

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MCCO.203.18.F20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3 Fecha Aprobación : 19/02/2013

## OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



### INFORME REVISION AVANCE PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PERIODO ANALIZADO- ENERO- AGOSTO 2013

Elaborado Por: MARTHA CECILIA SALDAÑA SALDAÑA  
Asesora Despacho

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [2]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b>
		<b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

## 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 2013, verificando el cumplimiento de la Ley 1474 de 2012, que establece el marco direccional 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [3]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b> <b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

## 1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Evaluar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a lo corrido de la vigencia 2013, 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 2013 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. *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*:

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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [4]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b> <b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

AVANCE DE LA ACTIVIDAD	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (%)	DESCRIPCION
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.

La revisión y análisis del Plan Anticorrupción, se llevó a cabo para los 4 componentes estratégicos, evaluación que se realiza a través del monitoreo de indicadores para cada una de las actividades proyectadas.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [5]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b>
		<b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

#### 4. RESULTADOS DE LA REVISIÓN Y ANALISIS

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

CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO				
PROCESO	Nº DE ACCIONES POR PROCESOS	ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES NO CUMPLIDAS	% DE PARTICIPACION POR PROCESO
Direccionamiento Estrategico	2	1	1	50%
Planeacion Estrategica	3	3	0	100%
Gestión Agropecuaria	4	4	0	100%
Gestión Ambiental	3	3	0	100%
Gestión Educación	8	7	1	88%
Seguridad y Convivencia	3	3	0	100%
Gestión del Riesgo	5	5	0	100%
Control Interno	2	2	0	100%
Gestión Salud	3	3	0	100%
SIGA	1	1	0	100%
Gestión Administrativa	6	5	1	83%
Gestión Tributaria	2	2	0	100%
Gestión Tesoreria	4	4	0	100%
Gestión Presupuestal	2	2	0	100%
Gestión Contable	1	1	0	100%
Asuntos Legales	3	3	0	100%
Comunicación Pública	1	1	0	100%
Gestión Deportes	3	2	1	67%
<b>TOTAL ACCIONES</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>93%</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [6]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b>
		<b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

Se dejaron 56 acciones para mitigar los riesgos identificados en el plan anticorrupción, de las cuales 52 se cumplieron a cabalidad, registrando un nivel de cumplimiento del 93%.

#### 4.2 ANALISIS DE LA MATRIZ ESTRATEGIAS ANTITRAMITES:

CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ ESTRATEGIAS ANTITRAMITES				
PROCESO	Nº DE ACCIONES POR PROCESOS	ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES NO CUMPLIDAS	% DE PARTICIPACION POR PROCESO
Direccionamiento Estrategico	2	2	0	100%
Planeacion Estrategica	4	4	0	100%
Gestión Agropecuaria	2	2	0	100%
Gestión Ambiental	2	2	0	100%
Gestión Educación	4	4	0	100%
Seguridad y Convivencia	4	4	0	100%
Gestión del Riesgo	2	2	0	100%
Control Interno	2	2	0	100%
Gestión Salud	3	3	0	100%
SIGA	2	2	0	100%
Gestión Administrativa	4	4	0	100%
Gestión Tributaria	2	2	0	100%
Gestión Tesoreria	2	2	0	100%
Gestión Presupuestal	2	2	0	100%
Gestión Contable	2	2	0	100%
Asuntos Legales	2	2	0	100%
Comunicación Pública	2	2	0	100%
Gestión Deportes	2	2	0	100%
<b>TOTAL ACCIONES</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

Las acciones dejadas para cumplir las estrategias anti trámites programadas para la vigencia 2013, se cumplieron a cabalidad en un 100%, superando el margen de incumplimiento del año 2012 que había registrado un cumplimiento

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [7]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b> <b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

parcialmente del 13%, producto de las deficiencias en la atención al ciudadano, por la falta de racionalización de los trámites.

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

CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ RENDICION DE CUENTAS				
PROCESO	Nº DE ACCIONES POR PROCESOS	ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES NO CUMPLIDAS	% DE PARTICIPACION POR PROCESO
Direccionamiento Estrategico	1	1	0	100%
Planeacion Estrategica	3	3	0	100%
Gestión Agropecuaria	3	3	0	100%
Gestión Ambiental	3	3	0	100%
Gestión Educación	3	3	0	100%
Seguridad y Convivencia	3	3	0	100%
Gestión del Riesgo	3	3	0	100%
Control Interno	2	2	0	100%
Gestión Salud	3	3	0	100%
SIGA	3	3	0	100%
Gestión Administrativa	4	4	0	100%
Gestión Tributaria	3	3	0	100%
Gestión Tesoreria	3	3	0	100%
Gestión Presupuestal	3	3	0	100%
Gestión Contable	4	4	0	100%
Asuntos Legales	3	3	0	100%
Comunicación Pública	3	3	0	100%
Gestión Deportes	3	3	0	100%
<b>TOTAL ACCIONES</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [8]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b> <b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

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 adoptó 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 Cartagüeños realizada en el mes de julio de 2013, 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 actual gobierno 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.
- Contribuir a evaluar el nivel de avance en la garantía de derechos ciudadanos.

#### **4.4 CUMPLIMIENTO ESTRATEGIAS ATENCION AL CIUDADANO**

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

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [9]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b> <b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ ESTRATEGIAS ATENCION AL CIUDADANO				
PROCESO	Nº DE ACCIONES POR PROCESOS	ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES NO CUMPLIDAS	% DE PARTICIPACION POR PROCESO
Direccionamiento Estrategico	1	1	0	100%
Planeacion Estrategica	7	6	1	86%
Gestión Agropecuaria	1	1	0	100%
Gestión Ambiental	1	1	0	100%
Gestión Educación	7	6	1	86%
Seguridad y Convivencia	6	5	1	83%
Gestión del Riesgo	1	1	0	100%
Control Interno	1	1	0	100%
Gestión Salud	7	7	0	100%
SIGA	1	1	0	100%
Gestión Administrativa	4	4	0	100%
Gestión Hacienda	6	5	1	83%
Asuntos Legales	1	1	0	100%
Comunicación Pública	1	1	0	100%
Gestión Deportes	1	1	0	100%
<b>TOTAL ACCIONES</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>91%</b>

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.

Esta estrategia registra un nivel de cumplimiento del 91%, de un total de 46 acciones se cumplieron 4.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [10]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b>
		<b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

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

No.	ESTRATEGIAS	ICP%	PESO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO DE LA EVALUACION
1	CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	93%	50%	46%	95%
2	CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	100%	15%	15%	
3	CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ RENDICION DE CUENTAS	100%	15%	15%	
4	CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ ESTRATEGIAS ATENCION AL CIUDADANO	91%	20%	18%	

La ejecución del plan anticorrupción mejoró ostensiblemente el margen de cumplimiento con respecto al año pasado, de un 63% pasa a un 95% para un nivel de cumplimiento sobresaliente. Las 4 estrategias estuvieron por encima del 91% 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

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [11]</b>
		<b>CÓDIGO:</b> <b>MCCO.203.18.F20</b>
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>VERSION 3</b> <b>Fecha Aprobación :</b> <b>19/02/2013</b>

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**

Todos los despachos de la alcaldía Municipal tienen aprobado el mapa de riesgo, herramienta que se adoptó 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 presentó 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.