

Banco de Éxitos
**“Prácticas exitosas de la
Administración Pública”**



**Participación, Servicio al Ciudadano
y Racionalización de Trámites**

Cartilla de difusión de experiencias registradas
en el Banco de Éxitos

¿Qué es el Premio Nacional de Alta Gerencia?

Es el Incentivo por excelencia al buen desempeño institucional, a través del cual el Gobierno Nacional otorga reconocimiento a las experiencias exitosas presentadas por organismos y entidades que merezcan ser distinguidas e inscritas en el Banco de Éxitos de la Administración Pública.

¿Qué es el Banco de Éxitos?

El Banco de Éxitos es un registro público donde se consignan, documentan y divulgan los casos exitosos de la Administración Pública Colombiana, para promover, coordinar y emular la cooperación entre entidades públicas.

Introducción

El Departamento Administrativo de la Función Pública con el interés de generar capacidades institucionales en los entes del orden territorial, presenta a continuación buenas prácticas registradas en el Banco de Éxitos que aportan metodologías e instrumentos en los temas de participación ciudadana, servicio al ciudadano y racionalización de trámites, así:

- Tema 1. Participación ciudadana:
 1. Presupuesto Participativo: estrategia para resolver necesidades locales y hacer visible la Administración Pública.
 2. Sistema de aprovechamiento: una alternativa para la seguridad alimentaria.
 3. Río las Ceibas: alianza estratégica participativa para su protección y producción sostenible.

- Tema 2. Servicio al ciudadano:
 4. Centro de servicio oportuno: un espacio que evita congestiones y mejora la atención de los contribuyentes.

- Tema 3. Racionalización de trámites:
 5. LegalApp: una herramienta para orientar a víctimas del conflicto armado en trámites y servicios de justicia.

Participación ciudadana

1.

Presupuesto Participativo: estrategia para resolver necesidades locales y hacer visible la Administración Pública

Nombre de la Experiencia: Presupuesto participativo – PP – como programa para la concertación del desarrollo local.

Nombre de la entidad: Alcaldía de Palmira

Lugar: Valle del Cauca

Problema

Bajo desarrollo social y económico en zonas rurales del municipio de Palmira y desconfianza de los habitantes en la Administración Pública local, que originó falta de legitimidad en las instituciones y malestar en los habitantes del área rural -quienes representan el 98,1 % del territorio.

Proceso

Para la resolución del problema, la administración diseñó e implementó un “Modelo de Gestión de Presupuesto Participativo – PP” que posibilitó la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones de priorización y destinación de recursos, a partir de los siguientes elementos diferenciadores: **(a)** diálogo con las comunidades urbanas y rurales para realizar proyectos estratégicos concertados y elegidos entre la comunidad; **(b)** creación de un sistema para la gestión del presupuesto participativo a partir de referentes de instrumentos nacionales y **(c)** diseño de rutinas de seguimiento encaminadas a mejorar los procesos de la entidad.

Como resultado del dialogo y una vez escuchadas y tabuladas las necesidades locales comunes del territorio palmirano, se consolidaron todos y cada uno de los compromisos asumidos en cada sector específico del Municipio, dando como resultado, un total de **981** compromisos del

PP, de los cuales **611** corresponden a la zona rural y el restante **370**, a la zona urbana. Los recursos de inversión destinados para el PP, fueron \$11.205 millones, representados en los **981** compromisos asumidos por el municipio, que comprende la programación y ejecución de obras físicas y sociales priorizadas para cada comunidad.

La sistematización del Modelo de Gestión del PP, implicó la implementación de nuevas y mejores prácticas gerenciales que atendió y se articuló perfectamente con el Sistema Integrado de Gestión, recibiendo unos insumos (necesidades caracterizadas por comunas), estructurando y aplicando el ciclo PHVA y conduciendo todo esto a unos productos y resultados que se traducen en aportes clave al desarrollo local.

La estrategia implementada por la alta gerencia “La supervisión constante, genera resultados constantes”, llevó a que las rutinas de seguimiento fueran actividades realizadas periódicamente, encaminadas a mejorar los procesos en la entidad y enmarcadas en un sistema de seguimiento, que incluyó la captura/generación oportuna de datos por parte de los Secretarios de Despacho, la posterior validación y cargue de la información en el instrumento que la administración determinó para tales fines, la revisión, análisis y uso de la información para la toma de decisiones y la generación de alertas tempranas sobre la ejecución.

Para la sistematización del presupuesto participativo, se desarrollaron las siguientes etapas:

- ➔ Sistematización de un modelo para la gestión del presupuesto participativo.
- ➔ Reestructuración administrativa: se creó la Secretaría de Participación, encargada de articular los diferentes grupos y organizaciones sociales, económicas, culturales y políticas en las decisiones del Municipio, cuando estas afectan sus intereses.
- ➔ Conformación de equipos de avanzada: encargados de los desplazamientos a territorio para escuchar las necesidades de la comunidad; las cuales consolido en una matriz de priorización para la votación pública.
- ➔ Creación de un sistema de seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo para el seguimiento en tiempo real a los compromisos asumidos y el registro de alertas tempranas, en caso de retraso en los tiempos de ejecución. Así mismo, dicha herramienta es útil para la revisión y análisis de información que pueda ser útil para la toma de decisiones.

Resultados

La Administración de Palmira, gracias a la implementación del modelo, obtuvo los beneficios sociales y administrativos que se mencionan a continuación:

(a) Mejoramiento de indicadores: en los sectores de salud, educación, justicia, seguridad y convivencia ciudadana; vivienda y ambiente.

Tabla 1. Mejora en los indicadores del Municipio de Palmira, una vez implementado el Modelo de Presupuesto Participativo

SECTOR	INDICADOR
Salud	100% de población atendida
Educación	Reducción en un 2% de la deserción escolar
Justicia, seguridad y convivencia ciudadana	Reducción de homicidios en un 9% Reducción de hurtos en un 22%
Vivienda	1000 viviendas de interés prioritario y social, para construir 150 mejoramientos de vivienda para la zona urbana y rural
Ambiente	Recuperación paisajística de 4 parques de la ciudad

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Banco de Éxitos. Información suministrada por la Alcaldía de Palmira

(b) Articulación en la gestión pública: para cumplir los compromisos del cuatrienio, se adoptó una visión intersectorial, donde los servidores y empleados públicos trabajaron de manera articulada para cumplir con los compromisos programados y concertados con la comunidad, lográndose una articulación entre las secretarías del nivel central de la administración territorial y las instancias descentralizadas y aquellas instancias, que pertenecen al nivel departamental, nacional e internacional (mediante la oficina de cooperación internacional).

(c) Incremento en los niveles de confianza de la ciudadanía: la mejora de los niveles de confianza se vio reflejada en el aumento del nivel de recaudo de impuestos, por cuanto una vez se observó la ejecución de los compromisos civiles y sociales acordados, los ciudadanos empezaron a pagar oportunamente sus impuestos. Así mismo el sector empresarial, recuperó la confianza en la administración y hoy cuenta con el apoyo de la “Mesa de Responsabilidad Social Empresarial”, adelantando alianzas público-privadas y atrayendo inversión extranjera al municipio.

Participación ciudadana

2.

Sistema de aprovechamiento: una alternativa para la seguridad alimentaria

Nombre de la Experiencia: Implementación de un sistema de monitoreo, captación y aprovechamiento de la precipitación horizontal “neblina” en el corregimiento de Frisoles.

Nombre de la entidad: Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC

Lugar: Guadalajara de Buga, Valle del Cauca

Problema

La escasez de agua en zonas rurales, la inseguridad alimentaria y los altos índices de desempleo, generaron abandono de los cultivos tradicionales y nuevos desplazamientos por parte de las víctimas que habían retornado al territorio.

Proceso

Para la resolución del problema, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC- creó un sistema a partir del agua que recolectó de la neblina, el cual permitió la generación de unidades productivas, garantizando la seguridad alimentaria de territorios que tenían problemas de escasez de agua y brindó alternativas de ingresos a población víctima del conflicto armado que regresó a sus territorios. Esta estrategia cuenta con los siguientes elementos diferenciadores: a) fuentes alternativas para el abastecimiento de agua en zonas de escasez; b) implementación de unidades productivas para el desarrollo de sistemas locales; c) transferencia y apropiación de tecnología por parte de la comunidad y d) participación y organización de la comunidad para la solución de los problemas.

Para ello se implementaron las siguientes acciones específicas: una investigación de las distintas metodologías a nivel mundial de sistemas de aprovechamiento de agua a

bajo costo y construcción del sistema de aprovechamiento de agua captada de la neblina, atendiendo las etapas que siguen a continuación:

Desarrollo: investigación de distintas alternativas de abastecimiento que los teóricos han planteado.

Monitoreo: implementación de una unidad de tipo avícola (en el vergel: I.E.D El Placer) con el apoyo del SENA a través del programa jóvenes rurales. Para la ejecución se dotó el sistema productivo de alimentos y vacunas.

Construcción e implementación de un sistema de aprovechamiento: se determinó con participación de la comunidad, la construcción de un huerto con especies utilizadas en los desayunos escolares y asociados con plantas aromáticas.

Socialización y transferencia: se conformó una organización comunitaria encargada de la administración del sistema de aprovechamiento.

Por último, se propició un proceso de acompañamiento y participación comunitaria en la transferencia y apropiación de tecnología para involucrar a la comunidad en las actividades de planeación, construcción, mantenimiento y monitoreo del sistema productivo. Así mismo, se fortalecieron los procesos de educación ambiental y se fomentó la participación comunitaria.

Resultados



Fuente: CVC – GAIACOL, 2009. Foto 1: Imágenes del sistema productivo funcionando.

Familias beneficiadas. (6) familias vinculadas a la institución educativa “El Placer” que retornaron a sus territorios después de años de desplazamiento, sin encontrar una alternativa real para generar sus ingresos y garantizar su seguridad alimentaria. Con este proyecto no solo se ha beneficiado a la población infantil de la institución educativa, sino a habitantes de la zona que trabajan en la unidad productiva y garantizan la soberanía alimentaria de su zona.

Captación de agua. En el sistema de aprovechamiento se captan 25 litros/día, que son utilizados en el riego de la unidad agrícola correspondiente a 20m² y la unidad avícola comprendida por 25 gallinas ponedoras, que contribuyen a la dieta alimenticia de las 6 familias vinculadas a la institución educativa de la zona.

Educación ambiental. Como estrategia educativa permitió mejorar los procesos de educación ambiental y fomentar la participación comunitaria a través de la vivencia práctica de adaptación de tecnologías como alternativa de solución a los problemas que enfrentaban.

Participación comunitaria. Conformación de la asociación comunitaria que se encargó de administrar el sistema de aprovechamiento del agua captada de la neblina.

Medición de los aportes de la precipitación horizontal (neblina). Se verificó con los datos obtenidos durante el periodo de monitoreo. Estos datos son importantes para posteriores interpretaciones en la dinámica del ciclo hidrológico.

Participación ciudadana

3.

Río las Ceibas: alianza estratégica participativa para su protección y producción sostenible

Nombre de la Experiencia: Cuenca del río las Ceibas: una alianza estratégica, colectiva y participativa para su protección y producción sostenible.

Nombre de la entidad: Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM.

Lugar: Neiva, Huila.

Problema



Fuente: CAM. Plan de Ordenación y Manejo de la Cuenca del río Las Ceibas, 2007. Con modificaciones propias.

Acciones desarticuladas y duplicidad en los esfuerzos institucionales en la solución de la problemática socio-ambiental de la Cuenca Hidrográfica del Río Las Ceibas, a causa del rápido crecimiento de Neiva, la escasa participación comunitaria, la pérdida de legitimidad de las instituciones ante la comunidad, el deterioro ambiental y el nivel de riesgo de la cuenca.

Proceso

Para la resolución del problema, la Corporación Autónoma del Magdalena – CAM- creó un esquema de gestión para el financiamiento y ejecución del “Plan de Ordenación y Manejo de la Cuenca del río Las Ceibas (POMCH)” que posibilitó la superación de los sobrecostos de inversión y la desarticulación de las acciones institucionales a partir de los siguientes elementos: a) estrategia financiera; b) un esquema administrativo y operativo y c) acciones encaminadas a la prevención del riesgo. Este esquema se desarrolló con distintos aliados tales como la Alcaldía de Neiva, la Gobernación del Huila y las Empresas Públicas de Neiva (EPN) a partir de las siguientes etapas:

- ➔ Formulación de un plan de ordenamiento de cuencas hidrográficas: para hacer frente a las amenazas generadas por avalanchas.
- ➔ Desarrollo de acciones encaminadas a la prevención del riesgo: a través del programa de mitigación del riesgo (Proyecto en convenio con la FAO), se realizaron varias acciones en áreas de inestabilidad, como lo fueron: la creación de Sistemas de Información

Geográfica y el establecimiento a la “Red Integral de Monitoreo Hidrometeorológico, Alerta y Alarma Automatizada en la Cuenca del Río Las Ceibas –RIMAC” (Convenio con Universidad de Manizales). Dicha herramienta sirvió para prevenir a la comunidad y evitar tragedias por efectos de alta torrencialidad o avalanchas, por cuanto permitió monitorear zonas de alto riesgo.

- Diseño de la estrategia financiera, esquema operativo y administrativo: para superar la desarticulación de las acciones institucionales y los sobrecostos en la inversión, se creó una estrategia financiera propuesta por el Consejo de Cuenca, acompañada de un esquema operativo y administrativo que garantizó no sólo confianza y articulación entre las instituciones, sino también la participación de la comunidad intervenida.

Dentro del esquema operativo, se aportaron recursos por parte de los suscriptores del convenio que fueron administrados a través de un fondo común por un tercero (FAO); para evitar tensiones políticas que se pudieran presentar entre las entidades a causa de la administración de los recursos.

En cuanto al esquema administrativo, las instituciones aportantes debían girar los recursos acordados a la CAM; esta los dirigía a la fiducia encargada de administrar los recursos y finalmente la Alcaldía y la FAO, debían tramitar sus solicitudes de desembolso a la CAM. Para hacer seguimiento a los recursos de inversión que operaba la FAO se contrató una interventoría externa.

Resultados

Como resultado del proceso se obtuvo los siguientes beneficios sociales y administrativos:

(a) Articulación y cooperación entre entidades locales y nacionales: la administración local se benefició de la asesoría técnica tanto del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial como del IDEAM y a su vez los resultados de la implementación del POMCH - Río las Ceibas - sirvieron a los entes nacionales para ajustar sus guías técnicas y la normatividad frente al manejo y conservación del recurso hídrico con base en las realidades locales.

(b) Fortalecimiento de la capacidad local, gracias a la participación comunitaria: se logró la participación del 71,33% de los usuarios de las 17 veredas del territorio, sin contar aquellos que pertenecen a la zona de reserva con los cuales se avanzó en el proceso de compra de predios y la gestión de la propuesta de reforma agraria. Para la participación en el POMCH, los líderes de las comunidades fueron capacitados para el ejercicio de sus funciones (ejs: comités de veedurías ciudadana y comités locales).

Así mismo, se construyó un esquema de organización que incentivó y propició la ejecución directa de las obras por parte de grupos legalmente constituidos en los casos donde la contratación lo hacía posible. Como ejemplo de ello, se tuvieron: 4 grupos en reforestaciones protectoras; 3 grupos en manejo de procesos erosivos; 2 grupos en viveros transitorios y se trabajó con grupos y asociaciones productoras mediante procesos de investigación-acción-participación, para incorporar aspectos de sostenibilidad ambiental y aumentar la rentabilidad de los principales sistemas productivos de la región.

(c) Transparencia en la administración de recursos: los recursos del fondo, fueron empleados para los siguientes fines: compra de tierras, financiación de estrategias POMCH e interventoría.

(d) Economía en la ejecución de obras: se disminuyó el costo de materiales y mano de obra por cuanto se consiguieron a nivel local.

Servicio al ciudadano

4.

Centro de servicio oportuno: un espacio que evita congestiones y mejora la atención de los contribuyentes

Nombre de la Experiencia: Implementación del Centro de Servicio Oportuno-Atención Integral al Contribuyente. Nombre de la entidad: Alcaldía de Pereira.

Lugar: Pereira, Risaralda.

Problema

Fuente: Alcaldía de Pereira, 2012. Foto 2. Centro de Servicio

Congestión en las oficinas dispuestas para la atención y malestar en los ciudadanos a causa de la demora (más de 45 minutos de espera).

Proceso



Fuente: Alcaldía de Pereira, 2012. Foto 2. Centro de Servicio

Para la resolución del problema, la Alcaldía de Pereira creó un centro que brindó al contribuyente menos congestiones y una mejor atención a partir de los siguientes elementos diferenciadores: a) espacios físicos confortables; b) sistema de comunicación; c) sistema de información que permitió controlar los diversos impuestos, contribuciones y rentas; d) recurso humano seleccionado y capacitado e) centralización de los servicios tributarios en un solo lugar.

El centro proporciona armonía, calidez, confort, confianza y satisfacción a servidores y contribuyentes, gracias a las adecuaciones efectuadas a sus instalaciones, inmuebles y equipos tecnológicos, lo cual ha generado un ambiente amigable a sus usuarios.

- De otra parte el sistema de comunicación permitió la coordinación entre las distintas instancias a través del módulo de atención, mediante el cual se capturan las diferentes solicitudes realizadas por los contribuyentes y se envían de manera automática a los técnicos responsables de dar respuesta a las mismas. La administración de estos módulos, se ha realizado por los coordinadores de cada área, permitiendo de manera rápida y efectiva análisis gerenciales y respuesta oportuna a los contribuyentes.

Adicionalmente se seleccionó recurso humano de la entidad por su actitud de servicio, el cual se capacitó en

temas tributarios y a través del “Seminario Gerencia para el servicio”, recibieron herramientas con el fin de brindar atención efectiva a los usuarios.

Otro de los elementos a destacar, es el sistema de información conformado por los módulos de fiscalización, cobranza y atención al usuario de manera integrada para hacer diversos planes de cobro y seguimiento al interior de los módulos de cobranza y fiscalización.

Finalmente, se efectuaron alianzas con las entidades que tienen relación con trámites tributarios, con el fin de evitar demora a los ciudadanos por desplazamientos y se implementó todo un sistema de comunicación que permitió ofrecer atención oportuna.

Para la implementación del Centro de Servicio se desarrollaron las siguientes etapas:

- ➔ Diseño de espacios físicos: se contrató el diseño del espacio físico con un arquitecto y se ambientaron los espacios con suficiente ventilación, iluminación y elementos que han generado comodidad a usuarios y servidores en el Centro de servicio.
- ➔ Dotación de muebles y equipos tecnológicos: se implementó un sistema por turnos y se dotó el espacio con muebles de última tecnología.
- ➔ Dotación de plataforma tecnológica: se implementó un sistema de información, que ha posibilitado hacer diversos planes de cobro y seguimiento al interior de los módulos de cobranza y fiscalización.
- ➔ Selección del recurso humano: de las personas que estaban al interior de la Subsecretaría de asuntos tributarios, se realizó la selección del personal que tuviese actitudes para servir al cliente.

➔ Formación y capacitación: se brindó formación en asuntos tributarios y Gerencia para el servicio, con el fin que los coordinadores y asesores contaran con las herramientas necesarias para atender los requerimientos de los clientes.

➔ Concertación con otras entidades: se efectuaron alianzas con las entidades que tienen relación con trámites tributarios para evitar demoras a los ciudadanos. Con el ánimo de centralizar en un solo lugar los servicios tributarios y evitar desplazamientos y demoras a los contribuyentes, se realizaron una serie de alianzas para contar con la participación de entidades (en un solo lugar) como el Banco de Occidente, el IGAC, la Secretaría de Hacienda Departamental, la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y las Notarías de la ciudad.

Resultados

El Centro de Servicio Oportuno-Atención Integral al Contribuyente del Municipio de Pereira, a 2015 cubría el 100% de los contribuyentes por concepto del impuesto predial, industria y comercio, contribución por valorización y otras rentas, incluyendo desde la administración de los recursos financieros hasta labores operativas de apoyo, para el óptimo funcionamiento de la organización.

Gracias al Centro de servicios la espera por parte de los usuarios pasó de 45 a 15 minutos, si se comparan los resultados de 2009, con los obtenidos en 2007. Así mismo los indicadores de satisfacción mejoraron al pasar de 91% (2009) a 98% (2010).

Adicionalmente, se han generado equipos de trabajo entre las entidades aliadas para simplificar trámites y lograr mejores resultados en la atención a los contribuyentes.

Racionalización de trámites

5.

LegalApp: una herramienta para orientar a víctimas del conflicto armado en trámites y servicios de justicia

Nombre de la Experiencia: LegalApp - acá le decimos dónde, cómo y qué hacer en sus trámites con la justicia

Nombre de la entidad: Ministerio de Justicia y del Derecho

Lugar: Bogotá D.C.

Problema

Falta de conocimiento de las posibles alternativas de solución cuando un ciudadano se enfrenta a un conflicto y el lenguaje técnico de los procedimientos que impide al ciudadano acceder a los servicios de justicia.

Proceso



Fuente: <http://legalapp.gov.co>

Para la resolución del problema, el Ministerio de Justicia y del Derecho en Colombia, diseñó un sitio web de consulta gratuita a nivel nacional y disponible en teléfonos móviles, con acceso a internet que ofrece orientación e

información sobre procedimientos y trámites para resolver distintos tipos de conflicto.

Cómo elemento innovador, se ha desarrollado en la actualidad contenidos (jurídicos y no jurídicos) útiles para que los Inspectores de policía, Personeros, Policía, etc., de los entes territoriales, se capaciten y actualicen en distintos asuntos de justicia, con el ánimo que puedan orientar y brindar información adecuada a las víctimas del conflicto armado a partir de los siguientes insumos: a) rutas de acceso a la justicia; b) directorio de entidades a las cuales acudir; c) modelos de minutas y formatos para que los ciudadanos puedan reclamar sus derechos y d) mecanismos de participación y consulta a través de la encuesta y del menú contáctenos donde se reciben dudas y comentarios de los ciudadanos.

Los temas que se encuentran están orientados a varios públicos: víctimas del conflicto armado (desplazamiento, ayuda humanitaria, violencia sexual, registro único de víctimas, minas antipersona, etc.); adultos (matrimonio, pensión, pago de deudas, prestaciones sociales); adolescentes (matoneo, ciberbullying, lesiones personales, pérdida de documentos) y niños (alimentos, custodia-visitas, permiso de salida de menor).

Al año 2015, el sitio web contaba con 118 contenidos a los cuales se incorporaron otros mensualmente de acuerdo

con los temas más demandados por la ciudadanía o los más promocionados en medios de comunicación, para lo cual se ha ido construyendo el perfil de los usuarios. Esta construcción se logró a través de la caracterización de las personas que demandan esta herramienta para identificar sus necesidades.

La herramienta tecnológica tenía información de más de 20.000 autoridades, que no sólo forman parte de los programas liderados por el Ministerio de Justicia, sino también de entidades conexas, que son necesarias para la solución de los conflictos (Ejs: Fiscalía, comisarías de familia del ICBF y personerías municipales); con el fin de no duplicar esfuerzos, sino ser un articulador institucional.

Durante los años 2013 y 2014, se desarrollaron las siguientes etapas:

- **Planeación:** durante esta fase se diseñó la plataforma, se actualizó y levantó información referente a los contenidos jurídicos del sitio (información general y rutas de justicia) y el directorio de entidades y autoridades de justicia.
- **Implementación:** se lanzó oficialmente el proyecto y se garantizó el soporte tecnológico para el mantenimiento y operación de la herramienta en Marzo de 2015 y para dar a conocer la plataforma al público. La divulgación se hizo con cooperación de las siguientes entidades: Ministerio, Sinergia, Urna de Cristal y otras entidades estatales y privadas.
- **Difusión:** se implementaron estrategias de medios radial y digital. La primera con cubrimiento en más de 110 ciudades y 15 Departamentos (a través de

133 emisoras regionales, comerciales y nacionales) mediante las cuales se transmitieron cuñas radiales, con un lenguaje sencillo que llegara al ciudadano. La segunda, comprendió la producción de imágenes promocionales transmitidas por distintos medios digitales y redes sociales.

- **Capacitación:** para sensibilizar a las autoridades del territorio, el Ministerio de Justicia y del Derecho espera la invitación de los municipios y Departamentos interesados en implementar los contenidos jurídicos y no jurídicos de LegalApp, con el fin de brindar capacitaciones a los funcionarios públicos de los entes territoriales por medio de los puntos vive digital y las ferias de atención al ciudadano.

Resultados

A Septiembre de 2015, LegalApp recibió un total de 280.852 visitas, mayoritariamente de las principales ciudades del país: Bogotá (48.30%), Medellín (12.26%), Cali (7.14%) y Barranquilla (4.21%).

En materia judicial, un usuario que utilice el sitio web de LegalApp, es una persona menos que acude a los despachos judiciales o instituciones administrativas. Al establecer un comparativo con las casas de justicia, se observó que mientras las primeras reciben un total de 500 mil consultas presenciales, la herramienta tuvo un total de 1 millón de consultas a través de su portal Web.

Adicional a ello, las demoras en la realización de trámites ciudadanos pasaron de 15 a 0 días.

Ficha resumen de las experiencias

Nombre de la Experiencia	Entidad	Lugar	Población a la que interviene	Componentes	Resultados	Financiación
Presupuesto Participativo – PP – como programa para la concertación del desarrollo local.	Alcaldía de Palmira	Palmira, Valle del Cauca	Población General del territorio	<ul style="list-style-type: none"> a) Modelo de Gestión del PP b) Mejoramiento de indicadores sociales c) Articulación en la gestión pública 	Mejoramiento de indicadores en salud, educación, justicia, seguridad y convivencia ciudadana; agua potable y saneamiento y vivienda y ambiente	15% del presupuesto de inversión del municipio
Implementación de un sistema de monitoreo, captación y aprovechamiento de la precipitación horizontal “neblina” en el corregimiento de Frisoles, municipio de Guadalajara de Buga, Departamento del Valle del Cauca.	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-CVC	Guadalajara de Buga, Valle del Cauca	Población campesina y víctima del conflicto armado que retorna a los territorios.	<ul style="list-style-type: none"> a) Investigación de distintas alternativas de abastecimiento b) Construcción e implementación de un sistema de aprovechamiento c) Implementación de una unidad de tipo avícola d) Acompañamiento y participación comunitaria 	(6) familias, retornaron a sus territorios para generar sus ingresos y garantizar su seguridad alimentaria. Capacidades de organización y gestión en la comunidad	El costo total del proyecto fue \$ 20.600.000 del presupuesto municipal.
Cuenca del río las Ceibas: una alianza estratégica, colectiva y participativa para su protección y producción sostenible.	Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena-CAM	Neiva, Huila.	Población ubicada en zonas de Alto riesgo, a causa de fenómenos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> a) Esquema de gestión entre distintas instituciones- para el financiamiento y ejecución del POMCH b) Programa de mitigación del riesgo c) Participación comunitaria 	Participación del 71,33% de los usuarios de las 17 veredas. 4 grupos en reforestaciones protectoras; 3 grupos en manejo de procesos erosivos; 2 grupos en viveros	Fondo administrado por un tercero, a través de un esquema fiduciario, donde todas las partes aportan.

Banco de Éxitos
“Prácticas exitosas de la Administración Pública”

Nombre de la Experiencia	Entidad	Lugar	Población a la que interviene	Componentes	Resultados	Financiación
Implementación del Centro de Servicio Oportuno-Atención Integral al Contribuyente de la Alcaldía de Pereira	Alcaldía de Pereira	Pereira, Risaralda.	Contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> a) Espacios físicos confortables. b) Sistema de comunicación c) Sistema de información d) Recurso humano con actitud de servicio al cliente e) Recurso humano capacitado 	<p>Promedio de atención: de 45 a 15 minutos</p> <p>Indicadores de satisfacción: 91% (2009) a 98% (2010)</p>	<p>Se han invertido alrededor \$730.000.000, que se han financiado a través del Banco de Programas y Proyectos del Municipio y vía leasing.</p>
LegalApp: Acá le decimos dónde, cómo y qué hacer en sus trámites con la justicia	Ministerio de Justicia y del Derecho	Bogotá D.C	<p>Población general del territorio</p> <p>Población víctima del conflicto Armado</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Rutas de acceso a la justicia. b) Directorio de entidades. c) modelos de minutas y formatos d) Mecanismos de participación y consulta: Encuesta y menú contáctenos 	<p>No de visitas: 280.852</p> <p>Descongestión en casas de justicia: 500.000 consultas presenciales en casas de justicia, frente a 1 millón de visitas en LegalApp</p> <p>Tiempo de demora para la respuesta: De 15 a 0 días.</p>	<p>\$648.398.680 con recursos de la Nación, en la que se incluye el proceso de diseño, desarrollo e implementación del software, así como el cargue y levantamiento de información jurídica y no jurídica del sitio web.</p>

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Banco de Éxitos.
 Información suministrada por Alcaldías de Pereira y Palmira; CVC; CAM y Ministerio de Justicia y del Derecho

Cartilla de difusión de experiencias exitosas del

Banco de Éxitos

Función Pública

“Buenas Prácticas de la Administración Pública”
Participación, Servicio al Ciudadano y Racionalización de trámites

Agosto de 2016



Departamento Administrativo de la Función Pública
Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia
Conmutador: 334 4080 / 336 0686 - Fax: 341 0515
Web: www.funcionpublica.gov.co
e mail: eva_banexitos@funcionpublica.gov.co
Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770
Bogotá D.C., Colombia.