
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO Corte: 31 de Diciembre de 2016

06 de Enero 2017

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

INTRODUCCION


Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional bajo un contexto de buen gobierno se analiza el plan anticorrupción y de atención al ciudadano correspondiente a la vigencia de 2016, 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 Componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en lo pertinente a:

- 1) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción
- 2) Estrategias de Racionalización de Trámites
- 3) Rendición de Cuentas
- 4) Atención al Ciudadano
- 5) Transparencia y Acceso a la Información

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]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Evaluar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2016, 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, racionalización de trámites y atención al ciudadano.

2. ALCANCE

El informe inicia con el análisis de cumplimiento de las actividades realizadas durante la vigencia 2016 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.F.20
	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.


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 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.


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

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

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

Componente No. 1: Gestión del Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción

Nº	DEPENDENCIA	ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO
1	Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	15	100%
2	Dirección de Cultura y Turismo	12	0,00%
3	Dirección de Deportes	13	0,00%
4	Secretaria de Hacienda (Despacho- Dirección de Rentas- Dirección de Presupuesto- Tesorería- Dirección Planeación Registro Control Financiero)	13	100%
5	Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	13	100%
6	Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte	13	100%
7	Secretaria de Infraestructura	11	100%
8	Secretaria Jurídica	12	100%
9	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	11	100%
10	Secretaria de Salud Municipal	15	100%
11	Secretaria General	13	0,00%
12	Secretaria de Educación	11	100%
13	Oficina de Control Interno Disciplinario	13	100%
14	Oficina de Control Integral de la Gestión	15	100%
15	Secretaria de Gobierno	10	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

El componente identificación de Gestión del Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgos, presenta un nivel de cumplimiento del 79.92%. Se registra que 3 de 15 dependencias no diligenciaron la matriz de riesgos, afectando la calificación final de este componente.

Los procesos que no identificaron sus riesgos de corrupción:

- Dirección de Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre
- Dirección de Cultura
- Secretaria General


Lo que significa que 3 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.

Componente No. 2: Estrategias de Racionalización de 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.

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 2		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
1	Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	7	7	100%
2	Dirección de Cultura y Turismo	4	0	0%


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 2		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
3	Dirección de Deportes	2	0	0%
4	Secretaria de Hacienda (Despacho- Dirección de Rentas- Dirección de Presupuesto- Tesorería- Dirección Planeación Registro Control Financiero)	4	1	25%
5	Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	5	2	40%
6	Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte	1	0	0%
7	Secretaria de Infraestructura	5	5	100%
8	Secretaria Jurídica	2	0	0%
9	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	4	3	75%
10	Secretaria de Salud Municipal	1	1	100%
11	Secretaria General	2	0	0,00%
12	Secretaria de educación	9	6	66,67%
13	Oficina de Control Interno Disciplinario	2	2	100%
14	Oficina de Control Integral de la Gestión	2	2	100%
15	Secretaria de Gobierno	2	2	100%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO				53,78%

Las acciones programadas para la vigencia 2016 relacionadas con el cumplimiento de las estrategias de racionalización de trámites, registran un margen de cumplimiento del 53.7%, 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.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

- 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:

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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

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.

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.

Componente No. 3: Rendición de Cuentas

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 3		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
1	Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	10	0	0,00%
2	Dirección de Cultura y Turismo	5	0	0,00%
3	Dirección de Deportes	4	0	0,00%
4	Secretaría de Hacienda (Despacho- Dirección de Rentas- Dirección de Presupuesto- Tesorería- Dirección Planeación Registro Control Financiero)	11	0	0,00%
5	Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	4	3	75,00%
6	Secretaría de Movilidad Tránsito y Transporte	4	4	100,00%
7	Secretaría de Infraestructura	10	0	0,00%
8	Secretaría Jurídica	8	8	100,00%
9	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	6	5	83,33%


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 3		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
10	Secretaria de Salud Municipal	12	12	100%
11	Secretaria General	4	0	0%
12	Secretaria de educación	8	4	50%
13	Oficina de Control Interno Disciplinario	4	4	100%
14	Oficina de Control Integral de la Gestión	8	8	100%
15	Secretaria de Gobierno	6	6	100%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO				53,89%

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.

El informe de gestión vigencia 2016 se presentó a los Cartagueños el día 27 de Diciembre de 2016 en la Cámara de Comercio de Cartago, 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.
- Contribuir a evaluar el nivel de avance en la garantía de derechos ciudadanos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

Componente No. 4: Atención al Ciudadano

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 4		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
1	Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	13	13	100%
2	Dirección de Cultura y Turismo	8	0	0%
3	Dirección de Deportes	6	0	0%
4	Secretaría de Hacienda (Despacho- Dirección de Rentas- Dirección de Presupuesto- Tesorería- Dirección Planeación Registro Control Financiero)	13	0	0%
5	Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	8	6	75%
6	Secretaría de Movilidad Tránsito y Transporte	6	3	50%
7	Secretaría de Infraestructura	8	3	37,50%
8	Secretaría Jurídica	7	7	100%
9	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	12	12	100%
10	Secretaría de Salud Municipal	5	5	100%
11	Secretaría General	6	0	0%
12	Secretaría de educación	10	6	60%
13	Oficina de Control Interno Disciplinario	6	1	16,67%
14	Oficina de Control Integral de la Gestión	7	5	71,43%
15	Secretaría de Gobierno	5	5	100%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO				54,04%

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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

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 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 y en el 2016 se disminuye a un 54.04%, 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.


Componente No. 5: Transparencia y Acceso a la Información

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 5		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
1	Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente	15	1	6.67%
2	Dirección de Cultura y Turismo	7	0	0%
3	Dirección de Deportes	5	0	0%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 5		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
4	Secretaria de Hacienda (Despacho- Dirección de Rentas- Dirección de Presupuesto- Tesorería- Dirección Planeación Registro Control Financiero)	12	0	0%
5	Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	7	5	71,43%
6	Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte	6	1	16,67%
7	Secretaria de Infraestructura	8	5	62,50%
8	Secretaria Jurídica	17	17	100%
9	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	11	11	100%
10	Secretaria de Salud Municipal	15	15	100%
11	Secretaria General	5	0	0%
12	Secretaria de educación	7	7	100%
13	Oficina de Control Interno Disciplinario	5	1	20%
14	Oficina de Control Integral de la Gestión	17	10	58,82%
15	Secretaria de Gobierno	6	5	83,33%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO				47,96%

De acuerdo a la ley 1712 de 2014, o ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, éste derecho consiste en que toda persona puede conocer la existencia y el contenido de la información que esté en posesión o bajo control de las entidades públicas. La publicidad de la información es la regla general y solo admite algunas excepciones que deben estar definidas en leyes o en la Constitución. La información entonces, pertenece a la ciudadanía y no al funcionario público que la custodia y éste último debe facilitar su acceso a toda persona que esté interesada. Así las cosas, actualmente el Municipio no ha tenido un desarrollo significado en el cumplimiento de esta norma y en especial a este componente que forma parte del Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	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	Gestión de Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgo de Corrupción	79,92	40%	31.96%	63%
2	Estrategias Racionalización de Trámite	53,76	15%	8.06%	
3	Rendición de Cuentas	53,89	15%	8.08%	
4	Atención al Ciudadano	54,04	10%	5.40%	
5	Transparencia y Acceso a la Información	47,96	20%	9.40%	


La ejecución del plan anticorrupción arroja un margen de cumplimiento del 63% registrando un nivel deficiente. Las 5 estrategias estuvieron por debajo del margen normal de aceptación 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 [15]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	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 alta dirección 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.

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.