	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20 VERSION 3


OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME CONSOLIDADO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PERIODO ANALIZADO DE ENERO- DICIEMBRE 2015

Elaborado Por: **MARTHA CECILIA SALDAÑA SALDAÑA**
Asesora Despacho

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
		VERSION 3

INTRODUCCION

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional bajo un contexto de buen gobierno se analiza el plan anticorrupción correspondiente a la vigencia de 2015, verificando el cumplimiento de la Ley 1474 de 2012, que establece el marco direccionado del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.


El informe del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la mitigación de posibles eventos de corrupción que se puedan presentar; al igual que las acciones y estrategias que se programaron implementar en atención al principio de transparencia que rige al servidor público, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestra misión institucional.

El presente informe de seguimiento corresponde al avance que reportan los líderes de los procesos, responsables de cada Estrategia/Componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en lo pertinente a:

- 1) Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- 2) Estrategias Antitrámites
- 3) Rendición de Cuentas
- 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Conforme lo señala el artículo 4 del Decreto 2461 de 2012, el Departamento Administrativo de Planeación a través del área de Calidad, ajustó la Metodología para la elaboración de los Mapas de Riesgos de Corrupción, brindando orientación a los grupos que fueron conformados para su construcción.

Para dar cumplimiento al primer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se desarrollaron actividades preparatorias para el diseño de la Metodología, entre las cuales se encuentra la revisión normativa, la coherencia e integralidad de las normas, la identificación de los procesos y actores a intervenir, la toma de decisiones frente a conceptos discutidos al interior del grupo de calidad, entre otros.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
		VERSION 3

1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Evaluar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2015, con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento de las estrategias establecidas en cada una de las áreas administrativas y realizar recomendaciones que garantice la efectividad y mejoramiento continuo de las políticas de mitigación del riesgo, antitrámites y medidas de atención al ciudadano.

2. ALCANCE

El informe inicia con el análisis de cumplimiento de las actividades realizadas durante la vigencia 2015 por cada dependencia en pro de la mitigación de actos de corrupción y fortalecimiento de la atención al ciudadano y termina con las recomendaciones de la Oficina de Control Integral de la Gestión.

3. RUTINA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN

Las rutinas son todas las actividades encaminadas a la realización del seguimiento; en este sentido se proponen las siguientes rutinas para el seguimiento del Plan Anticorrupción:

1. *Establecimiento Plan de Trabajo:* Cada despacho debe establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a la matriz que consolida los 5 componentes de la matriz del plan anticorrupción.

2. *Reportes de información:* se propone hacer un reporte de información trimestral que consolide el avance de cada una de las actividades según la matriz de seguimiento.

Cada funcionario, según el cronograma establecido, reporta el porcentaje (%) de avance de las actividades de la(s) acción (es) de la (s) cual (es) es responsable.

Se proponen los siguientes parámetros para establecer el *estado de cada* actividad:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4] CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3




AVANCE DE LA ACTIVIDAD	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCION
No ejecutada	0	Actividad planeada para el periodo evaluado, que no ha iniciado su desarrollo, o que inicio actividades accesorias, pero que no está siendo ejecutada formalmente.
En Ejecución	75	Actividad planeada para el periodo evaluado, a la cual ya se dio inicio y que actualmente está siendo implementada pero aún no ha sido finalizada.
Ejecutada	100	Actividad planeada para el periodo evaluado, a la cual se dio inicio, se implementó según los tiempos estipulados en el cronograma y fue finalizada.
No Aplica	NA	Actividad que no fue planeada para el periodo evaluado y no entra dentro del seguimiento al Plan.

Con la información del porcentaje (%) de avance de las ACTIVIDADES, se hace un promedio, y se establece el porcentaje (%) de avance de las ACCIONES de mitigación del Plan. El periodo evaluado debe corresponder a las fechas establecidas por el Decreto 2641 de 2012.

Para evaluar el avance del PLAN, se hace un promedio del porcentaje (%) de avance de las ACCIONES de mitigación del periodo evaluado. Esto da como resultado el porcentaje (%) de avance del PLAN para el periodo señalado.

El propósito es que el 100% de las actividades y acciones planeadas para el periodo evaluado, hayan sido ejecutadas o estén siendo ejecutadas de forma exitosa para el periodo evaluado.

A continuación se establecen los rangos para los criterios de avance

INTERPRETACION		
	Deficiente	Menos del 75% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.
	Satisfactorio	Entre el 76% y 90% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.
	Sobresaliente	Entre el 91% y el 100% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
		VERSION 3

La revisión y análisis del Plan Anticorrupción, se lleva a cabo para los 5 componentes estratégicos, evaluación que se realiza a través del monitoreo de indicadores para cada una de las actividades proyectadas.

4. RESULTADOS DE LA REVISIÓN Y ANALISIS DEL PLAN ANTICORRUPCION:

En la primera etapa se examina el cumplimiento de las estrategias del Plan Anticorrupción.

4.1 ANALISIS DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Componente No. 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.


No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
Componente No. 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo					
1.1	Revisar y Ajustar los mapas de riesgos de los procesos en el componente de corrupción	Los secretarios de Despacho	30/01/2015	Se revisaron todos los mapas de riesgo de los procesos de cada despacho, bajo la metodología del DAFP – Guía Gestión del Riesgo- Documento que se materializa en matriz de Excel para llevar un mejor control.	Los despachos tienen una matriz en Excel que permite monitorear cada uno de los riesgos identificados previamente. En dicha matriz hay tres instancias de medición: Líder del proceso, Funcionario de la Alta Dirección y el Despacho de Control Interno.
1.2	Acompañar la autoevaluación de los riesgos de los procesos del	Los secretarios de Despacho	27/02/2015	Capacitaciones sobre la actualización MECI 2014	El 80% de los despachos han demostrado avance en la aplicación y

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20

No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
	Modelo de Operación por Proceso.				desarrollo de los productos del MECI 2014.
1.3	Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos.	Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	31/03/2015	Se hizo capacitación sobre la política de riesgo	La Secretaria de Planeación llevó a cabo a mediados de marzo de 2015, capacitación sobre el MECI 2014, profundizando los productos del elemento Riesgos.
1.4	Definir estrategias para la mitigación de los riesgos de corrupción con los dueños de los procedimientos.	Los secretarios de Despacho Funcionarios de Apoyo de cada despacho	31/03/2015	Establecer políticas de mitigación de los riesgos de corrupción.	Una vez revisado el mapa de riesgos de corrupción, solo la Secretaria Jurídica reporta avance y medición del plan anticorrupción, los otros despachos no presentaron evidencias del cumplimiento del mismo.
1.5	Sensibilizar a todos los funcionarios sobre la ética pública	Secretario de Desarrollo del Talento Humano y S.A	28/08/2015	Plan de capacitación 2015	Se llevó a cabo jornadas de capacitación, enfatizando este tema.
1.6	Realizar Seguimiento y control a los riesgos de corrupción	Secretario de Desarrollo del Talento Humano y S.A	30/09/2015	Establecer plan de trabajo para el seguimiento y control de los riesgos de corrupción.	No registra evidencias que permita demostrar el cumplimiento del plan de trabajo.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Componente No. 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo			
Gestión Planeación	3	3	100%
SIGA	3	3	100%
Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	3	3	100%
Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	3	3	100%
Gestión Educación	3	3	100%
Gestión Salud	3	3	100%
Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre	3	0	0%
Gestión Cultura	3	0	0%
Gestión Desarrollo Rural	3	3	100%
Gestión Infraestructura	3	0	0%
Gestión Ambiental	3	3	100%
Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión Riesgos	3	0	0%
Gestión Defensa Jurídica del Municipio	3	3	100%
Gestión Apoyo Económico y Financiero	3	3	100%
Gestión Talento Humano	6	3	50%
Gestión Apoyo de Información y Comunicación	3	0	0%
Gestión Control Interno	3	3	100%
Gestión Control Interno Disciplinario	3	3	100%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO			69%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
		VERSION 3

El componente identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo, presenta un nivel de cumplimiento del 69%. Se registra que 5 de 18 procesos no diligenciaron la matriz de riesgos, afectando la calificación final de este componente.

Los procesos que no identificaron sus riesgos de corrupción:

- Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre
- Gestión Cultura
- Gestión Infraestructura
- Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión Riesgos
- Gestión Apoyo de Información y Comunicación

Lo que significa que 5 despachos de la Alcaldía, no establecieron los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción inherentes en cada uno de sus procesos, dificultando establecer alarmas tempranas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Se hace necesario que estos despachos identifiquen las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

4.2 ANALISIS DE LA MATRIZ ESTRATEGIAS ANTITRAMITES:


Componente No. 2: Estrategias Anti trámites

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda el Municipio, donde cada despacho debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
Componente No. 2: Estrategias Anti tramite					
2.1	Identificación de Trámites: Revisión de los procesos de Análisis normativo	Los secretarios de Despacho	30/06/2015	Establecer normogramas que regulan los procesos. Automatizar procesos	Solo la Secretaria Jurídica reporta normograma actualizado.
2.2	Aprobar y aplicar el instrumento diseñado para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Alcaldía	Los secretarios de Despacho	30/06/2015	Realizar encuestas de satisfacción y medición.	Se reporta informes de medición de satisfacción del ciudadano en materia de prestación de servicios. Evaluación permanente de los buzones de sugerencia.

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Componente No. 2: Estrategias Anti trámites			
Gestión Planeación	2	1	50%
SIGA	2	1	50%
Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	2	1	50%
Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	2	1	50%
Gestión Educación	2	1	50%
Gestión Salud	2	1	50%
Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre	2	1	50%
Gestión Cultura	2	1	50%
Gestión Desarrollo Rural	2	1	50%
Gestión Infraestructura	2	1	50%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Gestión Ambiental	2	1	50%
Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión Riesgos	2	1	50%
Gestión Defensa Jurídica del Municipio	2	2	100%
Gestión Apoyo Económico y Financiero	2	1	50%
Gestión Talento Humano	2	1	50%
Gestión Apoyo de Información y Comunicación	2	1	50%
Gestión Control Interno	2	2	100%
Gestión Control Interno Disciplinario	2	1	50%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO			56%

Las acciones programadas para la vigencia 2015 relacionadas con el cumplimiento de las estrategias anti trámites, registran un margen de cumplimiento del 56%, ubicándose en un rango deficiente.

Así las cosas, significa que la mitad de los despachos de la Alcaldía de Cartago no están cumpliendo con la ley anti trámites, siendo este componente una estrategia de lucha contra la corrupción, dado que la racionalización de trámites permite:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del Municipio.
- Construir un Municipio moderno y amable con el ciudadano.

Los despachos que están por debajo del margen de aceptación deben adelantar las siguientes acciones:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
		VERSION 3

1. Identificación de Trámites:

- Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/ operativos y los de evaluación/seguimiento.
- Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:
 - Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
 - Tiene soporte normativo.
 - El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

2. Priorización de trámites a intervenir:

- A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se debe identificar aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.
- Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

3. Racionalización de Trámites:

- La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

4.3 CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ DE RENDICION DE CUENTAS A LOS CIUDADANOS

No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
Componente 3: Rendición de Cuentas					
3.1	Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información y envío de la misma	Los secretarios de Despacho	31/07/2015	Establecimiento de cronogramas y reporte de la información de cada despacho.	Solo se reporta el cronograma y reporte de la información de la Oficina de Control Integral de la Gestión.
3.2	Construir y socializar en un lugar visible y en la página web todo lo relacionado con la rendición de cuentas	Los secretarios de Despacho	31/07/2015	Establecer en la página WEB un lugar visible que aplique todo lo relacionado con la rendición de cuentas a los ciudadanos.	No se cumple.
3.3	Analizar y consolidar informe de gestión de la administración municipal	Asesor Control Integral de la Gestión	31/11/2015	Consolidar los informes de gestión en pro del proceso de empalme.	Los despachos trabajaron sobre la consolidación de los informes de gestión para garantizar un buen empalme con la administración entrante.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
3.4	Publicación de los informes de seguimiento al plan de desarrollo a través del seguimiento al plan indicativo y al plan de acción.	Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	31/07/2015	Publicar los informes de seguimiento al plan de desarrollo 2012-2015.	Solo se reporta matriz de Excel donde se determina los avances del plan de desarrollo, pero no hay un informe que concrete las ejecutorias por parte del gobernante local.
3.5	Coordinar las reuniones del Grupo de Apoyo para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	31/08/2015	Establecer guías y procedimientos, plan de acción para llevar a cabo la rendición de cuentas a la ciudadanía	No se evidencia documentos o ejecutorias que demuestren el desarrollo de este punto.

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Componente No. 3: Rendición de Cuentas			
Gestión Planeación	5	3	60%
SIGA	3	2	67%
Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	3	2	67%
Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	3	2	67%
Gestión Educación	3	2	67%
Gestión Salud	3	2	67%
Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre	3	2	67%
Gestión Cultura	3	2	67%
Gestión Desarrollo Rural	3	2	67%
Gestión Infraestructura	3	2	67%
Gestión Ambiental	3	2	67%


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
		VERSION 3

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión Riesgos	3	2	67%
Gestión Defensa Jurídica del Municipio	3	2	67%
Gestión Apoyo Económico y Financiero	3	2	67%
Gestión Talento Humano	3	2	67%
Gestión Apoyo de Información y Comunicación	5	3	60%
Gestión Control Interno	1	1	100%
Gestión Control Interno Disciplinario	2	2	100%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO			70%

Con el fin de promover comportamientos institucionales convenientes a buenos procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía, fortaleciendo prácticas y actitudes para el diálogo permanente y la información transparente sobre la gestión, la administración municipal adopta el Decreto No. 102 de 2012: Por medio del cual se implementa un sistema de rendición de cuentas a la ciudadanía, transparente y se señala medidas para promoción al control social.

La rendición de cuentas a los Cartagueños realizada en diciembre de 2015 se enmarcó bajo los lineamientos de la Ley 489 de 1998 y la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), lo cual permitió evaluar logros, fracasos y retos de la política pública adelantada por el gobierno actual buscando:


- Recibir retroalimentación y colaboración de la ciudadanía.
- Proveer información para el mejoramiento continuo de la gestión con productos y servicios de calidad.
- Permitir la medición de la satisfacción de los usuarios, beneficiarios, grupos de interés y ciudadanía en general.
- Entregar información para la identificación de propuestas de mejora del servicio.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

- Contribuir a evaluar el nivel de avance en la garantía de derechos ciudadanos.

4.4 CUMPLIMIENTO ESTRATEGIAS ATENCION AL CIUDADANO

No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
4.1	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano	Todos los Secretarios de Despacho	30/09/2015	Establecer el portafolios de servicios al ciudadano	No se demuestra la construcción o puesta en marcha de los portafolios de servicios al ciudadano.
4.2	Socializar Medición de la Satisfacción del Ciudadano	Secretario de Desarrollo del Talento Humano y S.A	30/09/2015	Publicar informe de medición de satisfacción del ciudadano.	No se cumple
4.3	Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante acciones de capacitación	Secretario de Desarrollo del Talento Humano y S.A	30/09/2015	Plan de capacitación 2015	No aportaron evidencias del avance y cumplimiento del plan de capacitación 2015

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Componente No. 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano			
Gestión Planeación	2	1	50%
SIGA	1	1	100%
Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	2	1	50%
Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	2	1	50%
Gestión Educación	2	1	50%
Gestión Salud	2	1	50%
Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre	2	1	50%
Gestión Cultura	2	1	50%
Gestión Desarrollo Rural	2	1	50%
Gestión Infraestructura	2	1	50%
Gestión Ambiental	2	1	50%
Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión Riesgos	2	1	50%
Gestión Defensa Jurídica del Municipio	1	1	100%
Gestión Apoyo Económico y Financiero	2	1	50%
Gestión Talento Humano	3	1	33%
Gestión Apoyo de Información y Comunicación	2	1	50%
Gestión Control Interno	1	1	100%
Gestión Control Interno Disciplinario	1	1	100%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO			60%

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la administración municipal mediante Resolución No. 271 de 2013, adopta el manual de atención al ciudadano, herramienta que se constituye en una estrategia que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal del Municipio en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F20 VERSION 3

importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión.

El Manual pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos que atienden ciudadanos de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la administración Municipal.

Sin embargo esta estrategia ha disminuido su margen de cumplimiento de un 91% en el año 2014 pasa a un 60% en el año 2015, resultado que es afectado por:

- La falta de definición y difusión del portafolio de servicios al ciudadano en algunos procesos.
- No se ha socializado la medición y publicación de la satisfacción del ciudadano.
- Falta afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante acciones de capacitación.


4.5 CUMPLIMIENTO ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:

No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
5. Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos					
5.1	Mejorar el proceso o de herramienta de Radicación de PQRS	Todos los Secretarios de Despacho	27/11/2015	Aplicar herramienta de registro, control y seguimiento de PQRS.	El informe de control Interno arroja un alto incumplimiento de esta actividad.
5.2	Asegurar la Continuidad del Sistema de Información para la Gestión de PQRS	Todos los Secretarios de Despacho	27/11/2015	Establecer medidas de aseguramiento para la Gestión de PQRS.	No se evidencia avance en el desarrollo de esta actividad.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015
5.3	Mejorar los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos	Todos los Secretarios de Despacho	27/11/2015	Determinar medidas de mejoramiento en los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.	No se evidencia avance en el desarrollo de esta actividad.

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Componente No. 5: Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos			
Gestión Planeación	3	1	33%
SIGA	1	1	100%
Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia	3	1	33%
Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	3	1	33%
Gestión Educación	3	1	33%
Gestión Salud	3	1	33%
Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre	3	1	33%
Gestión Cultura	3	1	33%
Gestión Desarrollo Rural	3	1	33%
Gestión Infraestructura	3	1	33%
Gestión Ambiental	3	1	33%
Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión Riesgos	3	1	33%
Gestión Defensa Jurídica del Municipio	3	3	100%
Gestión Apoyo Económico y Financiero	3	1	33%
Gestión Talento Humano	3	1	33%
Gestión Apoyo de Información y Comunicación	3	1	33%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19] CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

PROCESO	ESTRATEGIA O ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
Gestión Control Interno	1	1	100%
Gestión Control Interno Disciplinario	1	1	100%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO			48%

Conforme al reporte de ventanilla única las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, fueron enviadas a los responsables de estos trámites para su atención y respuesta.

Sin embargo, buena parte de esta información en lo corrido del año, no se le ha dado respuesta, incurriendo con el vencimiento de términos, esto es muy grave dado que no se está atendiendo correctamente a los ciudadanos.

La medición de los Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, arroja un margen de cumplimiento del 48%, lo que significa que el Municipio está inmerso en un alto riesgo de demandas por no dar respuesta oportuna a sus peticiones, quejas y reclamos.

Es importante que los responsables de los procesos mejoren los siguientes aspectos:

- Mejorar el proceso o herramienta de Radicación de PQRS
- Asegurar la Continuidad del Sistema de Información para la Gestión de PQRS
- Mejorar los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20] CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

5. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

No.	COMPONENTE	ICP%	PESO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO DE LA EVALUACION
1	Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo	69%	50%	35%	64%
2	Estrategias Antitramites	56%	15%	8%	
3	Rendición de Cuentas	70%	15%	10%	
4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	60%	10%	6%	
5	Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	48%	10%	5%	


La ejecución del plan anticorrupción arroja un margen de cumplimiento del 64% registrando un nivel deficiente. Las 5 estrategias estuvieron por debajo del 70% en su ejecución individual.

6. CONCLUSIONES

En lo relacionado a la atención al ciudadano:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Cartago aún sigue reflejando debilidad en el servicio de atención al ciudadano, no se cuenta con una oficina o grupo de Atención al Ciudadano que tenga la potestad de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulan al Municipio, quedando en manos de los diferentes despachos corriendo el riesgo de perder la trazabilidad de los procesos o reclamos realizados por los ciudadanos.

La página web de la Alcaldía no es precisamente una tarjeta de presentación digital del Municipio, la nueva tendencia orienta a que las páginas web no sean sólo atractivas para los internautas, sino también optimizadas (preparadas) para los buscadores a través del código fuente. Así las cosas, la página web del Municipio está montada sobre una plataforma tecnológica obsoleta, que dificulta

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21] CÓDIGO: MCCO.103.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

estructurar los enlaces temáticos conforme lo requiere la estrategia de gobierno en línea política del nivel nacional.

No está funcionando el link de quejas, sugerencias y reclamos de la página web, se registra un alto grado de dificultad en los ciudadanos para dejar sus comentarios y presentar quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción que puedan darse en la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público por este medio.

En lo referente a la gestión del riesgo

Algunos despachos de la alcaldía Municipal tienen aprobado el mapa de riesgo, herramienta que se adopta con el propósito de identificar, diseñar, estructurar, implementar y mantener de manera permanente el Sistema de Indicadores de Riesgo.

Sin embargo se pudo observar que algunos despachos no tienen presente el plan como instrumento que suministre a la Dirección General de la Alcaldía y de manera particular a cada una de las dependencias, información oportuna, veraz y objetiva que les sirva como elemento válido para prevenir y administrar adecuadamente el riesgo en cada uno de sus procesos y procedimientos, dentro del esquema del mejoramiento continuo con retroalimentación de los resultados obtenidos frente a los objetivos y metas establecidas.

El plan anticorrupción presenta un alto margen de cumplimiento.

7. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado por el responsable de cada despacho, en principio del autocontrol.