Estilos

T6

	A	B	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	PRODUCTO	CDP	RP	CONTRATO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	TIEMPO EN (MESES)	RUBRO	VALOR INICIAL	VALOR DEL CONTRATO	SALDO DISPONIBLE	
SAC MUNICIPAL	1903025	23-0065	23-0048	031	26 de enero	25 de septiembre	8	2.3.2.02.02.009.19.1.14	\$ 50.000.000	\$ 35.200.000	\$ 14.800.000	
	1903025	23-0066	23-0066	047	27 de enero	26 de mayo	4	2.3.2.02.02.009.19.1.14	\$ 50.000.000	\$ 11.200.000	\$ 3.600.000	
ADULTO MAYOR	4104008	23-0067	23-0064	045	27 de enero	26 de septiembre	8	2.3.2.02.02.009.41.1.15	\$ 50.000.000	\$ 26.840.000	\$ 23.160.000	
	4104008	23-0068	23-0065	046	27 de enero	26 de septiembre	8	2.3.2.02.02.009.41.1.15	\$ 50.000.000	\$ 19.360.000	\$ 3.800.000	
	4104008	23-0069	23-0067	048	27 de enero	26 de septiembre	8	2.3.2.02.02.009.41.1.16	\$ 40.000.000	\$ 19.360.000	\$ 20.640.000	
	4104008	23-0109	23-0138	103	03 de febrero	02 de octubre	8	2.3.2.02.02.009.41.1.16	\$ 40.000.000	\$ 19.360.000	\$ 1.280.000	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4502001	23-0116	23-0121	086	01 de febrero	30 de septiembre	8	2.3.2.02.02.009.45.10	\$ 28.000.000	\$ 26.840.000	\$ 1.160.000	
	4502001	23-0114	23-0120	085	01 de febrero	30 de septiembre	8	2.3.2.02.02.009.45.2	\$ 58.000.000	\$ 22.000.000	\$ 36.000.000	

Hoja1

Nota. Elaboración propia. La figura muestra la proyección presupuestal 2023, en relación a los Enlaces y Apoyos de la Secretaría de Desarrollo Social.

Actividad N° 11 Orientación del proceso de contratación del personal de la Secretaría.

En este caso, todo el proceso contractual del personal, se trabaja de la mano con la profesional de talento humano, tesorería, Secretaría de Planeación y la Secretaría General y de Gobierno.

De manera que, al ser una entidad gubernamental, todos sus contratistas, pasan a ser funcionarios públicos, con lo cual, la normatividad vigente de la función pública en Colombia, exige que cada uno de los funcionarios, deben estar registrados en el Sigep II, una plataforma en la cual se crea un perfil con la hoja de vida pública, se cargan todos los datos personales, los estudios realizados con sus respectivos soportes, antecedentes penales, certificado de medidas correctivas, certificado de la procuraduría y la contraloría. Así como también, se realiza la declaración de bienes y rentas.

Una vez se hacen estos dos procesos, se descargan y se imprimen, para armar una carpeta, con un check list o lista de chequeo de contratos de prestación de servicios y apoyos a la gestión, que incluye cada una de los documentos que se deben tener para poder realizar la contratación, como lo son: la hoja de vida del Sigep II, las certificaciones laborales, la declaración de bienes y rentas, entre otros.

Así pues, podemos observar que el proceso contractual es complejo en si mismo, por todos los requisitos que debe cumplir el contratista, teniendo en cuenta que una vez se recibieron las diferentes hojas de vida y cumpliendo con todos estos parámetros, se realizaron solicitudes de Banco de proyectos, posteriormente se solicitaron los Certificados de Disponibilidad Presupuestal en la Tesorería Municipal, teniendo con ello las herramientas suficientes para la elaboración de las

minutas precontractuales, las cuales se llevaron hasta la Secretaria General y de Gobierno para que la profesional de apoyo les adjuntara el número y la fecha del contrato, el cual se llevó nuevamente a Tesorería en donde realizaron su respectivo Registro Presupuestal, comprometiendo de esta manera los recursos para ese fin.

Continuando el proceso, con el RP el siguiente paso era la elaboración del acta de inicio y un documento llamado, designación de supervisión, en el cual quedaba estipulado, quien iba a ser la persona encargada de supervisar el contrato, por último se elaboraban dos certificados, el de idoneidad, el cual era una constancia de que el contratista si era capacitado para cumplir con las funciones y actividades propias del contrato y el de requerimiento de personal, donde la entidad, en este caso la Alcaldía, manifestaba la necesidad de contratar personal para ese cargo en específico y en el área determinada, que para este caso puntual, fue Desarrollo Social, de este modo se daba por terminado el proceso y se daba inicio a las actividades del contrato de prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión.

Figura 22

Check List contratos de Prestación de Servicios

LISTA DE CHEQUEO PARA CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES O DE APOYO A LA GESTIÓN

- Nombre Contratista:

- Objeto del Contrato:

N°	ACTIVIDAD	CONTROL VERIFICA	
		SI	Observ.
1	Certificación Banco de Proyectos (si aplica)		
2	Plan Anual de Adquisiciones		
3	Certificado Disponibilidad Presupuestal CDP		
4	Estudios Previos		
5	Propuesta del Oferente		
6	Hoja de Vida de la Función Pública (SIGEP)	✓	
7	Certificado Actualización SIGEP		
8	Declaración de Bienes y Rentas	✓	
9	Soportes Hoja de Vida	✓	
10	Certificación Laboral o copia de contratos (según experiencia exigida)	✓	
11	Antecedentes Fiscales (Contraloría)	✓	
12	Antecedentes Disciplinarios (Procuraduría)	✓	
13	Antecedentes Judiciales (Policía Nacional)	✓	
14	Certificado de Antecedentes del sistema registro nacional de medidas correctivas RNMC del nuevo código de policía nacional	✓	
15	Certificado de examen médico de ingreso	✓	
16	Tarjeta Profesional (si aplica)		
17	Cédula	✓	
18	Registro Único Tributario (RUT) Actualizado	✓	
19	Acreditación Pago Seguridad Social	✓	
20	Certificación Salud (EPS)	✓	
21	Certificación Pensiones	✓	
22	Libreta Militar (menor de 50 años)	✓	
23	Declaración bienes y rentas, complementarios y conflictos de interés	✓	
24	Certificado de Idoneidad		
25	Certificado de Requerimiento de Personal		
26	Certificación Bancaria	✓	
27	Minuta		
28	Concepto Jurídico		
29	Designación del Supervisor		
30	Registro Presupuestal (RP)		
31	Acta de inicio		
32	Pantallazo Publicación SECOP		

Revisó : Freddy Becerra Ortega

Nota. La figura muestra la lista de chequeo con la documentación requerida para realizar contratos de prestación de servicios o apoyo a la gestión.

Figura 23

Banco de Proyectos

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
Secretaría de Desarrollo Social



Tibú, 24 de Febrero de 2023

Señor
JOSÉ DOLORES HERNÁNDEZ RESTREPO
Coordinador Banco de Proyectos
Secretaría de Planeación Municipal
Municipio de Tibú - Norte de Santander

Cordial Saludo.

Asunto: SOLICITUD CERTIFICACIÓN INSCRIPCIÓN PROYECTO

Con el objeto de dar inicio a trámites precontractuales, por parte de esta Secretaría y con base en los Estudios Previos, solicito se expida el Certificado que acredite la inscripción y Viabilidad del siguiente proyecto y sus actividades a contratar o proveer para el Municipio de Tibú:

OBJETO A CONTRATAR O PROVEER:

"Prestación de servicios profesionales para asegurar el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios del régimen subsidiado de la población beneficiaria y de la ciudadanía en general mediante la oficina de Servicio de Atención Comunitaria (SAC) de la Secretaría de Desarrollo Social del municipio de Tibú, Norte de Santander".

<u>PRESUPUESTO</u>	<u>VALOR TOTAL A CONTRATAR:</u>	<u>\$ 35.200.000</u>
<u>OFICIAL:</u>	Costos Directos: Materiales + Mano de Obra + Otros (70,00%)	\$70.000
	Costos Indirectos: A.L.U (30,00%)	\$70.000
	Costos Directos Compras y/o Suministros: Equipos, Insumos, Otros	\$70.000
	Costos Indirectos: IVA (___%), Otros (describir)	\$70.000
	Costos Directos Totales: Dotaciones, Mobiliarios, Otros	\$70.000
	Costos Mensuales Servicios: Profesionales	\$ 4.400.000
	Costos Indirectos: Papelería, Oficina, Transporte, Otros	\$70.000
	Costos Logísticos:	\$70.000
	Población Beneficiada:	No. 50.530

Programa: 1903 Inspección, Vigilancia Y Control

Producto: 1903025 Servicio de implementación de estrategias para el fortalecimiento del control social en salud.

Indicador de Producto: 190302500 Estrategias para el fortalecimiento del control social en salud implementadas.

Proyecto: Fortalecimiento financiero para la inspección, vigilancia, control de la población al sistema de salud subsidiado del municipio de Tibú, norte de Santander

BALDOMIRO JOSÉ PEREZ PACHECO
Secretario de Desarrollo Social

**¡SOMOS EL CAMBIO EN EL
QUE PODEMOS CREER!**

Nota. La figura muestra la solicitud de banco de proyectos para contratación del Enlace del SAC.

Figura 24

Minuta

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

RP/0042




Contrato No.	031 - - - - -	Fecha:	26 ENE 2023
Entidad contratante:	MUNICIPIO DE TIBÚ, NORTE DE SANTANDER		
Nit:	800.070.682-4		
Contratista:	JOSÉ EDUARDO NIÑO ROJAS		
Identificación:	C.C.: 1.093.920.342 de Tibú N.S.		
Razón Social:	No aplica		
NIT:	1.093.920.342 - 0		
<p>NELSON LEAL LÓPEZ, mayor de edad, vecino y domiciliado en el municipio de Tibú, identificado con la cédula de ciudadanía No. 88.175.614 Expedida en Tibú, Norte de Santander, actuado como representante legal del Municipio de Tibú, en su condición de Alcalde, debidamente posesionado el día Dos (02) de Agosto de 2021, ante la Notaría Única del Circuito de Tibú, quien en adelante se denomina EL MUNICIPIO, por una parte, y por la otra, JOSÉ EDUARDO NIÑO ROJAS, persona natural mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.093.920.342 expedida en Tibú Norte de Santander, quien afirma hallarse legalmente capacitada para ejecutar el objeto contractual, sin conflicto de intereses, ni inhabilidades e incompatibilidades de conformidad con la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y que para efectos del presente contrato se denominará EL CONTRATISTA, hemos acordado celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales, el cual se rige por las normas que lo regulan y las siguientes:</p>			
CLÁUSULAS:			
1) Objeto:	<p>“Prestación de servicios profesionales para asegurar el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios del régimen subsidiado de la población beneficiaria y de la ciudadanía en general mediante la oficina de Servicio de Atención Comunitaria (SAC) de la Secretaría de Desarrollo Social del municipio de Tibú, Norte de Santander”</p> <p>En relación con las actividades de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar cronograma de actividades de cada mes especificando actividad a realizar de acuerdo a las obligaciones contenidas en el contrato. 2. Orientar e informar a los usuarios sobre los derechos y deberes en salud. 3. Recibir, tramitar, resolver y consolidar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en salud que realicen los ciudadanos ante la oficina de Servicio de atención a la comunidad 4. Controlar la adecuada canalización y resolución de las peticiones quejas y reclamos que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes ante las IPS y EPS, mediante visitas de seguimiento a los SIAU de cada una. 5. Recopilar y consolidar información periódica y sistematizada de las IPS y EPS sobre las actividades de participación y control social desarrolladas con los usuarios. 6. Rendir informes Trimestrales de la PQRS recibidas en la oficina S.A.C al Instituto Departamental de Salud, área de participación Social. 7. Realizar apertura del buzón de sugerencias, tabularias y dar respuesta oportuna. 8. Conocer y aplicar rigurosamente las Tablas de Retención Documental de la Alcaldía de Tibú, en especial la TRD de su Sección o Dependencia, así como también las distintas 		

Carretera 5 #5-06 Barrio Miraflores - Tibú
Norte de Santander. NIT 800.070.682-4
E-Mail: secretariadesarrollosocial@sbu-nortedesantander.gov.co
Sitio Web: www.tibu-nortedesantander.gov.co

Página 1 de 4

¡SOMOS EL CAMBIO EN EL QUE PODEMOS CREER!

Nota. La figura muestra el contrato o minuta del Enlace del SAC.

Figura 25

Acta de Inicio

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



ACTA DE INICIO

Contrato de Prestación de Servicios profesionales N° 031 del 26 de Enero de 2023, suscrito entre el municipio de Tibú y **José Eduardo Niño Rojas**.


Objeto: "Prestación de servicios profesionales para asegurar el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios del régimen subsidiado de la población beneficiaria y de la ciudadanía en general mediante la oficina de Servicio de Atención Comunitaria (SAC) de la Secretaria de Desarrollo Social del municipio de Tibú, Norte de Santander".

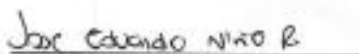
Fecha de inicio	26 de Enero de 2023
Plazo	Ocho (08) meses
Fecha de terminación	25 de Septiembre de 2022
Valor del contrato	\$ 35.200.000
N° CDP	23 – 0065 de 26/01/2023
N° Registro	23 – 0048 de 26/01/2023
Contratante	Municipio de Tibú
Contratista	José Eduardo Niño Rojas
Supervisor	Baldomiro José Pérez Pacheco Secretaría de Desarrollo Social

En la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía Municipal de Tibú, se reunieron el señor **José Eduardo Niño Rojas**, contratista y **Baldomiro José Pérez pacheco** supervisor, para dejar constancia del acta de inicio del contrato de Prestación de Servicios profesionales N° 031 del de Agosto de 2022.

Valor del contrato: \$ 35.200.000

Para constancia se firma a los Veintiséis (26) días del mes de Enero de 2023.


Baldomiro José Pérez Pacheco
Supervisor


José Eduardo Niño Rojas
Contratista

Nota. La figura muestra el acta de inicio del Enlace del SAC.

Figura 26

Designación de Supervisión

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
Secretaría De Desarrollo Social



Tibú, 26 de Enero de 2023

BALDOMIRO JOSÉ PÉREZ PACHECO

Secretario de Desarrollo Social

Asunto: Designación de Supervisión

Por medio de la presente le comunico que ha sido designado como Supervisor del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales N° 031 del 26 de Enero de 2023, suscrito con **José Eduardo Niño Rojas**, cuyo objeto es: "Prestación de servicios profesionales para asegurar el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios del régimen subsidiado de la población beneficiaria y de la ciudadanía en general mediante la oficina de Servicio de Atención Comunitaria (SAC) de la Secretaría de Desarrollo Social del municipio de Tibú, Norte de Santander".

En ejercicio de tal designación deberá cumplir las siguientes funciones a) Ejercer los controles para el debido desarrollo del respectivo contrato b) Impartir instrucciones y recomendaciones al contratista sobre los asuntos que le corresponden en la ejecución del objeto del contrato c) Realizar la liquidación del contrato d) Velar por que las actividades se cumplan de acuerdo a las especificaciones previstas para el desarrollo del objeto del contrato e) Al terminar el contrato presentar un informe final del mismo f) Las demás que se establezcan en la respectiva minuta

NELSON LEAL LÓPEZ

Alcalde Municipal

NOTIFICACIÓN:

Se notifica la designación como SUPERVISOR del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales N° 031 del 26 de Enero de 2023 de **José Eduardo Niño Rojas** a **Baldomiro José Pérez Pacheco**, funcionario adscrito a la Secretaría de Desarrollo Social, hoy 26 de Enero de 2023.

Firma del Notificado:

BALDOMIRO JOSÉ PÉREZ PACHECO
Secretario de Desarrollo Social

Nota. La figura muestra el formato de designación de supervisor para el contratista del SAC.

Figura 27

Certificado de Idoneidad

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL



CERTIFICADO DE IDONEIDAD CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

EL SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE TIBÚ, NORTE DE SANTANDER.

Requiere contratar a una persona con el fin de "Prestación de servicios profesionales para asegurar el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios del régimen subsidiado de la población beneficiaria y de la ciudadanía en general mediante la oficina de Servicio de Atención Comunitaria (SAC) de la Secretaría de Desarrollo Social del municipio de Tibú, Norte de Santander".

De acuerdo con lo establecido en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, estos servicios se podrán contratar directamente con la persona que esté en capacidad de ejecutar el objeto de la contratación y que haya demostrado la idoneidad y la experiencia directamente relacionadas con las actividades a desarrollar.

Analizada la hoja de vida de: JOSÉ EDUARDO NIÑO ROJAS, Se concluye que cuenta con la capacidad de ejecutar el objeto del contrato de conformidad con las actividades requeridas en los estudios y documentos previos.

Por lo anteriormente mencionado se podrá celebrar directamente el respectivo contrato de prestación de servicios con JOSÉ EDUARDO NIÑO ROJAS.

Dado en el Despacho de la Oficina de la Secretaría de Desarrollo Social, de la Alcaldía de Tibú, a los Veintiséis (26) días del mes de Enero de 2023.

BALDOMIRO JOSÉ PÉREZ PACHECO
Secretario de Desarrollo Social

Nota. La figura muestra el certificado de idoneidad para ocupar el cargo y desempeñar las funciones propias del SAC.

Figura 28

Certificado de Requerimiento de Personal

Alcaldía Municipal de Tibú
Departamento Norte de Santander
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL



EL SECRETARIO GENERAL Y DE GOBIERNO DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE TIBÚ, NORTE DE SANTANDER

CERTIFICA:

Que la Alcaldía Municipal de Tibú requiere contratar a una persona con el fin de "Prestación de servicios profesionales para asegurar el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios del régimen subsidiado de la población beneficiaria y de la ciudadanía en general mediante la oficina de Servicio de Atención Comunitaria (SAC) de la Secretaría de Desarrollo Social del municipio de Tibú, Norte de Santander".

Se deja expresa constancia que dentro de la planta de personal del Municipio de Tibú no se cuenta con una persona o funcionario idóneo para desarrollar las actividades objeto del contrato a celebrar.

Por lo anteriormente mencionado se requiere celebrar directamente el respectivo contrato de prestación de servicios.

Dado en el Despacho de la Secretaría General de Tibú, a los Veintiséis (26) días del mes de Enero de 2023.

LUIS LEONARDO RODRÍGUEZ GELVEZ
Secretario General y de Gobierno

Nota. La figura muestra el certificado de requerimiento de personal, por parte de la Alcaldía de Tibú, en base a la necesidad de contratar al profesional del SAC.

Capítulo 4. Diagnostico Final

Desde el punto de vista administrativo, se lograron resultados muy importantes, ejerciendo estrategias de control social en salud, apoyando a los usuarios de las diferentes EPS y brindándoles soluciones a sus inconformidades, en cuanto a la prestación del servicio de las mismas.

Se otorgó calidad y se agregó valor a los diferentes procesos de gestión adelantados en la dependencia, mejorando con ello la productividad, el trabajo en equipo con todos los colaboradores, en los cuales el pasante se nutrió crecientemente, en base a la experiencia acumulada de los mismos a lo largo de los años y la relación con otras áreas y organizaciones que sin duda alguna aportaron muchísimo e hicieron más satisfactorio todo el camino, en cuanto al desarrollo de los distintos tramites y el crecimiento personal y profesional que se logró en el periodo de la pasantía.

Así mismo, es factible determinar que se realizó un fortalecimiento a los diferentes procesos contractuales manejados en la Secretaría de Desarrollo Social, no solo en relación al personal que la integra, sino también, teniendo en cuenta los diferentes proyectos encaminados al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo municipal, brindando apoyo de primera mano al profesional encargado de manejar la contratación en la dependencia, bajo los principios de cooperación y colaboración, siempre en procura del alcance de los objetivos.

Por último, pero no menos importante, el pasante logró participar activamente en espacios importantes para la toma de decisiones, no solo de su área de influencia (Desarrollo Social), sino también de la entidad territorial en su conjunto, todo esto bajo la supervisión y la confianza depositada del jefe inmediato, quien, con un liderazgo participativo, respaldo siempre el trabajo

realizado, teniendo en cuenta la pertinencia, las capacidades y las habilidades mostradas por el pasante.

Capítulo 5. Conclusiones

Teniendo en cuenta el desarrollo de las actividades propuestas, para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados en el periodo de la pasantía, es importante señalar que se brindó acompañamiento y apoyo a los usuarios del sistema de salud del municipio de Tibú, en cuanto a la tramitación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, causados por la inconformidad en la prestación del servicio de las diferentes EPS, como lo son Nueva EPS, Coosalud y Comfaorienté, de acuerdo con las visitas de inspección y control realizadas, con su respectiva apertura del buzón de sugerencias en cada entidad, de esta manera se logró fortalecer y hacer cumplir el derecho fundamental a la salud de la comunidad Tibúyana.

De otra parte, en la Secretaría de Desarrollo Social se pudo establecer una metodología de trabajo muy productiva, en cuanto al manejo de diferentes trámites y procesos adelantados, como respuestas a solicitudes y requerimientos, realización de convocatorias, reuniones, asistencia a espacios de participación importantes como los Concejos de Gobierno, escenarios cruciales para la toma de decisiones y evaluación en cuanto al cumplimiento de metas, en la dependencia.

No obstante, toda esta fuerza de trabajo con la cual se compartieron diversas experiencias y vivencias enriquecedoras, se apoyó mediante la orientación de la contratación de los más de 60 profesionales que integraron la dependencia de Desarrollo Social, optimizando los tiempos, con eficiencia y eficacia administrativa, logrando un productivo balance entre la proyección presupuestal y el requerimiento de personal, de la Secretaría.

Capítulo 6. Recomendaciones

Debido a la gran cantidad de inconformidades presentadas por los usuarios del régimen subsidiado y contributivo, se recomienda automatizar directamente en cada entidad prestadora del servicio de salud, la forma en que los usuarios interponen sus diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de optimizar el proceso y tiempo de respuesta en la tramitación de las mismas. Así como generar un mayor control y no saturar al personal del SAC que en algunos casos presentaba una demanda alta de requerimientos, de igual manera, sería pertinente que en cada EPS existiera un comité que se encargase de dar respuesta inmediata ante estas solicitudes sin necesidad de elevar la queja hasta la sede a nivel departamental, con esto se daría un primer paso en procura de buscar soluciones inmediatas y ahorrar tiempo y trabajo.

En cuanto a los diferentes tramites y procesos de gestión que se manejan en la Secretaría de Desarrollo Social, se recomienda empoderar más al personal, para que cada uno de los colaboradores tengan claro su plan de acción y el cumplimiento de metas, de esta manera y desde el liderazgo en sus diferentes áreas, toda la función público administrativa tendría mayor productividad y se dividiría mejor el trabajo, contribuyendo al alcance los resultados en la dependencia.

Los diferentes procesos contractuales en la Secretaria, deben estar proyectados y alineados de acuerdo con el presupuesto para cada vigencia anualmente, puntualmente hablando de la contratación del personal de la dependencia, de modo que para asegurar esta fuerza de trabajo durante todo el periodo se debe trabajar desde el principio de la mano con la Tesorería Municipal, para tener en cuenta con qué recursos se cuenta y en base a ese análisis, tomar decisiones en cuanto al requerimiento de los profesionales en cada una de las áreas.

Referencias

Alcaldía Municipal de Tibú. (30 de Octubre de 2022). <http://www.tibu-nortedesantander.gov.co/>.

Obtenido de <http://www.tibu-nortedesantander.gov.co/>: <http://www.tibu-nortedesantander.gov.co/municipio/generalidades>

Barajas, S. (16 de Diciembre de 2021). www.faba.edu.co. Obtenido de www.faba.edu.co:

<https://www.faba.edu.co/por-que-es-importante-el-talento-humano-en-las-organizaciones/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano,generen%20actividades%20f%C3%ADsicas%20y%20psicosociales>.

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2017). *Centro de Memoria histórica*. Obtenido de

Centro de Memoria histórica:

<https://centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/catatumbo/>

Congreso de la República. (30 de Junio de 2015). *Función Pública*. Obtenido de Función

Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

DANE. (28 de Octubre de 2022). dane.gov.co. Obtenido de dane.gov.co:

<https://www.dane.gov.co/files/acerca/Normatividad/decreto-1170-2015/Ley-80-de-1993.pdf>

Giner Gemma, J. (2020). Nuevas tendencias en las estructuras organizacionales de las empresas.

Business Review, 1.

HSETools. (21 de Octubre de 2021). Obtenido de HSETools:

<https://hse.software/2021/10/20/por-que-deberias-implementar-un-sistema-pqrs/>

Lara López, N. (9 de Marzo de 2020). *Centro Jurídico Internacional*. Obtenido de Centro

Jurídico Internacional: <https://acolombianlawyers.com/noticias/2020/03/09/ley-1755-de-2015/>

Martinez, A. (21 de Septiembre de 2022). *Concepto Definicion*. Obtenido de Concepto

Definicion: <https://conceptodefinicion.de/matriz-foda/>

Observatorio Agencia ITRC. (27 de Diciembre de 2021). *ITRC*. Obtenido de ITRC:

<https://www.itrc.gov.co/observatorio/ley-1150-de-2007/>

ONU MUJERES ORG. (31 de Octubre de 2010). *ONU MUJERES*. Obtenido de ONU

MUJERES: <https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>

Ucha, F. (Agosto de 2022). *DefinicionABC*. Obtenido de DefinicionABC:

<https://www.definicionabc.com/derecho/contratacion.php>