

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [1]</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>

## OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



### INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2012

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 2012, verificando el cumplimiento de la Ley 1474 de 2012, que establece el marco direccionador 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.

De igual forma el Plan adoptado por el Municipio, pretende atender los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno, el Sistema Integrado de Gestión Administrativa, el Código de Ética y Código de Buen Gobierno que incluyen la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control al interior de la entidad.

	<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 la vigencia 2012, 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 2012 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. METODOLOGÍA

La revisión y análisis del Plan Anticorrupción, se llevó a cabo para los 3 componentes estratégicos, evaluación que se realiza a través del monitoreo de indicadores para cada una de las actividades proyectadas. El nivel de cumplimiento se valora con la siguiente tabla:

RANGO	INTERPRETACION	
ICP $\leq$ 60%		Bajo
60%< ICP $\leq$ 80%		Medio
80%< ICP< 100%		Alto

	<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>

## 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 RIESGO Y LAS MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR EL RIESGO.

Nº	ACCIONES	PRESENTO EVIDENCIAS DOCUMENTALES		NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión –SIGA-, como herramienta gerencial de control, para garantizar el mejoramiento continuo, estableciendo directrices y políticas de mitigación de riesgos, con monitoreo permanente a los tableros de control e indicadores de riesgo operativo inmersos en los procesos del Municipio de Cartago.	X		80%	Se aprobo el codigo de etica mediante act00 administrativo Decreto 075 del 10 de julio de 2012. Se realizaron actualizacion y modificacion a 175 procedimientos.
2	Actualizar el mapa de riesgos por procesos e incluir el mapa de riesgo de corrupción bajo los lineamientos de la ley 1474 de 2011, con especial énfasis a los procesos de gestión contractual y hacienda pública.	X		50%	Se realizo capacitacion en el mes de septiembre de 2012 a los diferentes funcionarios de la Administracion sobre mapa de riesgos
3	Divulgar a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Municipio, sus entidades descentralizadas y la comunidad en general.	X		100%	Se publica en la pagina Web del Municipio, se capacita a los funcionario de la Administracion Municipal
4	Establecer canales de participación y atención al ciudadano en la página Web del Municipio con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.	X		100%	En la pagina Web del Municipio existe un link Contactenos y en cada dependencia de la Administracion Municipal hay busones de sugerencias para los usuarios
5	Publicar constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.	X		40%	Se publico en la pagina web institucional el Plan de accion 2012 aeropuerto santa ana Plan de Accion 2012 Plan de Accion 2012 control interno Informe de Gestión 2012
6	Garantizar que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP-.	X		100%	La Administracion Municipal en cabeza de la oficina de Jurídica publica cada uno de los contratos en la pagina SECOP
7	Construir alertas de control que identifique los riesgos de corrupción aplicado a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Alcaldía de Cartago.	X		100%	Se realizo el Plan de Control de la Administracion Municipal
8	Conformar un grupo de trabajo responsable de diagnosticar, planificar, diseñar, implementar y evaluar el mapa de riesgos de corrupción.	X		100%	Se Conformo el grupo de trabajo
<b>TOTAL</b>				<b>84%</b>	

Se dejaron 8 actividades concretas para mitigar los riesgos identificados en el mapa, de las cuales 5 se cumplieron a cabalidad, registrando un nivel de cumplimiento del 84%.

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

## 4.2 ANALISIS DE LAS ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Nº	ACCIONES	PRESENTO EVIDENCIAS DOCUMENTALES		NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Adoptar e implementar el manual antitrámite para el Municipio de Cartago.		X	0%	En la vigencia 2012, no se adopto el manual antitrámite y para la vigencia 2013 la Administracion Municipal en cabeza del Dpto Adm de Planeacion y en acompañamiento de la Oficina de Control Interno esta capacitando y sensibilizando las dependencias en el cumplimiento del Decreto 2642 del 17 de Diciembre de 2012 con el objetivo de implementar el Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano el cual contempla el componente de racionalización de trámites
2	Democratizar la Administración Pública, estableciendo como meta que para el año 2015 el 90% de los trámites y servicios del Municipio deberán estar en línea a través de la página web de la administración central y las entidades descentralizadas.	X		30%	La Administracion Municipal tiene en su pagina Web tiene 41 trámites al que el ciudadano puede acceder fácilmente
3	Racionalizar los trámites vigentes, reduciendo procesos, plazos y costos.	X		10%	La Administracion Municipal buscando facilitar al ciudadano la realización de algunos trámites los cuales pueden ser realizados por la pagina web Institucional (formularios de industria y comercio) y ser cancelados en diferentes puntos de pago.
TOTAL				13%	

De tres estrategias antitrámites programadas para la vigencia 2012, solo se cumplieron parcialmente dos, arrojando un nivel de cumplimiento del 13%. La administración municipal sigue presentando deficiencias en la atención al ciudadano, no se tiene racionalizado los trámites ni se ha adoptado el manual antitrámite.

## 4.3 ANALISIS MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Nº	ACCIONES	PRESENTO EVIDENCIAS DOCUMENTALES		NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Crear el centro de recepción de ciudadanos y orientación de usuarios, para sus quejas y reclamos, convirtiéndose en el primer punto de encuentro del exterior con la administración pública; generando el valor agregado al ejercicio del servicio público de cara al ciudadano. Para ello se implementará la ROSCA, instrumento de innovación y creatividad para la Alcaldía del Municipio de Cartago.	X		10%	Fueron comisionadas el 15 de febrero de 2012 dos funcionarias con el objetivo de realizar funciones derivadas del grupo ROSCA, pero fueron nuevamente transferidas lo que acarreo que desde el 23 de Noviembre de 2012 este centro de recepción dejara de funcionar
2	Fortalecer en cada dependencia un grupo de Atención al Ciudadano, encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto y fortalecimiento de imagen institucional centrada en el ciudadano.	X		100%	cada dependencia de la Administracion Municipal delego funcionarios encargados de atender, facilitar y asesorar al ciudadano en el trámite o información que requiera al interior de cada dependencia
3	Facilitar la presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link Servicio al Ciudadano enlace Petición y Quejas puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.	X		100%	En la pagina web de la Alcaldía existe un link "contactenos", el cual permite fácilmente al ciudadano manifestar sus PQRS.
4	Adoptar manual de atención al ciudadano		X	0%	No se tiene el manual de atención al ciudadano, se tiene adoptado la guía de atención al ciudadano mediante Resolución 244 de 2008
TOTAL				53%	

	<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>

La atención al público en el Municipio requiere de un grupo humano cualificado en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos. La condición de los ciudadanos de los servicios de la Alcaldía, en su mayoría, contribuyentes, hacen que la atención deba ser más exigente desde el punto de vista de la información a suministrar y de la conformación e idoneidad del equipo de trabajo que debe liderar esta importante tarea. Al no tener un manual de atención al ciudadano no se está garantizando que este se preste de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a la Alcaldía quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio de la claridad en la respuesta que le debió haber sido suministrada.

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 53%.

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

Nº	ESTRATEGIAS	ICP %	PESO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADOS DE LA EVALUACION
1	IDENTIFICAR MAPA DE RIESGO Y ADOPCION DE MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	84%	60%	50%	63%
2	GENERAR ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	13%	20%	3%	
3	MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO	53%	20%	11%	
<b>TOTAL</b>		<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>	

El nivel de cumplimiento del plan anticorrupción está ubicado en un rango del 63% para un nivel de cumplimiento bajo. Las tres estrategias estuvieron por debajo del 50%.

	<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>

## 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 refleja debilidad en el servicio de atención al ciudadano, aunque inicialmente contó con un grupo de Atención al Ciudadano, este no tenía la potestad de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulaba al Municipio.

De igual forma no se cuenta con una página web estructurada con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Aunque el Municipio hace la medición del nivel de satisfacción del ciudadano, el informe debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad, situación que no siempre puede ser medible por la falta de mecanismos que permitan:

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano
- Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta los despachos.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

### 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.

	<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>

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 incumplimiento.

## 7. RECOMENDACIONES

### En lo relacionado a la atención al ciudadano:

- De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 se debe elabora el manual de atención al ciudadano, la cual se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Administración Municipal en la atención al ciudadano, 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 como instrumento de mejora de la gestión.
- La atención al ciudadano en la Alcaldía debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre:
  - ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

	<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>

- ✓ Horarios y puntos de atención.
- ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

**En lo relacionado con la racionalización del trámite:**

Se debe trabajar más sobre la racionalización del trámite que refleje un 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.

**En lo relacionado con la gestión del riesgo:**

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.