

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [1]</b><br><b>CÓDIGO:<br/>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>               | <b>VERSION 1</b>   |

## PRESENTACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es en esencia un instrumento de tipo preventivo, diseñado para el control de la corrupción. Su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

Teniendo en cuenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las entidades del orden nacional, departamental y municipal, están en la obligación de formular un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe contener iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

El Plan Anticorrupción y de Atención y al Ciudadano, aplica para todo el personal en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se tuvo como referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República según el Decreto 124 de 2016, los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y los documentos soporte como la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 y Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, de 2015

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br/> <b>VALLE DEL CAUCA</b><br/> <b>Nit: 891.900.493.2</b></p> | <p>PAGINA [2]<br/> CÓDIGO:<br/> MEDE.300.18.F.51</p> |
|   | <p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>                               | <p>VERSION 1</p>                                     |

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO Y MAPA DE GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION

## Vigencia 2017

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [3]<br><br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>               | VERSION 1                                     |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                                 |             |  |                 |   |                                   |                                       |
|--|-------------|--|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción |             |  |                 |   |                                   |                                       |
| Subcomponente/Procesos   | Actividades |  | Meta o Producto | Responsable   | Fecha Programada                  |                                       |
| Políticas De Administración<br>Del Riesgo<br>Control Disciplinario             | 1.1         | Redactar estrategias de prevención del riesgo para el proceso Disciplinario.   |                 | Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.    | Oficina de Control Disciplinario  | 31/03/2017                            |
|  | 1.2         | Construir alertas de control para los riesgos de corrupción asociados a los procesos.  |                 | Monitoreo a los posibles riesgos.                       | Oficina de Control Disciplinario  | De acuerdo con el plan de auditoria.  |
|  | 1.3         | Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados  |                 | Planes de Mejoramiento                                  | Oficina de Control Disciplinario  | De acuerdo con auditorías realizadas. |
| Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción                                  | 2.1         | Identificar las causas que pueden generar riesgos en los procesos.   |                 | Documentos que describan causas a riesgos probables     | Oficina de Control Disciplinario  | 30/04/2017                            |
|  | 2.2         | Determinar los efectos que pueden generar los riesgos probables.   |                 | Acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables.  | Oficina de Control Disciplinario  | 30/04/2017                            |
|  | 2.3         | Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos.  |                 | Documento con controles establecidos describiendo tipo. | Oficina de Control Disciplinario  | 30/04/2017                            |
| Consulta y Divulgación   | 3.1         | Divulgar la construcción del mapa establecido  |                 | Mapa de riesgos en página web                           | Funcionario a cargo del Municipio | 30/04/2017                            |
| Monitoreo y Revisión   | 4.1         | Realizar un cronograma que permita monitorear controles establecidos para mitigar los riesgos de la Oficina de Control Disciplinario |                 | Cronograma de actividades y fechas.                     | Funcionario delegado              | 31/03/2017                            |
|  | 4.2         | Revisar el documento y ajustar si es necesario en lo referente a la Oficina de Control Disciplinario                                 |                 | Realizar los cambios de ser el caso.                    | Funcionarios delegados            | Trimestral                            |
|  | 4.3         | Hacer públicos los cambios determinados.   |                 | Informar a Planeación y Control                         | Jefe Control Interno              | Cuando se efectúen cambios.           |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [4]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>   |

|                    |     |   |  |                                 |  |
|--------------------|-----|---|--|---------------------------------|--|
|                    |     |   | Integral de la Gestión sobre los cambios realizados.   | Disciplinario                   |  |
| <b>Seguimiento</b> | 5.1 | Seguimiento al Mapa de Riesgos por área de acuerdo con lo establecido | Informes de auditoría realizados determinando la efectividad de los controles realizados para mitigar los riesgos. | Control Integral de la Gestión. | Según el programa establecido para este fin. |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [5]                  |
|   |  | CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1                   |

| Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites             |  |                         |   |   |  |  |  |                   |            |
|---|--|-------------------------|---|---|--|--|--|-------------------|------------|
| No.   | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento Control Disciplinario                    | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización  | Situación Actual  | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad   | Dependencia Responsable                  | Fecha Realización |            |
|   |  |                         |   |   |  |  |  | INICIO            | FIN        |
| 1   | Radicación de Quejas ante la Oficina de Control Disciplinario                        | Administrativa          | Reducción de tiempo para iniciar los procesos disciplinarios, consecuencia de las quejas presentadas. | El inicio de los procesos disciplinarios se demora hasta 4 o 5 meses. | Reducir el término a dos meses   | Descongestionar el despacho Atender oportunamente al ciudadano o funcionario quejoso | Jefe Control Interno Disciplinario       | 01/02/2017        | 30/12/2017 |
| Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas) |  |                         |   |   |  |  |  |                   |            |
| 1   | Recibir comunicaciones oficiales, memorandos, informes de servidor público y quejas. | Tecnológica             | Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites   | Proceso manual  | Automatizar el proceso   | Descongestionar despachos Atender oportunamente el ciudadano quejoso                 | Todos los funcionarios de la Dependencia | 01/02/2017        | 30/12/2017 |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [6]                  |
|   |  | CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1                   |

| <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>                                       |                    |   |   |                                    |   |
|---|--------------------|---|---|------------------------------------|---|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>  | <b>Responsable</b>                 | <b>Fecha Programada</b>                             |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1                | Preparar informes claros que complementen el informe de gestión de la alta dirección para rendir cuentas a los ciudadanos                     | Informes de seguimiento de la gestión de Control Disciplinario                      | Jefe Control Interno Disciplinario | Fecha programada del evento de rendición de cuentas |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1                | Socialización y visibilización de la información  | Informe seguimiento a las metas de rendición de cuentas                             | Jefe Control Interno Disciplinario | Periódicamente                                      |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1                | Hacer uso de las nuevas tecnologías, páginas web y redes sociales para promover y acercar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía. | Desarrollo Institucional para mejorar el Proceso de Rendición y Petición de Cuentas | Jefe Control Interno Disciplinario | Periódicamente                                      |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>                | 4.1                | Encuesta mediante página web Municipio Servicios del despacho   | Link con Encuesta Servicio  | Jefe Control Interno Disciplinario | 09/30/2017  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [7]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1  |

| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>                      |                    |   |  |                                    |                              |
|---|--------------------|---|--|------------------------------------|------------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>                               | <b>Responsable</b>                 | <b>Fecha Programada</b>      |
| <b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b> | 1.1                | Mejorar la comunicación con las demás dependencias administrativas  | Instrumentos utilizados para mejorar la comunicación | Jefe Control Interno Disciplinario | 04/30/2017                   |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1                | Solicitar la implementación de un link que permita interactuar con los ciudadanos para acceder a consultas y trámites de la Oficina       | Solicitud enviada                                    | Jefe Control Interno Disciplinario | 05/30/2017                   |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Oficina Control Disciplinario en temas de atención al ciudadano              | Funcionarios capacitados                             | Jefe Control Interno Disciplinario | Programación de capacitación |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4.1                | Ajustar un protocolo de atención y servicio al ciudadano incluyendo los aspectos relacionados con la atención a personas con discapacidad | Protocolo de atención y servicio al ciudadano        | Funcionario delegado               | 30/10/2017                   |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>                         | 5.1                | Realizar periódicamente mediciones sobre la secretarías con más quejas  | Informe con seguimiento                              | Funcionario delegado               | 06/30/2017                   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [8]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1  |

| <b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>    |                    |  |  |                      |                         |
|--|--------------------|--|--|----------------------|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                    | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1.1                | Aplicar el principio de publicidad garantizando el debido proceso  | Notificaciones por estado y edicto.  | Funcionario delegado | Diario                  |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2.1                | Elaborar informe donde se determine número de solicitudes recibidas y tramitadas en semestre.  | No Solicitudes Recibidas Vs No Solicitudes tramitadas                      | Funcionario delegado | Semestral               |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.1                | Unificar con Gestión Documental los registros a publicar   | Registros aprobados  | Funcionario delegado | 06/30/2017              |
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>                     | 4.1                | Asegurar el acceso a la información, siempre y cuando el proceso no se encuentre bajo reserva.   | Responder las solicitudes realizadas por los ciudadanos y Entes de Control | Funcionario delegado | 06/30/2017              |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b>             | 5.1                | Realizar un informe de solicitudes de acceso a la información que contenga:<br>1. Número de solicitudes recibidas,<br>2. Número de solicitudes que fueron trasladadas al Comité de Convivencia Laboral.<br>3. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información. | Informes de seguimiento  | Funcionario delegado | 06/30/2017              |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [9]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>   |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos  | Actividades  | Meta o Producto                   | Responsable  | Fecha Programada |
|---|--|-----------------------------------|--|------------------|
| <b>Políticas De Administración<br/>Del Riesgo</b><br><b>Proceso Control Interno</b><br><b>Servicios Administrativos</b> | 1. Actualización del Mapa de Riesgo correspondiente a la Secretaría de Servicios Administrativos   | Documento 100% actualizado        | Todos los funcionarios de cada área pertenecientes a la Secretaría               | 30/03/2017       |
|   | 1.1 Socialización de los Riesgos actualizados  | Número Funcionarios capacitados   | Secretario de Servicios Administrativo   | 31/05/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>  | 2.1 Identificación de los Riesgos en cada una de las áreas   | Mapa de Riesgo Actualizado        | Todos los funcionarios de cada área pertenecientes a la Secretaría               | 30/03/2017       |
|   | 2.2 Realizar seguimiento a los controles riesgos de corrupción                                     | Número de seguimientos realizados | Todos los funcionarios de cada área pertenecientes a la Secretaría               | 31/12/2017       |
|   | 2.3 Consolidación y elaboración Documento a publicar   | Documento a Publicar              | Funcionario Secretaría de Servicios Administrativos                              | 30/03/2017       |
| <b>Consulta y Divulgación</b>   | 3.1 Publicación y socialización del Mapa Institucional de riesgos por procesos en la página web    | Documento                         | Área de Sistemas   | 30/04/2017       |
| <b>Monitoreo y Revisión</b>   | 4.1 Monitorear la ejecución de acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos | Informe de Monitoreo              | Enlace SIGA perteneciente a cada área, y Secretario de Servicios Administrativos | 30/06/2017       |
|   | 4.2 Realizar el monitoreo, control y evaluación  | Informe de Monitoreo y Evaluación | Enlace SIGA perteneciente a cada área, y Secretario de Servicios Administrativos | 30/06/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [10]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                    |     |   |                       |  |            |
|--------------------|-----|---|-----------------------|--|------------|
| <b>Seguimiento</b> | 5.1 | Hacer cortes de seguimiento cada semestre | Matriz de Seguimiento | Enlace SIGA perteneciente a cada área, y Secretario de Servicios Administrativos | 30/06/2017 |
|                    | 5.2 | Publicar resultados                       | Documento Publicado   | Secretario Servicios Administrativos, Control Integral y Sistemas                | 30/06/2017 |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [11]                 |
|   |  | CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1                   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento<br><b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b> | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización                      | Situación Actual                           | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad  | Dependencia Responsable                                      | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|---|--|--|---|--|-------------------|------------|
|     |   |                         |   |  |  |   |  | INICIO            | FIN        |
| 1   | Solicitud Constancias Laborales   | Administrativo          | La solicitud que realiza el Funcionario Activo e Inactivo | Se radica por ventanilla la solicitud      | Crear formato para la solicitud sin necesidad de pasar por ventanilla    | Reducción del Tiempo en radicación del usuario y para la entidad descongestión de la ventanilla | Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos. | 01/03/2017        | 31/12/2017 |
| 2   | Aprovechamiento de los recursos tecnológicos                                    | Administrativo          | Prevenir perdida de documentos                            | Tramitología para solicitud de información | Utilizar las herramientas tecnológicas para rapidez de información       | Reducción de tiempo para obtención de información   | Archivo administrativo                                       | 04/01/17          | 31/12/2017 |

### Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas)

|   |  |             |   |                                      |  |                                 |                        |          |          |
|---|--|-------------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------|------------------------|----------|----------|
| 3 | Recibir comunicaciones oficiales y solicitudes de trámites generales propios de la dependencia | Tecnológico | Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites | Registro en aplicativo sistematizado | Mejorar los procesos sistematizados de acuerdo al aplicativo del sistema | Los usuarios y la misma entidad | Archivo administrativo | 04/01/17 | 31/12/17 |
|---|--|-------------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------|------------------------|----------|----------|

## Componente 3: Rendición de Cuentas

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [12]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto | Responsable                             | Fecha Programada  |
|---|-------------|---|-----------------|---|---|
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1         | Presentar en la página WEB del Municipio de Cartago y para información de la ciudadanía, los elementos de la planeación estratégica en el marco del Plan de Desarrollo vigente, entre los que se encuentran: la misión, la visión, los objetivos estratégicos, las metas, el plan operativo anual de inversión, las fichas de los proyectos de inversión, el plan anual de adquisiciones. |                 | Página WEB actualizada                  | Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos |
|   | 1.2         | Publicar en la página WEB del Municipio y para información de la ciudadanía, la estructura organizacional, el modelo de gestión, los proyectos especiales, los trámites y servicios, Información técnica sobre la infraestructura de transporte, vial y espacio público de la ciudad, el visor de obras y otra información relacionada con la gestión de la entidad                       |                 | Página WEB actualizada                  | Sistemas  |
|   | 1.3         | Dar respuesta a todas las solicitudes de información requeridas por la ciudadanía.  |                 | Respuestas a solicitudes de información | Secretaría Desarrollo Humano y Servicios Administrativos    |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1         | Realizar rendición de cuentas para el año 2017  |                 | Audiencia de rendición de Cuentas       | Secretaría Desarrollo Humano y Servicios Administrativos    |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1         | Establecer mecanismos de participación y colaboración abierta con la ciudadanía   |                 | Mecanismos                              | Secretaría Desarrollo Humano y Servicios Administrativos    |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión</b>                              | 4.1         | Aplicar encuestas de expectativas y satisfacción en todos los ejercicios de diálogo con la ciudadanía y grupos de interés.  |                 | Informe de Satisfacción al cliente      | SIGA  |
|   |             |   |                 |   | Semestral   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br/> <b>VALLE DEL CAUCA</b><br/> <b>Nit: 891.900.493.2</b></p> | <p>PAGINA [13]<br/> CÓDIGO:<br/> MEDE.300.18.F.51</p> |
| <p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>                   |   | <p>VERSION 1</p>                                      |

|                      |  |  |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|--|--|
| <b>institucional</b> |  |  |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|--|--|

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [14]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| Componente 4: Atención al Ciudadano                             |             |  |                 |   |   |            |
|---|-------------|--|-----------------|---|---|------------|
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |  | Meta o Producto | Responsable   | Fecha Programada  |            |
| <b>Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico</b> | 1.1         | Revisar y ajustar el Manual de Atención al Ciudadano y el Procedimiento para la gestión de las PQRS.   |                 | Manual y procedimientos actualizados                  | SIGA  | 30/05/2017 |
|   | 1.2         | Identificar las necesidades de los clientes través de los diferentes canales oficiales de la entidad, así como el estado de su gestión.                          |                 | Matriz de necesidades                                 | Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos | 30/04/2017 |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1         | Implementar un sistema de gestión de las PQRS, a través de un link en la página web de la entidad, que permita recibir y responder vía electrónica al ciudadano. |                 | Link  | Sistemas, prensa, SIGA                                      | 30/05/2017 |
|   | 2.2         | Aplicar la encuesta de medición de la satisfacción del cliente en articulación con el SIGA   |                 | Encuesta e Informe                                    | Todas las dependencias SIGA                                 | Semestral  |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1         | Actualizar permanentemente a servidores de la Entidad en temas relacionados con la Atención al Ciudadano.  |                 | Listado de asistencia y material de apoyo utilizado   | SIGA  | 30/12/2017 |
|   | 3.2         | Generar y enviar reportes a las áreas sobre los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de las líneas de atención al cliente                       |                 | Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora | Todas las dependencias, SIGA                                | Mensual    |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4.1         | Actualizar la documentación asociada al mejoramiento de la atención al ciudadano conforme la normativa que rige la materia                                       |                 | Documentos actualizados.                              | SIGA  | 31/12/2017 |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br/> <b>VALLE DEL CAUCA</b><br/> <b>Nit: 891.900.493.2</b></p> | <p>PAGINA [15]<br/> CÓDIGO:<br/> MEDE.300.18.F.51</p> |
| <p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>                   |   | <p>VERSION 1</p>                                      |

|   |     |   |         |                         |            |
|---|-----|---|---------|-------------------------|------------|
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b> | 5.1 | Realizar el monitoreo, control y evaluación | Informe | Asesora Control Interno | 31/06/2017 |
|---|-----|---|---------|-------------------------|------------|

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [16]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información    |             |   |                 |   |  |         |
|---|-------------|---|-----------------|---|--|---------|
| Subcomponente/Procesos                                    | Actividades |   | Meta o Producto | Responsable                                     | Fecha Programada   |         |
| Lineamientos de transparencia activa                      | 1.1         | Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura   |                 | Información mínima de la estructura publicada   | Sistemas   | 07/2017 |
|   | 1.2         | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento   |                 | Procedimientos y servicios publicados           | Sistemas   | 07/2017 |
|   | 1.3         | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.   |                 | Información de gobierno en línea publicado      | Sistemas   | 07/2017 |
| Lineamientos de transparencia pasiva                      | 2.1         | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública  |                 | Estándares de contenido y oportunidad revisados | Todos los funcionarios                                   | 07/2017 |
| Elaboración los instrumentos de gestión de la información | 3.1         | Elaboración y divulgación de informes de gestión  |                 | Informes de gestión                             | Todas las Áreas  | 06/2017 |
| Criterio diferencial de accesibilidad                     | 4.1         | Implementación de la estrategia de gobierno en línea en la Administración, de acuerdo al cumplimiento por fases, según el Gobierno Nacional en las entidades territoriales. |                 | Documento                                       | Comité Gobierno en Línea,                                | 07/2017 |
| Monitoreo del acceso a la información pública             | 5.1         | Cumplimiento 100% del Manual de Rendición de Cuentas establecido por el DNP y el DAFFP  |                 | Manual de rendición de Cuentas                  | Secretaría Desarrollo Humano y Servicios Administrativos | 07/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [17]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos  | Actividades   | Meta o Producto  | Responsable   | Fecha Programada |
|---|---|--|---|------------------|
| <b>Políticas De Administración<br/>Del Riesgo<br/>Control Integral a la Gestión</b> | 1.1 Actualizar la política de Administración del Riesgos.   | Política de Administración del Riesgos actualizada   | Asesora Control Integral de la Gestión                      | 31/06/2017       |
|   | 1.2 Las acciones preventivas, deben fundamentarse en la comprensión y origen de las causas que generan el riesgo, así como en el análisis de las interrelaciones de los procesos, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento. | Número de funciones de advertencias generadas  | Asesora Control Integral de la Gestión                      | 31/12/2017       |
|   | 1.3 Publicar la Política de Administración del Riesgos en la Página WEB Institucional   | Política publicada   | Asesora Control Integral de la Gestión                      | 31/06/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                                | 2.1 Identificación del riesgo   | Matriz definición del Riesgo de Corrupción<br>Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción     | Asesora Control Integral de la Gestión                      | 31/01/2017       |
|   | 2.2 Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción   | Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo<br>Matriz Controles de los Riesgos de Corrupción | Grupo de Apoyo de la Oficina Control Integral de la Gestión | 31/01/2017       |
|   | 2.3 Elaboración Matriz de Riesgo de Corrupción  | Mapa de Riesgo de Corrupción   | Grupo de Apoyo de la Oficina Control Integral de la Gestión | 31/01/2017       |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [18]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

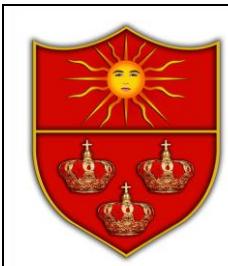
|                               |     |   |  |  |   |
|-------------------------------|-----|---|--|--|---|
| <b>Consulta y Divulgación</b> | 3.1 | Revisar que el Mapa de Riesgo de Corrupción este publicado en la página web del Municipio                 | Revisión de la Publicación                     | Asesora Control Integral de la Gestión | 31/01/2017                                  |
|                               | 3.2 | Publicar en la Página WEB los seguimientos realizados a los controles establecidos en el Mapa de Riesgos. | Nº de informes publicados                      | Asesora Control Integral de la Gestión | Abril 2017<br>Septiembre 2017<br>Enero 2018 |
| <b>Monitoreo y Revisión</b>   | 4.1 | Garantizar que los controles sean eficaces y eficientes   | Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción | Asesora Control Integral de la Gestión | Abril 2017<br>Septiembre 2017<br>Enero 2018 |
|                               | 4.2 | Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo                                | Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción | Asesora Control Integral de la Gestión | Abril 2017<br>Septiembre 2017<br>Enero 2018 |
| <b>Seguimiento</b>            | 5.1 | Hacer cortes de seguimiento establecidos por ley.   | Informe de revisión del Plan Anticorrupción    | Asesora Control Integral de la Gestión | Abril 2017<br>Septiembre 2017<br>Enero 2018 |
|                               | 5.2 | Publicar resultados   | Informe de revisión del Plan Anticorrupción    | Asesora Control Integral de la Gestión | Abril 2017<br>Septiembre 2017<br>Enero 2018 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [19]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización | Situación Actual          | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad                      | Dependencia Responsable | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|-------------------------|-------------------|------------|
|     |   |                         |                                      |                           |  |   |                         | INICIO            | FIN        |
| 1   | Adopción Planes de Mejoramiento             | Administrativo          | Optimización del proceso             | Se aplica varios formatos | Se estandariza el formato conforme lo determina los Órganos de Control   | Reducción de actividades en los procedimientos internos | Control Interno         | 17/02/2017        | 31/12/2017 |

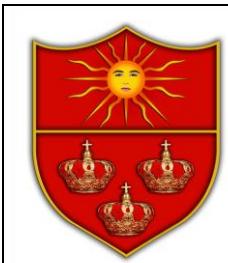


**Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información**

|   |     |   |   |   |            |
|---|-----|---|---|---|------------|
| <b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b> | 1.1 | Solicitar a la Alcaldía que se institucionalice una dependencia que lidere la mejora del servicio ciudadano al interior de la Alcaldía y que dependa de la alta dirección   | Comunicación                                  | Oficina de Control Integral de la Gestión | 14/07/2017 |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1 | Verificar la implementación de sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.   | Sistemas de Comunicación Implementados        | Oficina de Control Integral de la Gestión | 14/07/2017 |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1 | Evaluación del desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos  | Informe de evaluación de desempeño            | Oficina de Control Integral de la Gestión | 14/07/2017 |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4.1 | Verificar la existencia de un manual de atención al ciudadano por parte de la Administración Municipal  | Reglamento Interno                            | Oficina de Control Integral de la Gestión | 14/07/2017 |
|   | 4.2 | Hacer seguimiento periódico a los informes de PQRSD presentados por el área de calidad sobre los buzones de sugerencias para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.   | Informes periódicos                           | Oficina de Control Integral de la Gestión | 14/07/2017 |
|   | 4.3 | Verificar la publicación del Manual de Atención al Ciudadano este publicado en la Página Web del Municipio.   | Manual de Atención al Ciudadano publicado     | Oficina de Control Integral de la Gestión | 14/07/2017 |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>                         | 5.1 | Verificar periódicamente las mediciones de percepción de los ciudadanos inmersas en los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la Administración Municipal, con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | Informes de revisión del buzón de Sugerencias | Oficina de Control Integral de la Gestión | 14/07/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [21]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

| Subcomponente/Procesos   | Actividades |  | Meta o Producto       | Responsable                               | Fecha Programada |
|--|-------------|--|-----------------------|---|------------------|
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1.1         | Verificar la Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura   | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |
|  | 1.2         | Verificar Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento  | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |
|  | 1.3         | Verificar Divulgación de datos abiertos  | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |
|  | 1.4         | Verificar Publicación de información sobre contratación pública  | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |
|  | 1.5         | Verificar Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.  | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2.1         | Verificar la aplicación del principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |
|  | 2.2         | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública                       | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.1         | Verificar el Registro o inventario de activos de Información   | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017       |



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2**

PAGINA [22]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VERSION 1

|  |     |   |                       |   |            |
|--|-----|---|-----------------------|---|------------|
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>         | 3.2 | Verificar el Esquema de publicación de información  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |
|  | 3.3 | Verificar el Índice de Información Clasificada y Reservada  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 4.1 | Verificar la divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |
|  | 4.2 | Verificar la adecuación de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |
|  | 4.3 | Verificar la implementación de los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |
|  | 4.4 | Verificar la identificación de acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 5.1 | Verificar el número de solicitudes recibidas  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |
|  | 5.2 | Verificar número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/12/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [23]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos   | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable                      | Fecha Programada |
|--|-------------|---|--|----------------------------------|------------------|
| <b>Políticas De Administración<br/>Del Riesgo<br/>Secretaría de Gobierno</b> | 1.1         | Divulgar el plan de acción de la secretaría de Gobierno   | Divulgación y seguimiento  | Gobierno y Convivencia ciudadana |                  |
|  | 1.2         | Generar, permanentemente, información a nivel local, como herramienta para la toma de decisiones inmediatas y el control ciudadano sobre el manejo y ejecución de recursos versus resultados. | Información generada y controles realizados  | Gobierno y Convivencia ciudadana |                  |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                         | 2.1         | Identificar los riesgos.  | Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción   | Gobierno y Convivencia ciudadana | 30/01/2017       |
|  | 2.2         | Analizar y evaluar el Riesgo de Corrupción.   | Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo<br>Matriz Controles de los Riesgos de Corrupción | Gobierno y Convivencia ciudadana |                  |
|  | 2.3         | Sistematizar y Elaborar la Matriz de Riesgo de Corrupción   | Mapa de Riesgo de Corrupción sistematizado.  | Gobierno y Convivencia ciudadana |                  |
| <b>Consulta y Divulgación</b>  | 3.1         | Reunión con los Directores de cada dependencia con el fin de identificar los posibles riesgos de corrupción.  | Lista de asistencia jornadas de reunión.   | Gobierno y Convivencia ciudadana | 27/01/2017       |
|  | 3.2         | Enviar por correo electrónico a las dependencias de la Secretaría de Gobierno el Mapa de Riesgos para su conocimiento y fines pertinentes.  | Mapa de riesgos socializado  | Gobierno y Convivencia ciudadana | 09/02/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [24]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                             |     |  |   |                                  |  |
|-----------------------------|-----|--|---|----------------------------------|--|
| <b>Monitoreo y Revisión</b> | 4.1 | Realizar el cronograma de revisión de los controles que contengan los riesgos de corrupción. | Registros de seguimiento.                 | Gobierno y Convivencia ciudadana | 30/04/2017<br>31/08/2017<br>31/12/2017 |
|                             | 4.2 | Monitorear y revisar el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción.                         | Informes de revisión del mapa de riesgo   | Gobierno y Convivencia ciudadana | 30/04/2017<br>31/08/2017<br>31/12/2017 |
| <b>Seguimiento</b>          | 5.1 | Revisión al mapa de riesgo conforme al cronograma planteado.                                 | Informes a la oficina de control interno. | Gobierno y Convivencia ciudadana | 30/04/2017<br>31/08/2017<br>31/12/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [25]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento | Tipo de Racionalización                                  | Acción Específica de Racionalización   | Situación Actual                                    | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento                   | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad | Dependencia Responsable | Fecha Realización |            |
|-----|---|--|--|---|--|------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------|
|     |   |  |  |   |  |                                    |                         | INICIO            | FIN        |
| 1   | Certificación victimas                      | Consultar la página del VIVANTO de la unidad de victimas | Determinar si un ciudadano esta incluida o no, como víctima del conflicto armado | Información veraz de las solicitudes de la victimas | Publicar en la página web, que en la secretaría de gobierno se puede consultar el VIVANTO. | Ahorro en tiempo y dinero          | Secretaria              | 1/02/2017         | 31/12/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [26]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| Componente 3: Rendición de Cuentas  |             |   |  |  |                  |
|---|-------------|---|--|--|------------------|
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable                                  | Fecha Programada |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1         | Generar informes con un lenguaje comprensible al lector, preferiblemente visual.  | Informe Generado en lenguaje comprensible                                  | Secretaria de Gobierno.                      | Trimestral       |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1         | Publicar en los boletines de prensa del municipio los informes de la Secretaría de Gobierno sobre las actividades realizadas por la misma.    | Boletines de prensa publicados   | Secretaria de Gobierno.                      | Trimestral       |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1         | Hacer uso de las nuevas tecnologías, páginas web y redes sociales para promover y acercar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía. | Material publicado   | dirección de desarrollo social y comunitario | Trimestral       |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>                | 4.1         | Seguimiento al plan de acción de la Secretaría de Gobierno.   | Seguimientos según cronograma establecido por la Secretaría de Planeación. | Secretaria de Gobierno.                      | Según cronograma |
|   | 4.2         | Informes de consolidación de estadísticas de Gobierno, Seguridad y Convivencia  | Tres 3 seguimientos a dichos informes                                      | Secretaria de Gobierno.                      | Trimestral       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [27]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

#### Componente 4: Atención al Ciudadano Secretaría de Gobierno, Convivencia y Desarrollo Social.

| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto                      | Responsable             | Fecha Programada |
|---|-------------|---|--------------------------------------|-------------------------|------------------|
| <b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b> | 1.1         | Socializar en cartelera la estructura administrativa del Municipio y a su vez la de la Secretaría de Gobierno con todas sus dependencias. | Una campaña por trimestre.           | Secretaría de Gobierno. | 28/04/2017       |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1         | Difundir el portafolio de servicios de la Secretaría de Gobierno por la Página del Municipio y cartelera.                                 | Portafolio difundido.                | Secretaría de Gobierno. | 28/04/2017       |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1         | Solicitar capacitación para los funcionarios de la Secretaría sobre atención al ciudadano.  | Nº de funcionarios capacitados       | Secretaría de Gobierno. | 31/12/2017       |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4.1         | Actualizar el Normagrama en lo referente a las normas en atención al ciudadano.   | Normagrama Actualizado               | Secretario de Gobierno. | 28/07/2017       |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>                         | 5.1         | Realizar 2 mediciones de percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido solicitadas por el área de calidad.                   | Encuesta de satisfacción al usuario. | Atención al ciudadano.  | Semestral        |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [28]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>    |                    |  |   |   |                          |
|--|--------------------|--|---|---|--------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                    | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>                              | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b>  |
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1.1                | Publicar en la página web del Municipio el portafolio de servicios de la Secretaría de Gobierno.   | Portafolio de servicios publicado en la página web. | Secretaría de Gobierno  | 30/06/2017               |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2.1                | Recibir solicitudes de ciudadanos y responder con la Utilización del Correo electrónico <a href="mailto:Gobierno@cartago.gov.co">Gobierno@cartago.gov.co</a> institucional y el de las otras dependencias destinadas por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. | Informe estadístico de PQRTS                        | Secretaría de Gobierno.   | 31/06/2017<br>31/12/2017 |
|  | 2.2                | Recibir solicitudes de los ciudadanos y responder por Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.  | Informe estadístico de PQRTS                        | Secretaría de Gobierno.   | 31/06/2017<br>31/12/2017 |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.1                | El Registro o inventario de activos de Información   | Inventario o activos registrados                    | Inspecciones de Policía.<br>Casa de Justicia.<br>Familias en Acción.<br>Desarrollo Comunitario.<br>Despacho de la Secretaría de Gobierno. | Trimestral               |
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>                     | 4.1                | Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad   | Espacios de acceso a discapacitados adecuados       | La administración   | Semestral                |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b>             | 5.1                | Generar un informe con el número de solicitudes recibidas.   | Informe de atención al ciudadano                    | Secretaría de Gobierno.   | Semestral                |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br/> <b>VALLE DEL CAUCA</b><br/> <b>Nit: 891.900.493.2</b></p> | <p>PAGINA [29]<br/> CÓDIGO:<br/> MEDE.300.18.F.51</p> |
| <p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>                   |   | <p>VERSION 1</p>                                      |

|  |     |   |                                  |                         |           |
|--|-----|---|----------------------------------|-------------------------|-----------|
|  | 5.2 | Generar un informe con las solicitudes que excedieron el tiempo de respuesta. | Informe de atención al ciudadano | Secretaria de Gobierno. | Semestral |
|--|-----|---|----------------------------------|-------------------------|-----------|

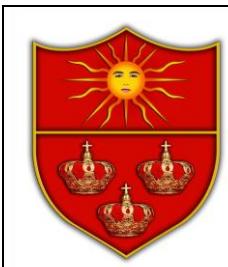
|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [30]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos  | Actividades  | Meta o Producto  | Responsable                                    | Fecha Programada |
|---|--|--|--|------------------|
| <b>Políticas De Administración<br/>Del Riesgo<br/>Proceso Gestión<br/>Secretaría de Infraestructura</b> | 1.1 Planificar una completa y correcta estructuración de los proyectos de inversión  | Porcentaje de hallazgos con incidencias administrativas, fiscales, penales y patrimoniales | JORGE MAURICIO OSPINA<br>ADOLFO LEON LASPRILLA | 30/06/2017       |
|   | 1.2 elaboración y seguimiento de actas sobre obras que cumplan los pliegos de condiciones o requisitos para cumplir con la necesidad planteada | Número de actas que cumplen con la necesidad planteada                                     | JORGE MAURICIO OSPINA<br>ADOLFO LEON LASPRILLA | 30/06/2017       |
|   | 1.3 cumplimiento de las cláusulas contractuales durante la ejecución y seguimiento del bien o servicio   | Cumplimiento de la normatividad vigente  | Secretaría de Infraestructura                  | 30/06/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>  | 2.1 Identificar los riesgos.   | Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción   | Asesora Control Integral de la Gestión         | 30/06/2017       |
|   | 2.2 Valoración y evaluación del riesgo de corrupción   | Encuesta para determinar el impacto del riesgo   | Asesora Control Integral de la Gestión         | 30/06/2017       |
| <b>Consulta y Divulgación</b>   | 3.1 Fomentar la gestión de reducción de los riesgos  | Planillas de asistencia a capacitaciones   | Planeación                                     | 30/06/2017       |
|   | 3.2 Reunión con los funcionarios para identificar los posibles riesgos de corrupción.  | Planillas de asistencia jornadas de reunión.   | Infraestructura                                | 30/06/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [31]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                             |     |  |  |  |                          |
|-----------------------------|-----|--|--|--|--------------------------|
|                             | 3.3 | determinar que los riesgos estén correctamente identificados               | Planillas de asistencia jornadas de reunión. | Infraestructura                        | 30/06/2017               |
| <b>Monitoreo y Revisión</b> | 4.1 | Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo | Informe de revisión del Plan Anticorrupción  | Asesora Control Integral de la Gestión | 30/06/2017               |
| <b>Seguimiento</b>          | 5.1 | Hacer cortes de seguimiento cada trimestre                                 | Informe de revisión del Plan Anticorrupción  | Asesora Control Integral de la Gestión | Primer trimestre del año |
|                             | 5.2 | Publicar resultados  | Informe de revisión del Plan Anticorrupción  | Asesora Control Integral de la Gestión | Primer trimestre del año |



## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

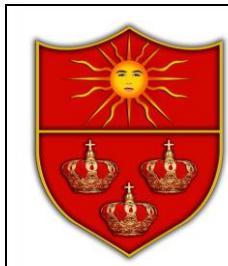
| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización   | Situación Actual                                    | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad                               | Dependencia Responsable                                   | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|--|---|--|--|---|-------------------|------------|
|     |   |                         |  |   |  |  |   | INICIO            | FIN        |
| 1   | Supervisión contrato de obra publica        | Administrativo          | Minimizar los tiempos administrativos de contratación y ejecución de las obras | Existe el procedimiento falta aprobación de calidad | Ser enviado a calidad para su aprobación                                 | Disminución en el tiempo de contratación                         | Secretaria de infraestructura                             | 01/01/2017        | 31/06/2017 |
| 2   | Revisión de cálculos estructurales          | Tiempo                  | Disminuir los tiempos administrativos para la revisión.                        | No existe el procedimiento                          | Crear el procedimiento y enviar a calidad para su aprobación             | Mejora en el tiempo de entrega de las licencias de construcción. | Secretaria de planeación<br>Secretaria de infraestructura | 01/01/2017        | 31/06/2017 |
| 3   | Conceptos técnicos                          | Tiempo                  | Reducción en los tiempos del trámite   | No existe el procedimiento                          | Crear el procedimiento y enviar a calidad para su aprobación             | Mejora en el tiempo de entrega de los conceptos técnicos         | Secretaria de infraestructura                             | 01/01/2017        | 31/06/2017 |

### Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas)

|   |   |             |  |                 |   |                           |   |            |            |
|---|---|-------------|--|-----------------|---|---------------------------|---|------------|------------|
| 1 | Recibir comunicaciones oficiales, solicitudes | Tecnológica | Disminución en los tiempos para recibir la documentación | Registro manual | Automatizar registro de ventanilla única que trata sobre los datos básicos de entrada en el sistema de radicación | Eficiencia en el servicio | Responsable de la unidad de correspondencia | 01/01/2017 | 31/06/2017 |
|---|---|-------------|--|-----------------|---|---------------------------|---|------------|------------|

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [33]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSIÓN 1</b>  |

|   |   |             |                                      |                            |  |                                    |          |            |            |
|---|---|-------------|--------------------------------------|----------------------------|--|------------------------------------|----------|------------|------------|
| 2 | Realizar encuestas de satisfacción de atención al ciudadano | Tecnológica | Realizar la encuesta de satisfacción | Se realiza de forma manual | Realizar una encuesta virtual y colocar el enlace en la página de la alcaldía. | Mejorar la atención a los usuarios | Sistemas | 01/01/2017 | 31/06/2017 |
|---|---|-------------|--------------------------------------|----------------------------|--|------------------------------------|----------|------------|------------|



| <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>                                       |                    |   |                        |   |                               |
|---|--------------------|---|------------------------|---|-------------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b> | <b>Responsable</b>                                    | <b>Fecha Programada</b>       |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1                | General informes con un lenguaje comprensible a los usuarios.   |                        | Numero informes generados                             | Secretaria de Planeación      |
|   | 1.2                | Realizar un informe estadístico y publicarlo en la página web de la alcaldía  |                        | Numero de informes estadísticos                       | Planeación y sistemas         |
|   | 1.3                | Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual  |                        | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible   | Secretaria de Planeación      |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1                | Socialización de la página web por medio del cual los ciudadanos pueden realizar peticiones, quejas y reclamos.                               |                        | Portal en la página web de la alcaldía                | Planeación Sistemas           |
|   | 2.2                | Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos  |                        | Grupo de Servidores Públicos y Ciudadanos Capacitados | Todas las dependencias        |
|   | 2.3                | Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación   |                        | Encuestas de percepción                               | Secretaria de Planeación      |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1                | Hacer uso de las nuevas tecnologías, páginas web y redes sociales para promover y acercar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía. |                        | Mejorar la credibilidad en los ciudadanos             | Secretaria de Planeación      |
|   | 3.2                | Capacitación, acompañamiento y reconocimiento   |                        | Reconocimiento público                                | Secretaria de Planeación      |
|   |                    |   |                        |   | Fecha de rendición de cuentas |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [35]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSIÓN 1</b>  |

|  |     |  |                                   |                          |                               |
|--|-----|--|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b> | 4.1 | Realizar una encuesta de satisfacción al usuario y publicar sus resultados         | Informe de la encuesta realizada. | Infraestructura          | Fecha de rendición de cuentas |
|  | 4.2 | Autoevaluar el cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuenta | Informe de evaluación             | Secretaría de Planeación | Fecha de rendición de cuentas |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [36]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>                      |                    |   |   |  |                               |
|---|--------------------|---|---|--|-------------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>  | <b>Responsable</b>                               | <b>Fecha Programada</b>       |
| <b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b> | 1.1                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre los funcionarios y los ciudadanos.  | Portales y páginas web  | Sistemas y cada dependencia                      | 01/01/2017 - 31/06/2017       |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1                | Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la alcaldía                                   | Divulgación de la página web  | Sistemas   | 01/01/2017 - 31/06/2017       |
|   | 2.2                | Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar mayor atención. | Mejorar la atención al ciudadano  | Cada dependencia                                 | 01/01/2017 - 31/06/2017       |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1                | Realizar reconocimiento público para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano                | Reconocimiento publico  | Jefe área y apoyo de la Secretaría de Planeación | Fecha de rendición de cuentas |
|   | 3.2                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.  | Capacitación en atención al ciudadano a los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. | Secretaría de Planeación                         | 01/01/2017 - 31/06/2017       |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4.1                | Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.                     | Informes de PQRSD   | Cada dependencia                                 | Fecha de rendición de cuentas |
|   | 4.2                | Realizar seguimiento a funcionarios que no atiendan de buena manera a los ciudadanos  | Informe de seguimientos   | Control disciplinario                            | Fecha de rendición de cuentas |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [37]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

|   |     |   |                                     |                          |                         |
|---|-----|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b> | 5.1 | Capacitar a los funcionarios sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. | Capacitaciones                      | Secretaría de Planeación | 01/01/2017 - 31/06/2017 |
|   | 5.2 | Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido.   | Encuesta de satisfacción al usuario | Cada dependencia         | 01/01/2017 - 31/06/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [38]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>    |                    |   |                        |   |                             |
|--|--------------------|---|------------------------|---|-----------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                    | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b> | <b>Responsable</b>                            | <b>Fecha Programada</b>     |
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1.1                | Publicación de contratos de obra en la página web de la alcaldía  |                        | Contratos publicados en la página web         | Sistemas y jurídica         |
|  | 1.2                | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.                                   |                        | Página web alcaldía municipal                 | Sistemas                    |
|  | 1.3                | Publicación de información de uso público, formatos, licencias, certificados.   |                        | Documentos publicados en página web           | Sistemas y cada dependencia |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2.1                | Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información    |                        | Documentos entregados sin ningún costo        | Cada dependencia            |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.1                | El Registro o inventario de Información entregada a la ciudadanía   |                        | Registro de documentos entregados.            | Cada dependencia            |
|  | 3.2                | El Índice de Información Clasificada y Reservada  |                        | Registro de documentos reservados             | Cada dependencia            |
|  | 3.3                | Encuestas sobre el tipo y calidad información suministrada  |                        | Encuestas realizadas                          | Cada dependencia            |
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>                     | 4.1                | Divulgar la información en formatos de fácil entendimiento para los diferentes grupos étnicos, con sus respectivos lenguajes- |                        | Documentos traducidos en diferentes lenguajes | Cultura y sistemas          |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [39]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|  |     |   |   |                  |                         |
|--|-----|---|---|------------------|-------------------------|
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 5.1 | El número de solicitudes recibidas                            | Registro de documentos recibidos                | Cada dependencia | 01/01/2017 - 31/06/2017 |
|  | 5.2 | El número de solicitudes que fueron remitidas a otro despacho | Registro de documentos remitidos                | Cada dependencia | 01/01/2017 - 31/06/2017 |
|  | 5.3 | El tiempo de respuesta a cada solicitud.                      | Días necesarios para dar respuesta al documento | Cada dependencia | 01/01/2017 - 31/06/2017 |
|  | 5.4 | El número de solicitudes sin respuesta                        | Registro de documento sin respuesta             | Cada dependencia | 01/01/2017 - 31/06/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [40]</b><br><b>CÓDIGO:<br/>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos  | Actividades  | Meta o Producto   | Responsable   | Fecha Programada |
|---|--|---|---|------------------|
| <b>Políticas De Administración<br/>Del Riesgo<br/>Proceso Gestión Ambiental</b> | 1.1 Socializar el código de ética, Código Disciplinario Único (ley 734/2002) y Plan Anticorrupción.                    | Número de funcionarios capacitados.   | Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental             | 31/03/2017       |
|   | 1.2 Controlar entrada y salida de documentos.<br>Aplicar de la TDR.<br>Aplicar el procedimiento control de documentos. | Nº de registros de entrada y salida de documentos.<br>Nº de TRD aplicadas.  | Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental, Secretaria | 31/03/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                            | 2.1 Identificación del riesgo  | Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción.   | Todos los funcionarios  | 31/03/2017       |
|   | 2.2 Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción                      | Encuesta para determinar el impacto del riesgo<br>Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo<br>Matriz Controles de los Riesgos de Corrupción. | Todos los funcionarios  | 31/03/2017       |
|   | 2.3 Elaboración Matriz de Riesgo de Corrupción   | Mapa de Riesgo de Corrupción  | Todos los funcionarios  | 31/03/2017       |
| <b>Consulta y Divulgación</b>   | 3.1 Socializar la matriz de Riesgo de Corrupción con todos los funcionarios  | Lista de asistencia jornada de socialización  | Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental             | 28/04/2017       |
|   | 3.2 Fijar en cartelera la matriz de Riesgo de Corrupción   | Matriz de riesgo publicada  | Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental             | 28/04/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [41]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                             |     |  |  |   |            |
|-----------------------------|-----|--|--|---|------------|
| <b>Monitoreo y Revisión</b> | 4.1 | Realizar autocontrol de las metas establecidas en el plan anticorrupción | Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción | Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental | 30/06/2017 |
| <b>Seguimiento</b>          | 5.1 | Hacer cortes de seguimiento cada trimestre                               | Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción | Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental | 30/06/2017 |
|                             | 5.2 | Publicar resultados  | Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción | Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental | 30/06/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [42]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización   | Situación Actual  | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento   | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad   | Dependencia Responsable                           | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|--|---|--|--|---|-------------------|------------|
|     |   |                         |  |   |  |  |   | INICIO            | FIN        |
| 1   | Visitas Técnicas Ambientales                | Administrativo          | Optimización del proceso               | Se registran las solicitudes de asistencia técnica y se programan para su ejecución.                | Se estandariza el formato conforme lo determina los Órganos de Control   | Reducción de actividades en los procedimientos internos  | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | 01/02/2017        | 30/11/2017 |
| 2   | Podas y Erradicaciones                      | Normativo               | Traslado de competencia a otra entidad | Se recepciona las solicitudes aprobadas por la CVC y se ingresan a base de datos para su ejecución. | Se recepciona copia de las solicitudes aprobadas por CVC y se realiza seguimiento a las ejecuciones realizadas por la nueva entidad competente | Reducción de costos y actividades en los procedimientos internos                                     | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | 02/01/2017        | 31/12/2017 |
| 3   | Administración correo electrónico           | Tecnológico             | Envío documentos virtuales             | Acceso al correo electrónico por parte de todos los funcionarios                                    | Realizar cambio de clave y dirigir la administración del correo electrónico institucional al funcionario responsable                           | Reducción de tiempo e insumos en el envío de correspondencia, además de seguridad en la información. | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | 01/02/2017        | 31/12/2017 |

### Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas)

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [43]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|   |                                  |             |                            |                 |   |   |  |            |            |
|---|----------------------------------|-------------|----------------------------|-----------------|---|---|--|------------|------------|
| 1 | Recibir comunicaciones oficiales | Tecnológico | Envío documentos virtuales | Registro manual | Automatizar registro de ventanilla única que trata sobre los datos básicos de entrada en el sistema de radicación | Responsable de la entrega de la correspondencia | Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medioambiente | 03/01/2017 | 31/12/2017 |
|---|----------------------------------|-------------|----------------------------|-----------------|---|---|--|------------|------------|

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [44]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>                                       |                    |  |   |   |  |
|---|--------------------|--|---|---|--|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>                                  | <b>Responsable</b>                                | <b>Fecha Programada</b>                            |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1                | Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible     | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
|   | 1.2                | Consolidación de la información actual   | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible     | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1                | Socialización y visibilización de la Información                                   | Informe seguimiento a las metas de rendición de cuentas | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1                | Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.                     | Acompañamiento en el reconocimiento público             | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>                | 4.1                | Autoevaluar el cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuenta | Informe de evaluación                                   | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [45]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>                      |                    |   |  |   |                         |
|---|--------------------|---|--|---|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>                                | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b> | 1.1                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. | Actas de reunión<br>Consejos de Gobierno   | Todas las áreas de la Administración              | 30/06/2017              |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1                | Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.  | Evidencia de los sistemas de información físicos y tecnológicos implementados.             | Todas las áreas de la Administración              | 30/06/2017              |
|   | 2.2                | Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.  | Evidencia de los canales de atención físicos y tecnológicos implementados.                 | Todas las áreas de la Administración              | 30/06/2017              |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación   | Listados de asistencia a capacitaciones  | Todas las áreas de la Administración              | 30/06/2017              |
|   | 3.2                | Participar de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades promovidas por la organización central.                                     | Listados de asistencia a capacitaciones  | Todas las áreas de la Administración              | 30/06/2017              |
|   | 3.3                | Evaluuar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos   | Encuestas de satisfacción al cliente   | Todas las áreas de la Administración              | 30/06/2017              |
|   | 3.4                | Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano                                | Entrega de reconocimientos a los funcionarios que se destaque en la atención al ciudadano. | Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental | 30/06/2017              |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [46]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSIÓN 1</b>  |

|   |  |   |  |            |
|---|--|---|--|------------|
| <b>Normativo y procedimental</b>        | 4.1 Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos  | Reglamento interno para la gestión de las PQRSD | Oficina de Calidad                                   | 30/06/2017 |
|   | 4.2 Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.  | Informe de PQRSD                                | Oficina de Calidad                                   | 30/06/2017 |
|   | 4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos   | Procedimiento documentado                       | Oficina de Calidad                                   | 30/06/2017 |
|   | 4.4 Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).   | Seguimiento a consecutivos de ventanilla única  | Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medioambiente | 30/06/2017 |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b> | 5.1 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | Encuesta de satisfacción al ciudadano           | Todas las áreas de la Administración Municipal       | 30/06/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [47]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>    |                    |  |  |   |                         |
|--|--------------------|--|--|---|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                    | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>                                    | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1.1                | Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura  | Manual de funciones<br>Mapa de procesos y procedimientos             | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017              |
|  | 1.2                | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento  | Mapa de procesos y procedimientos                                    | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017              |
|  | 1.3                | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.  | Informes a prensa  | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017              |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2.1                | Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.  | Formato control prestación servicios de fotocopiadora u otros        | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017              |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.1                | El Registro o inventario de activos de Información   | Formato inventario documental  | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017              |
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>                     | 4.1                | Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. | Cumplimiento de los lineamientos establecidos por el área competente | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017              |
|  | 4.2                | Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgarla información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.  | Cumplimiento de los lineamientos establecidos por el área competente | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017              |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [48]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSIÓN 1</b>  |

|  |     |  |                                       |   |            |
|--|-----|--|---------------------------------------|---|------------|
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 5.1 | El número de solicitudes recibidas                                     | Formato de control de correspondencia | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017 |
|  | 5.2 | El número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho        | Formato de control de correspondencia | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017 |
|  | 5.3 | El tiempo de respuesta a cada solicitud.                               | Formato de control de correspondencia | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017 |
|  | 5.4 | El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información | Formato de control de correspondencia | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [49]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos  | Actividades   | Meta o Producto  | Responsable         | Fecha Programada |
|---|---|--|---------------------|------------------|
| <b>Políticas De Administración<br/>Del Riesgo<br/>Proceso Control Interno<br/>Secretaría de salud</b> | 1.1 Realizar un plan institucional encaminado a la Eficiencia administrativa previniendo la corrupción en los riesgos ya identificados. | Capacitar 4 funcionarios de la secretaría en plan anticorrupción   | Secretaría de Salud | 31/03/2017       |
|   | 1.2 Ejecutar acciones que definan estrategias que ayudaran a cumplir las metas en el plan anticorrupción, previniendo el riesgo.        | Conformar un (01) comité anticorrupción en la secretaría de salud.   | Secretaría de Salud | 31/03/2017       |
|   | 1.3 Definir las acciones concretas y documentadas a las cuales se les harán el seguimiento en el plan anticorrupción de la secretaría.  | Un (01) seguimiento trimestral documentando y firmado por el comité anticorrupción de la secretaría.                                 | Secretaría de Salud | 31/03/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>  | 2.1 Tomar acciones para identificar el riesgo.  | Realizar dos (02) actividad que identifique y defina cuales son los riesgos de corrupción.   | Secretaría de Salud | 31/04/2017       |
|   | 2.2 Proyectar acciones que ayuden a realizar un análisis y valoración del riesgo de corrupción.   | Elaborar (3) tres formatos ayuden a: identificar el impacto, a emitir una calificación y otro a controlar los riesgos de corrupción. | Secretaría de Salud | 31/04/2017       |
|   | 2.3 Concretar tareas que contribuyan a la elaboración de la matriz de riesgo.   | Realizar un (01) mapa de riesgo de corrupción.   | Secretaría de Salud | 31/04/2017       |
| <b>Consulta y Divulgación</b>   | 3.1 Reunir el grupo de apoyo para socializar los riesgos de corrupción.   | Efectuar una (01)reunión   | Secretaría de Salud | 31/04/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [50]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                      |     |   |  |                     |            |
|----------------------|-----|---|--|---------------------|------------|
|                      | 3.2 | Reunir el grupo de apoyo para concretar los riesgos de corrupción   | Efectuar una (01) reunión                                    | Secretaria de Salud | 31/04/2017 |
|                      | 3.3 | Difundir el mapa de riesgo de corrupción en el sitio web del municipio.   | Realizar una (01) publicación.                               | Secretaria de Salud | 31/04/2017 |
| Monitoreo y Revisión | 4.1 | Asegurar que los controles sean eficientes y eficaces.  | Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción. | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
|                      | 4.2 | Concertaciones con el grupo de apoyo, para obtener información adicional, que permita mejorar la valoración del riesgo. | Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción. | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
|                      | 4.3 | Descubrir cambios en el ámbito interno y externo.   | Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción. | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
| Seguimiento          | 5.1 | Orientar acciones de seguimiento periódico  | Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.        | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
|                      | 5.2 | Dar a conocer al grupo de apoyo el estado del plan anticorrupción.  | Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.        | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
|                      | 5.3 | Recopilar información del grupo que contribuya a fortalecer el plan.  | Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.        | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [51]                 |
|   |  | CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1                   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento  | Tipo de Racionalización                       | Acción Específica de Racionalización                                  | Situación Actual | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento                     | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad  | Dependencia Responsable | Fecha Realización |                      |
|-----|--|---|---|------------------|--|---|-------------------------|-------------------|----------------------|
|     |  |   |   |                  |  |   |                         | INICIO            | FIN                  |
| 01  | Certificado desplazado   | Normativa (eliminación de trámite por norma). | Se suprime el certificado (UAO) de la oficina de atención a víctimas. | Suprimido        | Se verifica en el sistema y/o base de datos VIVANTO (aplicativo, registro único de víctimas) | Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario. | Secretaría de salud.    | 01 de enero/2016  | 30 de diciembre/2017 |
| 02  | Certificación de vacunas   | Eliminación de trámite por tecnología.        | Se suprime el carnet de vacunación para vacunar.                      | Suprimido.       | Se verifica en el sistema web PAI, revisar el estado de vacunación del usuario.              | Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.  | Secretaría de salud.    | Enero 2012        | Diciembre 2017       |
| 03  | Certificado del RUAf (registro único de afiliados al sistema de seguridad social en salud) | Eliminación de trámite por tecnología.        | Se suprime este certificado del RUAf                                  | Suprimido        | Se verifica en el sistema por el RUAf.   | Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.  | Secretaría de salud.    | Enero 2016        | Diciembre 2017       |
| 04  | Certificado SISBEN para verificar puntaje  | Eliminación de trámite por tecnología.        | Se suprime este certificado de SISBEN                                 | Suprimido        | Se verifica en el sistema el puntaje.  | Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.  | Secretaría de salud.    | Enero 2016        | Diciembre 2017       |
| 05  | Certificado del FOSYGA para verificar si está activo y a que régimen pertenece.            | Eliminación de trámite por tecnología.        | Se suprime este certificado de FOSYGA                                 | Suprimido        | Se verifica en el sistema.   | Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.  | Secretaría de salud.    | Enero 2016        | Diciembre 2017       |

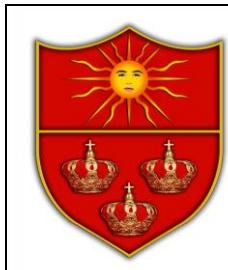
|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [52]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 3: Rendición de Cuentas

| Subcomponente/Procesos  | Actividades  | Meta o Producto   | Responsable         | Fecha Programada |
|---|--|---|---------------------|------------------|
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1 Dictamen del estado de la rendición de cuentas.                              | Realizar (01) un informe de gestión claro.                                | Secretaria de Salud | Semestral        |
|   | 1.2 Caracterización y valoración de la información de la rendición.              | Realizar (01) una reunión donde se explique de donde sale la información. | Secretaria de Salud | Semestral        |
|   | 1.3 Facilitamiento de la utilización del lenguaje en el proceso de la rendición. | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible                       | Secretaria de Salud | Semestral        |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1 Capacitar el personal involucrado en el proceso (COPACO)                     | Proyectar una (01) capacitación   | Secretaria de Salud | Semestral        |
|   | 2.2 Invitar a la ciudadanía a participar del proceso.                            | Proyectar (01) una convocatoria en los medios                             | Secretaria de Salud | Semestral        |
|   | 2.3 Socialización del proceso  | Elaborar un (01) listado de asistencia.                                   | Secretaria de Salud | Semestral        |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1 Proyectar capacitaciones y asesorías (COPACO)                                | Realizar 01 un listado de asistencia.                                     | Secretaria de Salud | Semestral        |
|   | 3.2 Proyectar acciones que generen la cultura de rendición de cuentas.           | Realizar una (01) capacitación de reflexión sobre el tema.                | Secretaria de Salud | Continuamente    |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [53]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

|  |     |  |   |                     |  |
|--|-----|--|---|---------------------|--|
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b> | 3.3 | Realizar acciones que brinden reconocimiento al personal involucrado.                                    | Realizar 01 una exaltación en compañía de la ciudadanía.                                      | Secretaria de Salud | Continuamente                                      |
|  | 4.1 | Realizar acciones dentro del grupo de apoyo encaminadas a evaluar continuamente entre todos lo planeado. | Proyectar una (01) reunión con el grupo de apoyo.   | Secretaria de Salud | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
|  | 4.2 | Forjar acciones encaminadas a la retroalimentación de la evaluación del proceso.                         | Proyectar una (01) reunión con el grupo de apoyo, guiado a las acciones de retroalimentación. | Secretaria de Salud | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
|  | 4.3 | Proyectar acciones guiadas a evaluar periódicamente la gestión realizada por el grupo.                   | Proyectar una (01) reunión con el grupo de apoyo, guiado a evaluar la gestión.                | Secretaria de Salud | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |



#### Componente 4: Atención al Ciudadano

| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable         | Fecha Programada |
|---|-------------|---|--|---------------------|------------------|
| <b>Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico</b> | 1.1         | Sugerir al municipio que refuerce mediante una asesoría constante el servicio al ciudadano.   | Realizar un (01) oficio, al despacho mandando la sugerencia.   | Secretaria de Salud | 31/04/2017       |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1         | Realizar acciones proyectadas a implementar el uso de las TIC, entre otros, el correo electrónico institucional.  | Realizar una (01) revisión del sistema implementado.   | Secretaria de Salud | 31/04/2017       |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1         | Realizar acciones encaminadas a evaluar a los servidores públicos en la atención al usuario, con énfasis en las comunidades más vulnerables.                            | Proyectar una (01) encuesta guiada a este seguimiento.   | Secretaria de Salud | 31/04/2017       |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4.1         | Acciones guiadas a la revisión, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las normas y procedimientos de la oficina de atención de quejas y reclamos.                | Realizar una (01) verificación del funcionamiento de la dependencia en cargada de la atención de peticiones quejas y reclamos. | Secretaria de Salud | 30/06/2017       |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>                         | 5.1         | Implementar constantemente acciones que midan la percepción que tiene el ciudadano de la prestación del servicio, con el fin de retroalimentar la información obtenida. | Proyectar una (01) encuesta guiada a la evaluar la percepción del usuario.   | Secretaria de Salud | 30/12/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [55]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>    |                    |   |  |                     |                         |
|--|--------------------|---|--|---------------------|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                    | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>                                     | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1.1                | Acciones guiadas a divulgar proactivamente la información pública y/o gobierno en línea.  | Un (01) acto público donde se dé a conocer la información. | Secretaria de Salud | 30/07/2017              |
|  |                    |   |  |                     |                         |
|  |                    |   |  |                     |                         |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2.1                | Guiar acciones que garanticen la aplicación del principio de gratuidad y en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de entregar o reproducir la información. | Realizar una (01) Auditoria que evalúe el tema.            | Secretaria de Salud | 30/12/2017              |
|  |                    |   |  |                     |                         |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 2.2                | Implementar acciones que garanticen la entrega correcta y de calidad de la información pública, de acuerdo a los protocolos.  | Realizar una (01) Auditoria que evalúe el tema.            | Secretaria de Salud | 30/12/2017              |
|  |                    |   |  |                     |                         |
| <b>3.1</b>   | 3.1                | Acciones encaminadas a verificar el registro o inventario de activos de Información.  | Realizar un (01) informe de auditoría.                     | Secretaria de Salud | 30/07/2017              |
|  |                    |   |  |                     |                         |
| <b>3.2</b>   | 3.2                | Implementar acciones que verifiquen el esquema de publicación de información.   | Realizar un (01) informe de auditoría.                     | Secretaria de Salud | 30/07/2017              |
|  |                    |   |  |                     |                         |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [56]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

|  |   |  |  |                     |            |
|--|---|--|--|---------------------|------------|
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>         | 3.3   | Proyectar acciones que Verifiquen el Índice de Información Clasificada y Reservada.  | Realizar un (01) informe de auditoría. | Secretaria de Salud | 30/12/2017 |
|  | 4.1   | Realiza acciones que garanticen la comprensión de la información, en formatos alternativos compresibles.   | Realizar un (01) informe de auditoría. | Secretaria de Salud | 30/07/2017 |
|  | 4.2   | Implementar el debido funcionamiento de las TIC en la secretaría para permitir la accesibilidad a la población en situación de discapacidad.   | Realizar un (01) informe de auditoría. | Secretaria de Salud | 30/07/2017 |
|  | 4.3   | Proyectar acciones que permitan verificar la implementación de los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad  | Realizar un (01) informe de auditoría. | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
|  | 4.4   | Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. | Realizar un (01) informe de auditoría. | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
|  | 5.1   | Realizar acciones guiadas a verificar el número de solicitudes recibidas y/o trasladadas a otros despachos.  | Realizar un (01) informe de auditoría. | Secretaria de Salud | 30/06/2017 |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 5.2   | Implementar acciones que evidencien el tiempo de respuesta a cada solicitud.   | Realizar un (01) informe de auditoría. | Secretaria de Salud | 30/12/2017 |
| 5.3  | Implementar acciones que verifiquen tiempo de respuesta a cada solicitud. | Realizar un (01) informe de auditoría.   | Secretaria de Salud                    | 30/06/2017          |            |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [57]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**

| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b>  |
|---|--------------------|--|--|---|--|
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo</b><br><b>SECRETARIA DE EDUCACION</b> | 1,1                | Realizar estrategias de prevención del riesgo de corrupción. (Alertas, controles, tablero de indicadores, etc.) según el riesgo. | Acciones preventivas para la eliminación de las causas de los posibles riesgos producto de la medición periódica de los indicadores asociados a los procesos que se presenten en rango amarillo. | P.U. Planeación Educativa.                                | Mensualmente.  |
|   | 1,2                | Realizar auditorías internas del sistema integrado de gestión.   | Informes de auditorías internas realizadas   | Secretaría de Educación<br>Control integral de la gestión | Fecha establecida en el programa de auditorías internas del municipio.     |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                            | 2,1                | Identificar los riesgos.   | Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción   | Gestión Organizacional y atención al ciudadano            | 12/01/2017   |
|   | 2,2                | Analizar y evaluar el Riesgo de Corrupción.  | Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo Matriz Controles de los Riesgos de Corrupción  | Gestión Organizacional y atención al ciudadano            | 12/01/2017   |
|   | 2,3                | Sistematizar y Elaborar la Matriz de Riesgo de Corrupción  | La Matriz de Riesgo de Corrupción de Corrupción sistematizado.   | Gestión Organizacional y atención al ciudadano            | 12/01/2017   |
| <b>Consulta y Divulgación</b>   | 3,1                | Publicar los requisitos necesarios para la ejecución del trámite.  | Publicar y mantener actualizados los trámites en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, para el conocimiento del ciudadano.  | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano.               | Dos veces al año (enero de 2017 y julio de 2017) y/o cuando sea necesario. |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [58]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                             |     |  |   |                             |  |
|-----------------------------|-----|--|---|-----------------------------|--|
|                             | 3,2 | Publicación en la página web o plataforma tecnológica, de la rendición de cuentas del proceso de educación           | Informe de rendición de cuentas publicado en la página de la SEM, según normatividad. | P.U. Planeación Educativa.  | Fechas Programadas en la agenda Rendición de Cuentas |
| <b>Monitoreo y Revisión</b> | 4,1 | Monitorear y revisar periódicamente la ejecución de las actividades programadas en la Matriz de Riesgo de Corrupción | Informes de revisión de la Matriz de Riesgo de Corrupción                             | P.U. Gestión Organizacional | Trimestral   |
| <b>Seguimiento</b>          | 5,1 | Revisión periódica por parte de Control integral de la Gestión conforme al cronograma planteado.                     | Informes a la oficina de Control integral de la Gestión                               | Secretario de Educación     | Trimestral   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [59]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento                          | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización | Situación Actual          | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento                         | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad | Dependencia Responsable                          | Fecha Realización |        |
|-----|--|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|------------------------------------|--|-------------------|--------|
|     |  |                         |                                      |                           |  |                                    |  | INICIO            | FIN    |
| 1   | Actualizar los procedimientos del sub proceso de Cobertura educativa | Administrativa          | Actualización del procedimiento      | Procedimiento documentado | Actualizar por cambios en la normatividad  | Entidad y Ciudadano                | Dirección de Calidad y Cobertura                 | ene-17            | mar-17 |
| 2   | Actualizar los procedimientos del sub proceso de Calidad Educativa   | Administrativa          | Actualización del procedimiento      | Procedimiento documentado | Actualizar por cambios en la normatividad  | Entidad y Ciudadano                | Dirección de Calidad y Cobertura                 | ene-17            | mar-17 |
| 3   | Actualizar los normograma de la Secretaría de Educación              | Administrativa          | Actualización del procedimiento      | Procedimiento documentado | Actualizar por cambios en la normatividad  | Entidad y Ciudadano                | Asuntos legales y Públicos (Jurídica de la SEM). | ene-17            | mar-17 |
| 4   | Elaborar instructivo de certificados despacho de la SEM              | Administrativa          | Creación de Instructivo              | Actividad sin documentar  | Elaboración de documento para consignar las actividades realizadas en la emisión de certificados | Entidad y Ciudadano                | Despacho de la SEM                               | ene-17            | mar-17 |
| 5   | Actualizar los procedimientos del sub proceso de Talento Humano      | Administrativa          | Actualización del procedimiento      | Procedimiento documentado | Actualizar por cambios en la normatividad  | Entidad y Ciudadano                | Dirección de Administrativa y Financiera         | ene-17            | mar-17 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [60]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| Componente 3: Rendición de Cuentas  |             |   |                 |   |  |
|---|-------------|---|-----------------|---|--|
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto | Responsable   | Fecha Programada   |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1,1         | Generar informes con un lenguaje comprensible al lector, preferiblemente visual.  |                 | Informes de Rendición de Cuentas generados  | Planeación Educativa<br>Según la fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas                  |
|   | 1,2         | Actualizar el portafolio de servicios de la SEM.  |                 | Documento actualizado y socializado.  | Planeación Educativa<br>mar-17   |
|   | 1,3         | Realizar el boletín estadístico de la SEM del periodo de estudio.   |                 | Documento actualizado y socializado.  | Planeación Educativa<br>mar-17   |
|   | 1,4         | Actualizar la caracterización del sector educativo del municipio de Cartago.  |                 | Documento actualizado y socializado.  | Calidad educativa<br>mar-17  |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2,1         | Socialización de la plataforma SAC a la comunidad educativa en general.   |                 | Informe de capacitación en el SAC a usuarios externos.  | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano.<br>Dos veces al año (Junio de 2017 y Noviembre de 2017). |
|   | 2,2         | Socialización de la plataforma SAC ante la ciudadanía a través de las redes sociales y los medios de comunicación                                 |                 | Realización y difusión de un Video por medio del cual se promociona la forma de radicar PQR, ante la SEM. | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano.<br>mar-17  |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3,1         | Hacer uso de las nuevas tecnologías, plataformas web y redes sociales para promover y acercar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía. |                 | Informe de socialización de información del proceso de rendición de cuentas.                              | Planeación Educativa<br>Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas                           |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>                | 4,1         | Socializar los resultados en la plataforma WEB con la que cuente la organización de la encuesta de satisfacción al usuario                        |                 | Informe de la encuesta Socializada.   | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano.<br>30/07/2017<br>30/12/2017                              |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [61]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>                      |                    |  |   |   |                          |
|---|--------------------|--|---|---|--------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                   | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>  | <b>Responsable</b>                          | <b>Fecha Programada</b>  |
| <b>Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico</b> | 1,1                | Fortalecer la comunicación con las diferentes áreas de gestión de la SEM   | Informe de capacitación y re inducción a los funcionarios de la SEM, sobre la utilización del correo institucional, el Chat interno de Whatsapp y Radicación interna del SAC. | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | jun-17                   |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2,1                | Socializar ante la ciudadanía a través de las redes sociales y los medios de comunicación, procesos para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Secretaría. | Informe de socialización de información del proceso para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Secretaría.  | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | jun-17                   |
| <b>Talento humano</b>   | 3,1                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Secretaría en temas de atención al ciudadano  | Informe de Funcionarios de la SEM capacitados en el SAC y en atención al ciudadano.   | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | jun-17                   |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4,1                | Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.  | Informe mensual de los PQR que ingresan a la dependencia y su oportunidad de respuesta.   | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | Mensualmente.            |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>                         | 5,1                | Realizar 2 mediciones de percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido.   | 2 encuestas de satisfacción al usuario  | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | 15/07/2017<br>15/12/2017 |
|   | 5,2                | Informar los resultados de la encuesta a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.   | Informe ejecutivo presentado a la alta dirección.   | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | 30/07/2017<br>30/12/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [62]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

| Subcomponente/Procesos   | Actividades |  | Meta o Producto   | Responsable                                 | Fecha Programada  |
|--|-------------|--|---|---|---|
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1,1         | Publicar en la plataforma web de la SEM el portafolio de servicios.  | Portafolio de servicios actualizado de la SEM publicado en la plataforma web  | Planeación Educativa                        | mar-17  |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2,1         | Hacer seguimiento a la calidad de las respuestas de los PQR que son respondidos por los funcionarios de la SEM.              | Informe de calidad de respuesta de Quejas, reclamos, Derechos de petición y tutelas.  | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | Mensualmente.   |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3,1         | Actualizar en la plataforma SAC las preguntas frecuentes relacionadas a la oferta y servicios de la Secretaría de educación. | Información oportuna y veraz, colgada en la plataforma WEB de la Secretaría de educación disponible para los usuarios.                | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | Dos veces al año (Febrero de 2017 y septiembre de 2017) y/o cuando sea necesario. |
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>                     | 4,1         | Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles   | Los informes publicados se presentarán en la forma, tamaño o modo en que la información pública, permita su visualización o consulta. | Funcionario delegado                        | Cada que se requiera la socialización de un informe.                              |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b>             | 5,1         | Generar un informe con el número de solicitudes recibidas.   | Informe de atención al ciudadano  | P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. | Mensualmente.   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [63]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>               | VERSION 1                                  |

| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción |             |   |  |  |                  |
|--|-------------|---|--|--|------------------|
| Subcomponente/Procesos   | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable                                | Fecha Programada |
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo<br/>Gestión Jurídica</b>             | 1.1         | Revisión de la documentación e información de la entidad sin ánimo de lucro.                  | Lista de chequeo y observaciones frente a la solicitud del mismo   | Todos los funcionarios secretaría jurídica | 31/03/2017       |
|  | 1.2         | Manejo de expedientes y documentos  | Control de préstamo de expedientes a través de ficha de préstamo   | Todos los funcionarios secretaría jurídica | 31/03/2017       |
|  | 1.3         | Expedición de los actos administrativos   | Número de actos administrativos que sean devueltos por carecer totalmente de sustento normativo y probatorio                                       | Todos los funcionarios secretaría jurídica | 31/03/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                           | 2.1         | Identificación del riesgo   | Matriz definición del Riesgo de Corrupción<br>Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción   |  |                  |
|  | 2.2         | Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción | Encuesta para determinar el impacto del riesgo<br>Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo<br>Matriz Controles de los Riesgos de Corrupción |  |                  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [64]<br><br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                      |

|                               |     |   |  |  |  |
|-------------------------------|-----|---|--|--|--|
|                               | 2.3 | Elaboración Matriz de Riesgo de Corrupción  | Mapa de Riesgo de Corrupción                 |  |  |
| <b>Consulta y Divulgación</b> | 3.1 | Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados   | Lista de asistencia jornadas de capacitación |  |  |
|                               | 3.2 | Publicar el Mapa de Riesgo de Corrupción en la página web del Municipio   | Publicación                                  |  |  |
| <b>Monitoreo y Revisión</b>   | 4.1 | Seguimiento y control de las actividades propuestas para la mitigación del riesgo cada trimestre por parte de los funcionarios responsables |  |  |  |
|                               | 4.2 | Solicitar a los funcionarios responsables soporte del seguimiento y monitoreo   |  |  |  |
| <b>Seguimiento</b>            | 5.1 | Establecer cronograma de visita de auditoria por parte de control interno   |  |  |  |
|                               | 5.2 | Publicar resultados   |  |  |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [65]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización | Situación Actual          | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad                      | Dependencia Responsable | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|-------------------------|-------------------|------------|
|     |   |                         |                                      |                           |  |   |                         | INICIO            | FIN        |
| 1   | Adopción Planes de Mejoramiento             | Administrativo          | Optimización del proceso             | Se aplica varios formatos | Se estandariza el formato conforme lo determina los Órganos de Control   | Reducción de actividades en los procedimientos internos | Control Interno         | 25/02/2017        | 31/06/2017 |

### Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas)

|   |                                  |             |                        |                 |   |   |                                       |            |            |
|---|----------------------------------|-------------|------------------------|-----------------|---|---|---------------------------------------|------------|------------|
| 1 | Recibir comunicaciones oficiales | Tecnológico | Automatizar el proceso | Registro manual | Automatizar registro de ventanilla única que trata sobre los datos básicos de entrada en el sistema de radicación | Responsable de la entrega de la correspondencia | Secretaría de Desarrollo Humano y S.A | 25/02/2017 | 31/06/2017 |
|---|----------------------------------|-------------|------------------------|-----------------|---|---|---------------------------------------|------------|------------|

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [66]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 3: Rendición de Cuentas

| Subcomponente/Procesos  | Actividades  | Meta o Producto   | Responsable                               | Fecha Programada                                   |
|---|--|---|---|--|
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1 Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas  | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible     | Oficina de Control Integral de la Gestión | 9/12/2017  |
|   | 1.2 Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual   | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible     | Oficina de Control Integral de la Gestión | 9/12/2017  |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1 Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos   | Grupo de Servidores Públicos y Ciudadanos Capacitados   | Oficina de Control Integral de la Gestión | 8/03/2017  |
|   | 2.2 Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación  | Encuestas de percepción                                 | Oficina de Control Integral de la Gestión | 9/12/2017  |
|   | 2.3 Socialización y visibilización de la Información   | Informe seguimiento a las metas de rendición de cuentas | Oficina de Control Integral de la Gestión | 9/12/2017  |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1 Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.   | Reconocimiento público                                  | Oficina de Control Integral de la Gestión | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>                | 4.1 Autoevaluar el cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuenta   | Encuestas   | Oficina de Control Integral de la Gestión | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
|   | 4.2 Garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla. | Informe de evaluación                                   | Oficina de Control Integral de la Gestión | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [67]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

#### Componente 4: Atención al Ciudadano

| Subcomponente/Procesos  | Actividades  | Meta o Producto                        | Responsable                               | Fecha Programada |
|---|--|--|---|------------------|
| <b>Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico</b> | 1.1 Solicitar a la Alcaldía que se institucionalice una dependencia que lidere la mejora del servicio ciudadano al interior de la Alcaldía y que dependa de la alta dirección  | Comunicación                           | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/03/2017       |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1 Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.   | Sistemas de Comunicación Implementados | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/03/2017       |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1 Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos   | Informe de evaluación de desempeño     | Oficina de Control Integral de la Gestión | 31/03/2017       |
| <b>Normativo y procedimental</b>                                | 4.1 Verificar la existencia de un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos  | Reglamento Interno                     | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 4.2 Hacer seguimiento periódico informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.  | Informes periódicos                    | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 4.3 Verificar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos   | Informes de auditoria                  | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>                         | 5.1 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | Informes de auditoria                  | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [68]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

| Subcomponente/Procesos                                    | Actividades |  | Meta o Producto       | Responsable                               | Fecha Programada |
|---|-------------|--|-----------------------|---|------------------|
| Lineamientos de transparencia activa                      | 1.1         | Verificar la Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 1.2         | Verificar Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 1.3         | Verificar Divulgación de datos abiertos  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 1.4         | Verificar Publicación de información sobre contratación pública  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 1.5         | Verificar Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
| Lineamientos de transparencia pasiva                      | 2.1         | Verificar la aplicación del principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 2.2         | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública                       | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
| Elaboración los instrumentos de gestión de la información | 3.1         | Verificar el Registro o inventario de activos de Información   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |
|   | 3.2         | Verificar el Esquema de publicación de información   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [69]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

|  |     |   |                       |   |            |
|--|-----|---|-----------------------|---|------------|
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>         | 3.3 | Verificar el Índice de Información Clasificada y Reservada  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017 |
|  | 4.1 | Verificar la divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017 |
|  | 4.2 | Verificar la adecuación de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017 |
|  | 4.3 | Verificar la implementación de los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad   | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017 |
|  | 4.4 | Verificar la identificación de acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.   |                       |   |            |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 5.1 | Verificar el número de solicitudes recibidas  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017 |
|  | 5.2 | Verificar número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho  | Informes de auditoria | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017 |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br/> <b>VALLE DEL CAUCA</b><br/> <b>Nit: 891.900.493.2</b></p> | <p>PAGINA [70]<br/> CÓDIGO:<br/> MEDE.300.18.F.51</p> |
| <p><b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>                   |   | <p>VERSIÓN 1</p>                                      |

|  |     |   |                       |   |            |
|--|-----|---|-----------------------|---|------------|
|  | 5.3 | Verificar tiempo de respuesta a cada solicitud. | Informes de auditoría | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/06/2017 |
|--|-----|---|-----------------------|---|------------|

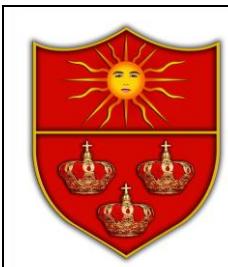
|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [71]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos   | Actividades |  | Meta o Producto   | Responsable                                    | Fecha Programada |
|--|-------------|--|---|--|------------------|
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo<br/>Proceso Gestión Agropecuaria</b> | 1.1         | Aplicar instrumentos para control de entrega y recibos de equipos e insumos.   | Nº de formatos de control establecidos  | Líder de programa Gestión Agropecuaria         | 30/06/2017.      |
|  | 1.2         | Socializar el código de ética, Código Disciplinario Único (ley 734/2002) y Plan Anticorrupción.                      | Número de funcionarios con socialización.   | Líder de programa Gestión Agropecuaria         | 30/06/2017.      |
|  | 1.3         | Fijar estrategias institucionales que permitan reducir el riesgo de corrupción y optimizar la atención al ciudadano. | Porcentaje de optimización sobre la atención al ciudadano   | Todos los funcionarios de Gestión Agropecuaria | 31/03/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                           | 2.1         | Identificación del riesgo  | Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción.   | Todos los funcionarios de Gestión Agropecuaria | 31/03/2017       |
|  | 2.2         | Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción                        | Encuesta para determinar el impacto del riesgo<br>Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo<br>Matriz Controles de los Riesgos de Corrupción. | Todos los funcionarios de Gestión Agropecuaria | 31/03/2017       |
|  | 2.3         | Elaboración Matriz de Riesgo de Corrupción   | Mapa de Riesgo de Corrupción  | Todos los funcionarios de Gestión Agropecuaria | 31/03/2017       |
| <b>Consulta y Divulgación</b>  | 3.1         | Resocializar la matriz de Riesgo de Corrupción con todos los funcionarios.   | Lista de asistencia jornada de resocialización.   | Líder de programa Gestión Agropecuaria         | 30/04/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [72]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                             |     |  |  |  |            |
|-----------------------------|-----|--|--|--|------------|
|                             | 3.2 | Fijar en cartelera la matriz de Riesgo de Corrupción                     | Matriz de riesgo publicada                               | Líder de programa Gestión Agropecuaria | 30/04/2017 |
| <b>Monitoreo y Revisión</b> | 4.1 | Realizar autocontrol de las metas establecidas en el plan anticorrupción | Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción | Líder de programa Gestión Agropecuaria | 30/06/2017 |
| <b>Seguimiento</b>          | 5.1 | Hacer cortes de seguimiento cada semestre                                | Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción | Líder de programa Gestión Agropecuaria | 10/07/2017 |
|                             | 5.2 | Publicar resultados  |  |  |            |



**MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2**

PAGINA [73]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VERSION 1

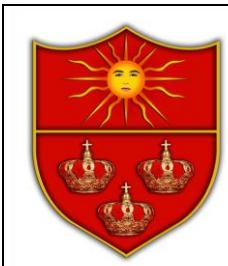
**Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites**

**Planeación de la Estrategia de Racionalización**

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento   | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización | Situación Actual                             | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad   | Dependencia Responsable | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|--------------------------------------|--|--|--|-------------------------|-------------------|------------|
|     |   |                         |                                      |  |  |  |                         | INICIO            | FIN        |
| 1   | Asistencia Técnica Agropecuaria               | Administrativo          | Optimización del proceso             | Tardanza en prestación del servicio          | Disminución en tiempos de respuesta a solicitudes de asistencia          | Asistencia Técnica Agropecuaria oportuna   | Gestión Agropecuaria    | 16/01/2017        | 31/12/2017 |
| 2   | Entrega de insumos de proyectos agropecuarios | Administrativo          | Optimización del proceso             | Deficiencia en calidad del insumo entregado. | Verificación insumo por funcionario idóneo.                              | Entrega de buenos insumos  | Gestión Agropecuaria    | 16/01/2017        | 31/12/2017 |
| 3   | Administración correo electrónico             | Tecnológico             | Envío documentos virtuales           | Dificultad Para acceder al correo            | Acceso a internet constante.   | Reducción de tiempo e insumos en el envío de correspondencia, además de seguridad en la información. | Gestión Agropecuaria    | 16/01/2017        | 31/12/2017 |

**Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas)**

|   |                                  |             |                   |                 |   |  |  |            |            |
|---|----------------------------------|-------------|-------------------|-----------------|---|--|--|------------|------------|
| 4 | Recibir comunicaciones oficiales | Tecnológico | Optimizar proceso | Registro manual | Automatizar registro de ventanilla única que trata sobre los datos básicos de entrada en el sistema de radicación | Respuestas a peticiones con mayor agilidad | Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medioambiente | 16/01/2017 | 31/12/2017 |
|---|----------------------------------|-------------|-------------------|-----------------|---|--|--|------------|------------|



### Componente 3: Rendición de Cuentas

| Subcomponente/Procesos   | Actividades |  | Meta o Producto | Responsable   | Fecha Programada     |  |
|--|-------------|--|-----------------|---|----------------------|--|
| Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | 1.1         | Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual |                 | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible     | Gestión Agropecuaria | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
|  | 1.2         | Consolidación de la información actual   |                 | Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible     | Gestión Agropecuaria | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
| Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 2.1         | Socialización y visibilización de la Información                                   |                 | Informe seguimiento a las metas de rendición de cuentas | Gestión Agropecuaria | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
|  | 2.2         | Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación    |                 | Encuestas de percepción                                 | Gestión Agropecuaria | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1         | Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.                     |                 | Acompañamiento en el reconocimiento público             | Gestión Agropecuaria | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 4.1         | Autoevaluar el cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuenta |                 | Informe de evaluación                                   | Gestión Agropecuaria | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [75]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>                      |                    |   |  |                                      |                         |
|---|--------------------|---|--|--------------------------------------|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>                   | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico</b> | 1.1                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. | Actas de reunión<br>Consejos de Gobierno   | Todas las áreas de la Administración |                         |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1                | Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.  | Evidencia de los sistemas de información físicos y tecnológicos implementados.             | Todas las áreas de la Administración |                         |
|   | 2.2                | Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.  | Evidencia de los canales de atención físicos y tecnológicos implementados.                 | Todas las áreas de la Administración |                         |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación   | Listados de asistencia a capacitaciones  | Todas las áreas de la Administración |                         |
|   | 3.2                | Participar de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades promovidas por la organización central.                                     | Listados de asistencia a capacitaciones  | Todas las áreas de la Administración |                         |
|   | 3.3                | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos  | Encuestas de satisfacción al cliente   | Todas las áreas de la Administración |                         |
|   | 3.4                | Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano                                | Entrega de reconocimientos a los funcionarios que se destaque en la atención al ciudadano. | Gestión Agropecuaria                 |                         |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [76]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|   |     |  |   |  |  |
|---|-----|--|---|--|--|
|   | 4.1 | Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos  | Reglamento interno para la gestión de las PQRSD | Oficina de Calidad                                   |  |
|   | 4.2 | Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.  | Informe de PQRSD                                | Oficina de Calidad                                   |  |
|   | 4.3 | Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos   | Procedimiento documentado                       | Oficina de Calidad                                   |  |
| <b>Normativo y procedimental</b>        | 4.4 | Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).   | Seguimiento a consecutivos de ventanilla única  | Secretaría de Planeación, Desarrollo y Medioambiente |  |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b> | 5.1 | Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | Encuesta de satisfacción al ciudadano           | Todas las áreas de la Administración Municipal       |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [77]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información           |             |   |                 |             |                  |
|--|-------------|---|-----------------|-------------|------------------|
| Subcomponente/Procesos   | Actividades |   | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada |
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>                      | 1.1         | Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura   |                 |             |                  |
|  | 1.2         | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento49                               |                 |             |                  |
|  | 1.3         | Divulgación de datos abiertos50   |                 |             |                  |
|  | 1.4         | Publicación de información sobre contratación pública51   |                 |             |                  |
|  | 1.5         | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.                                 |                 |             |                  |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>                      | 2.1         | Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción De la información. |                 |             |                  |
|  | 2.2         | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:     |                 |             |                  |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.1         | El Registro o inventario de activos de Información  |                 |             |                  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [78]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|  |     |  |  |  |  |
|--|-----|--|--|--|--|
|  | 3.2 | El Esquema de publicación de información   |  |  |  |
|  | 3.3 | El Índice de Información Clasificada y Reservada   |  |  |  |
|  | 4.1 | Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o Modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los Grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. |  |  |  |
|  | 4.3 | Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de Discapacidad.   |  |  |  |
|  | 4.4 | Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad   |  |  |  |
|  | 4.5 | Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar La información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.   |  |  |  |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 5.1 | El número de solicitudes recibidas   |  |  |  |
|  | 5.2 | El número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho  |  |  |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [79]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|  |     |  |  |  |  |
|--|-----|--|--|--|--|
|  | 5.3 | El tiempo de respuesta a cada solicitud.                               |  |  |  |
|  | 5.4 | El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información |  |  |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [80]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**

| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>                            | <b>Fecha Programada</b>   |
|---|--------------------|---|--|---|---|
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo</b><br><b>Proceso Control Interno</b><br><b>MOVILIDAD TRANSITO Y TRANSPORTE</b> | 1.1                | Redactar estrategias de prevención del riesgo para el proceso de tránsito.                | Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.           | Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte | 31/06/2017  |
|   | 1.2                | Construir alertas de control para los riesgos de corrupción asociados a los procesos.     | Monitoreo a los posibles riesgos.                              | Control Integral                              | De acuerdo con el plan de auditoria.                                  |
|   | 1.3                | Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados                           | Planes de Mejoramiento   | Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte | De acuerdo con auditorías realizadas.                                 |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>  | 2.1                | Identificar los procesos administrativos y operativos y sus objetivos.                    | Resumen de procesos y objetivos                                | Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte | 31/06/2017  |
|   | 2.2                | Identificar las causas que pueden generar riesgos en los procesos.                        | Documentos que describan causas a riesgos probables            | Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte | Después de construir los procesos se espera continuar con este punto. |
|   | 2.3                | Determinar los efectos que pueden generar los riesgos probables.                          | Acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables.         | Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte | Después de construir los procesos se espera continuar con este punto. |
|   | 2.4                | Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos.                                   | Documento con controles establecidos describiendo tipo.        | Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte | Después de construir los procesos se espera continuar con este punto. |
| <b>Consulta y Divulgación</b>   | 3.1                | Reunión con los funcionarios administrativos y operativos para construir mapa de riesgos. | Acta de reuniones realizadas para construcción del componente. | Secretaria de Movilidad Tránsito y Transporte | 31/06/2017  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [81]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|                             |     |   |  |   |  |
|-----------------------------|-----|---|--|---|--|
|                             | 3.2 | Divulgar la construcción del mapa establecido   | Mapa de riesgos en página web  | Funcionario a cargo del Municipio                   | 31/06/2017                                     |
| <b>Monitoreo y Revisión</b> | 4.1 | Realizar un cronograma que permita monitorear controles establecidos para mitigar los riesgos de la Secretaría de Movilidad Tránsito y Transporte | Cronograma de actividades y fechas.  | Funcionario delegado por el Secretario de Movilidad | 31/06/2017                                     |
| <b>Seguimiento</b>          | 5.1 | Seguimiento al Mapa de Riesgos por área de acuerdo con lo establecido   | Informes de auditoría realizados determinando la efectividad de los controles realizados para mitigar los riesgos. | Control Integral de la Gestión.                     | Según el cronograma establecido para este fin. |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [82]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización | Situación Actual   | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento             | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad   | Dependencia Responsable                                  | Fecha Realización |         |
|-----|---|-------------------------|--------------------------------------|--------------------|--|--|--|-------------------|---------|
|     |   |                         |                                      |                    |  |  |  | INICIO            | FIN     |
| 1   | Liquidación Impuesto de Vehículo Público    | Tecnológica             | Trámite en línea                     | Liquidación Manual | Solicitar al área de sistemas que construyan o gestionen este proceso sistematizado. | Control en el proceso, cobro coactivo, mitigar posible riesgo corrupción. Evitar posible detrimento. | Encargados a nivel municipio de desarrollo de programas. | 2016              | 12-2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [83]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

| <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>                          |                    |  |                        |   |                         |
|--|--------------------|--|------------------------|---|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                      | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b> | <b>Responsable</b>                            | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>           | 1.1                | Preparar informes cada cuatro meses para divulgar a la ciudadanía sobre los procesos desarrollados a cargo de la oficina | Informe cuatrimestral  | Secretario de Movilidad Tránsito y Transporte | 30/09/2017              |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b> | 2.1                | Creación de la Comisión de Participación Ciudadana   | Actas de Comité        | Secretario de Movilidad Tránsito y Transporte | Trimestral              |

| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b> |                    |   |  |   |                         |
|--|--------------------|---|--|---|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>              | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b> |
|  | 2.2                | Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. | Informe con seguimiento a PQRS   | Funcionario Delegado Secretaría Movilidad Tránsito y Transporte | 12/31/2017              |
| <b>Talento humano</b>                      | 3.1                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Secretaría   | Solicitar Incluir en el plan de capacitación anual, actualización en normatividad de tránsito. | Servicios Administrativos                                       | 30/09/2017              |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [84]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>    |                    |  |                                    |   |                         |
|--|--------------------|--|------------------------------------|---|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                    | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>             | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.1                | Unificar con Gestión Documental los registros a publicar | Registros homologados y publicados | Funcionario delegado de la Secretaría de Movilidad Tránsito y Transporte y Gestión Documental | 06/30/2017              |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [85]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos   | Actividades   | Meta o Producto  | Responsable     | Fecha Programada |
|--|---|--|-----------------|------------------|
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo</b><br><br><b>SECRETARIA DE HACIENDA- (Despacho, Dirección Rentas, Dirección de Presupuesto y Tesorería)</b> | 1.1 Establecer estrategias de prevención del riesgo para el proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero                  | Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.           | Grupo Económico | 30/06/2017       |
|  | 1.2 Construir alertas de control para los riesgos de corrupción asociados al proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero | Monitoreo a los posibles riesgos.                              | Grupo Económico | 30/06/2017       |
|  | 1.3 Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados   | Planes de Mejoramiento   | Grupo Económico | 30/06/2017       |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>   | 2.1 Identificar los procesos administrativos y operativos y sus objetivos.  | Resumen de procesos y objetivos                                | Grupo Económico | 30/06/2017       |
|  | 2.2 Identificar las causas que pueden generar riesgos en los procesos.  | Documentos que describan causas a riesgos probables            | Grupo Económico | 30/06/2017       |
|  | 2.3 Determinar los efectos que pueden generar los riesgos probables.  | Acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables.         | Grupo Económico | 30/06/2017       |
|  | 2.4 Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos.   | Documento con controles establecidos describiendo tipo.        | Grupo Económico | 30/06/2017       |
| <b>Consulta y Divulgación</b>  | 3.1 Reunión con los funcionarios administrativos y operativos y de la concesión para construir mapa de riesgos.           | Acta de reuniones realizadas para construcción del componente. | Grupo Económico | 30/06/2017       |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [86]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

|                             |     |   |  |                 |  |
|-----------------------------|-----|---|--|-----------------|--|
|                             | 3.2 | Divulgar la construcción del mapa establecido   | Mapa de riesgos en página web  | Grupo Económico | 30/06/2017                                   |
| <b>Monitoreo y Revisión</b> | 4.1 | Realizar un cronograma que permita monitorear controles establecidos para mitigar los riesgos de proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero | Cronograma de actividades y fechas.  | Grupo Económico | 30/06/2017                                   |
|                             | 4.2 | Revisar el documento y ajustar si es necesario en lo referente al manejo de riesgos del proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero          | Realizar los cambios de ser el caso.   | Grupo Económico | Anual  |
|                             | 4.3 | Hacer públicos los cambios determinados.  | Informar a Planeación y Control Integral de la Gestión sobre los cambios realizados.                             | Grupo Económico | Cuando se efectúen cambios.                  |
|                             | 5.1 | Seguimiento al Mapa de Riesgos por área de acuerdo con lo establecido   | Informes de auditoría realizado determinando la efectividad de los controles realizados para mitigar los riesgos | Grupo Económico | Según el programa establecido para este fin. |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [87]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento           | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización  | Situación Actual  | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento                   | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad                          | Dependencia Responsable   | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|---------------------------------------|---|--|---|---|-------------------|------------|
|     |   |                         |                                       |   |  |   |   | INICIO            | FIN        |
| 1   | Paz y Salvo Municipal                                 | Tecnológico             | Trámite realizado totalmente en línea | El diligenciamiento del paz y salvo municipal se realiza de manera manual   | Acelerar la expedición y entrega del Paz y Salvo Municipal a través de medios electrónicos | Usuario que requiere el paz y salvo                         | Tesorería   | 13/01/2017        | 30/06/2017 |
| 2   | Pago de Impuestos                                     | Tecnológico             | Formularios diligenciados en línea    | Desplazamiento del contribuyente a reclamar factura<br>Entrega domiciliaria de la factura por parte del Municipio | Generar factura electrónica  | Todos los ciudadanos contribuyentes del Municipio           | Secretaría de Hacienda con su grupo de Apoyo de Rentas Municipales y Sistemas | 13/01/2017        | 22/12/2017 |
| 3   | Inclusión y Exclusión Contribuyentes Deudores Morosos | Tecnológico             | Formularios diligenciados en línea    | El contribuyente incluido solicita verbalmente se le explique su situación de morosidad                           | Poner a disposición en la página web el formato definido de consulta                       | El contribuyente incluido en el Boletín de Deudores Morosos | Secretaría de Hacienda con la Dirección Financiera y sistemas                 | 13/01/2017        | 22/12/2017 |
| 4   | Renovación de la matrícula de Industria y Comercio    | Tecnológico             | Formularios diligenciados en línea    | Se hace de manera presencial por parte del contribuyente presentando la documentación Requerida.                  | General la liquidación y pago del impuesto de manera electrónica.                          | Contribuyente del Impuesto de Industria y Comercio          | Secretaría de Hacienda con su grupo de Apoyo de Rentas Municipales sistemas   | 13/01/2017        | 22/12/2017 |

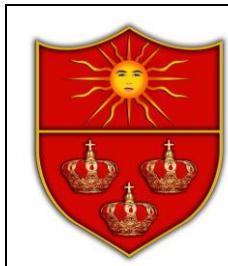
|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br/><b>VALLE DEL CAUCA</b><br/><b>Nit: 891.900.493.2</b></p> | <p>PAGINA [88]</p>                  |
|   |   | <p>CÓDIGO:<br/>MEDE.300.18.F.51</p> |
| <p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b></p>               |   | <p>VERSION 1</p>                    |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [89]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

| <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>                                       |                    |  |  |                        |  |
|---|--------------------|--|--|------------------------|--|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>     | <b>Fecha Programada</b>                      |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                        | 1.1                | Definir el equipo que lidera el proceso de rendición de cuentas al interior de la Secretaría de Hacienda                         | Equipo Conformado  | Secretario de Hacienda | Conforme programa de la rendición de cuentas |
|   | 1.2                | Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas  | Informe de Diagnóstico   | Secretario de Hacienda | Conforme programa de la rendición de cuentas |
|   | 1.3                | Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés que frecuentan la Secretaría de Hacienda                                   | Caracterización de la población  | Grupo Económico        | Conforme programa de la rendición de cuentas |
|   | 1.4                | Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual   | Necesidades de información identificadas                                 | Grupo Económico        | Conforme programa de la rendición de cuentas |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>              | 2.1                | Capacitar a los servidores públicos en temas de atención al ciudadano  | Grupo de Servidores Públicos   | Secretario de Hacienda | Conforme programa de la rendición de cuentas |
|   | 2.2                | Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación de temas de interés de la Secretaría de Hacienda | Convocatorias a la rendición de cuentas                                  | Secretario de Hacienda | Conforme programa de la rendición de cuentas |
|   | 2.3                | Socialización y visibilización de la Información   | Informe de seguimiento medición de resultados de la rendición de cuentas | Secretario de Hacienda | Conforme programa de la rendición de cuentas |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | 3.1                | Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias de la Secretaría de Hacienda                                       | Reconocimiento público   | Secretario de Hacienda | Conforme programa de la rendición de cuentas |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [90]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|  |     |  |   |  |  |
|--|-----|--|---|--|--|
|  | 3.2 | Hacer uso de las nuevas tecnologías, páginas web y redes sociales para promover y acercar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la Secretaría de Hacienda. | Desarrollo Institucional para mejorar el Proceso de Rendición y Petición de Cuentas | Secretario de Hacienda                 | Conforme programa de la rendición de cuentas |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b> | 4.1 | Autoevaluar el cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuenta   | Informe de evaluación   | Oficina Control Integral de la Gestión | 30/11/2017                                   |
|  | 4.2 | Garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.   | Planes de mejoramiento derivados de la rendición de cuentas                         | Oficina Control Integral de la Gestión | 30/11/2017                                   |



| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>                      |                    |  |  |  |                         |
|---|--------------------|--|--|--|-------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                   | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Fecha Programada</b> |
| <b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b> | 1.1                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora | Delegar funciones de atención al ciudadano en todos los despachos de la Secretaría de Hacienda             | Secretario de Hacienda                                       | 30/06/2017              |
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>               | 2.1                | Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web del Municipio   | Instrumentos o Herramienta implementadas   | Secretario de Hacienda<br>Dirección de Recursos Tecnológicos | 30/06/2017              |
|   | 2.2                | Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos ante la Secretaría de Hacienda                                       | Documentar procesos de Comunicación e Información de la Secretaría de Hacienda                             | Grupo Económico  | 30/06/2017              |
|   | 2.4                | Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.   | Implementación de canales de comunicación  | Grupo Económico  | 30/06/2017              |
| <b>Talento humano</b>   | 3.1                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación del Proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero | Funcionarios capacitados   | Grupo Económico  | 30/06/2017              |
|   | 3.2                | Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de los despachos de la Secretaría de Hacienda.                                      | Espacios de promoción (Semana de Atención) o campañas o actividades promocionando la atención al ciudadano | Grupo Económico  | 30/06/2017              |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [92]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | VERSION 1                                  |

|                                  |     |  |   |                        |             |
|----------------------------------|-----|--|---|------------------------|-------------|
|                                  | 3.3 | Solicitar la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.  | Solicitud de capacitación en el tema a la Secretaría de Desarrollo del Talento Humano y S.A | Secretario de Hacienda | 30/06/2017  |
| Normativo y procedural           | 4.1 | Coadyuvar en el establecimiento del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos  | Mesas de trabajo  | Secretario de Hacienda | 30/06/2017  |
|                                  | 4.2 | Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.  | informes  | Grupo Económico        | 30/06/2017  |
|                                  | 4.3 | Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos   | Procesos identificados de atención al ciudadano   | Grupo Económico        | 30/06/2017  |
|                                  | 4.5 | Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.  | Campañas informativas   | Grupo Económico        | 02/08/2017  |
|                                  | 5.1 | Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la Secretaría de Hacienda  | Ciudadanos caracterizados que solicitan información en la Secretaría de Hacienda            | Grupo Económico        | Todo el año |
| Relacionamiento con el ciudadano | 5.2 | Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | Informes de medición de atención al ciudadano   | Grupo Económico        | Todo el año |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [93]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

| Subcomponente/Procesos                                    | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable            | Fecha Programada |
|---|-------------|---|--|------------------------|------------------|
| Lineamientos de transparencia activa                      | 1.1         | Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura administrativa de la Secretaría de Hacienda en la página web.                               | Publicación de la información mínima en la página web    | Secretario de Hacienda | 28/04/2017       |
|   | 1.2         | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Secretaría de Hacienda                                      | Publicación de la información mínima en la página web    | Secretario de Hacienda | 28/04/2017       |
|   | 1.3         | Divulgación de datos abiertos (Datos estadísticos de la Secretaría)   | Datos abiertos publicados en la página web del Municipio | Grupos Económico       | 22/12/2017       |
| Lineamientos de transparencia pasiva                      | 2.1         | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública generada por la Secretaría de Hacienda | Estándares revisados                                     | Grupos Económico       | 22/12/2017       |
| Elaboración los instrumentos de gestión de la información | 3.1         | El Registro o inventario de activos de Información  | Inventario de Activos de Información                     | Grupos Económico       | 22/12/2017       |
|   | 3.2         | El Esquema de publicación de información  | Esquema de publicación definido                          | Grupos Económico       | 22/12/2017       |
|   | 3.3         | El Índice de Información Clasificada y Reservada  | Información clasificada y reservada                      | Grupos Económico       | 22/12/2017       |
| Criterio diferencial de accesibilidad                     | 4.1         | Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública,           | Información divulgada                                    | Grupos Económico       | 22/12/2017       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [94]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1   |

|  |     |  |                     |                  |            |
|--|-----|--|---------------------|------------------|------------|
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> |     | permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. |                     |                  |            |
|  | 5.1 | El número de solicitudes recibidas   | Reporte estadístico | Grupos Económico | 22/12/2017 |
|  | 5.2 | El número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho  | Reporte estadístico | Grupos Económico | 22/12/2017 |
|  | 5.3 | El tiempo de respuesta a cada solicitud.   | Reporte estadístico | Grupos Económico | 22/12/2017 |
|  | 5.4 | El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información   | Reporte estadístico | Grupos Económico | 22/12/2017 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [95]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>               | VERSION 1                                  |

### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente/Procesos   | Actividades   | Meta o Producto   | Responsable  | Fecha Programada                       |
|--|---|---|--|--|
| <b>Lineamientos de Transparencia activa<br/>Proceso Gestión Planeación</b> | 1.1 Realizar seguimiento del nivel de implementación de la Ley 1712 de 2015 en la página web de la Entidad.   | Tres (03) informes de seguimiento   | Secretario de Planeación   | 31/03/2017<br>31/06/2017<br>31/09/2017 |
|  | 1.2 Establecer en colaboración con la oficina jurídica la clasificación de la información (pública, clasificada o reservada) y tratamiento de datos (Sensibles, Privados y Semiprivados) contenida en los activos de la información a publicar.   | Una (01) matriz clasificación de Información Plantilla  | Secretario de Planeación<br>Oficina jurídica<br>Oficina de Calidad | 31/03/2017                             |
|  | 1.3 Contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.  | Herramientas de control   | Auditores  | 15/12/2017                             |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>                       | 2.1 Estimar la frecuencia con que se presentan los riesgos identificados, así como la valoración de la probable pérdida que ellos puedan ocasionar; y la determinación de los objetivos específicos de control más conveniente, debidamente articulado con los objetivos globales y sectoriales previstos en la misión de la entidad. | Matriz definición del Riesgo de Corrupción<br>Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción      | Asesora Control Integral de la Gestión                             | 31/03/2017                             |
|  | 2.2 Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción   | Encuesta para determinar el impacto del riesgo<br>Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo | Grupo de Apoyo de la Oficina Control Integral de la Gestión        | 31/03/2017                             |
|  | 2.3 Elaboración Matriz de Riesgo de Corrupción  | Mapa de Riesgo de Corrupción  | Secretaria Asistencial   | 31/03/2017                             |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [96]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          | <b>VERSION 1</b>   |   |

|                               |     |   |  |  |  |
|-------------------------------|-----|---|--|--|--|
| <b>Consulta y Divulgación</b> | 3.1 | Publicar en la página web la Alcaldía lo relacionado con el Plan Anticorrupción del proceso que le corresponde a la Secretaría de Planeación Desarrollo y Medio Ambiente. | Plan Anticorrupción Publicado                    | Profesional Universitario  | 31/04/2017                             |
|                               | 3.2 | Enviar al correo de todos los funcionarios y al correo institucional el Plan Anticorrupción.  | Correos enviados a todos los funcionarios        | Profesional Universitario  | 31/04/2017                             |
| <b>Monitoreo y Revisión</b>   | 4.1 | Garantizar que los controles sean documentados  | Controles documentados del Plan Anticorrupción   | Son los dueños de los procesos o procedimientos que deben aplicar el Plan Anticorrupción | 30/06/2017                             |
|                               | 4.2 | Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo  | Controles documentados del Plan Anticorrupción   | Son los dueños de los procesos o procedimientos que deben aplicar el Plan Anticorrupción | 30/06/2017                             |
|                               | 4.3 | Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos   | Controles documentados del Plan Anticorrupción   | Son los dueños de los procesos o procedimientos que deben aplicar el Plan Anticorrupción | 30/06/2017                             |
|                               | 4.4 | Detectar cambios en el contexto interno y externo   | Controles documentados del Plan Anticorrupción   | Son los dueños de los procesos o procedimientos que deben aplicar el Plan Anticorrupción | 30/06/2017                             |
|                               | 4.5 | Identificar riesgos emergentes  | Controles documentados del Plan Anticorrupción   | Son los dueños de los procesos o procedimientos que deben aplicar el Plan Anticorrupción | 30/06/2017                             |
|                               | 5.1 | Hacer cortes de seguimiento cada semestre   | (3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción | Asesora Control Integral de la Gestión   | 30/04/2017<br>31/08/2017<br>31/12/2017 |
| <b>Seguimiento</b>            | 5.2 | Publicar resultados   | (3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción | Asesora Control Integral de la Gestión   | 30/04/2017<br>31/08/2017<br>31/12/2017 |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [97]                 |
|   |  | CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1                   |

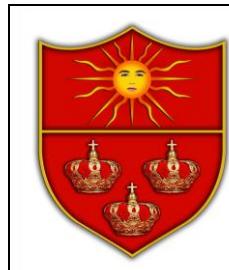
## Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización   | Situación Actual  | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad                                      | Dependencia Responsable                        | Fecha Realización |            |
|-----|---|-------------------------|--|---|--|---|--|-------------------|------------|
|     |   |                         |  |   |  |   |  | INICIO            | FIN        |
| 1   | Supervisión de Obras civiles                | Administrativo          | Asegurar que se logren fielmente los requisitos y propósitos de los planos y las especificaciones. | Sujeto al tiempo de la contratación                                     | Cumplimiento de los términos contractuales                               | Los usuarios y la misma entidad   | Hugo Armando Buenaventura, Líder de Programa   | 31/01/2017        | 31/12/2017 |
| 2   | Elaboración de usos de suelo                | Administrativo          | mejorar uso de los espacios y para la normativa legal  | El trámite se demora 15 días hábiles                                    | Reducir los términos en 10 días hábiles                                  | Los usuarios de los usos de suelo                                       | Claudia Ximena Galvis, Auxiliar Administrativo | 31/01/2017        | 31/12/2017 |
| 3   | Atención al usuario                         | Administrativo          | buscar en los usuarios su total satisfacción   | sincronizar la gestión del usuario con el responsable del procedimiento | Tiempos convenidos   | Los usuarios de la Secretaría de Planeación Desarrollo y Medio Ambiente | Luis Eduardo Sánchez Cardona                   | 31/01/2017        | 31/12/2017 |
| 4   | Encuesta del SISBÉN por primera vez         | Administrativo          | atender en orden de acuerdo a la fecha del registro  | disponibilidad de recurso humano  | Recurso humano   | Los usuarios del SISBÉN   | Luis Alfonso Galvis, Técnico Operativo         | 31/01/2017        | 31/12/2017 |
| 5   | Control Urbanismo                           | Administrativo          | intervenciones que permitan consolidar, construcciones que no cuenten con licencia de construcción | Aplicar actas de control de visita                                      | Actas de control de visita aplicadas                                     | La entidad y los usuarios   |  | 31/01/2017        | 31/12/2017 |
| 6   | Licencias de construcción                   | Administrativo          | Seguimiento que se cumplan los requisitos y  | Obras en construcción sin   | Reducir los tiempos de entrega de la Resolución                          | El usuario que solicita la licencia                                     | Leidy Johanna Orrego González                  | 16/01/2017        | 31/12/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [98]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>  |

|  |  |             |   |                                      |  |  |  |            |            |
|--|--|-------------|---|--------------------------------------|--|--|--|------------|------------|
|  |  |             | propósitos de la solicitud                                    | licencia                             |  | de construcción<br>Los usuarios y la misma entidad | Jorge Esteban<br>Ramos<br>BetancourtJorge<br>Humberto Suarez<br>Rendón |            |            |
| <b>Intercambio de Información (Cadenas de Tramites-Ventanillas Únicas)</b> |  |             |   |                                      |  |  |  |            |            |
| 1  | Recibir comunicaciones oficiales y solicitudes de trámites generales propios de la dependencia | Tecnológico | Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites | Registro en aplicativo sistematizado | Mejorar los procesos sistematizados de acuerdo al aplicativo del sistema | Los usuarios y la misma entidad                    | Todos los funcionarios de la dependencia                               | 31/01/2017 | 31/12/2017 |

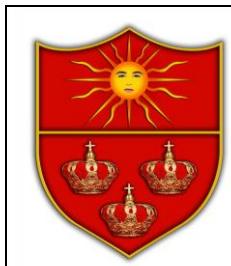


### Componente 3: Rendición de Cuentas

| Subcomponente/Procesos   | Actividades |   | Meta o Producto   | Responsable            | Fecha Programada |
|--|-------------|---|---|------------------------|------------------|
| Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | 1.1         | Definir el equipo que lidera el proceso   | Equipo Conformado   | Secretario de Despacho | 16/01/2017       |
|  | 1.2         | Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas   | Informe de Diagnóstico  | Banco de Proyectos     | Semestral        |
|  | 1.3         | Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés   | Caracterización de la población   | Banco de Proyectos     | Semestral        |
| Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 2.1         | Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos  | Grupo de Servidores Públicos y Ciudadanos Capacitados                               | Banco de Proyectos     | Semestral        |
|  | 2.2         | Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación   | Convocatorias a la rendición de cuentas   | Banco de Proyectos     | Semestral        |
|  | 2.3         | Socialización y visibilización de la Información  | Informe de seguimiento medición de resultados de la rendición de cuentas            | Banco de Proyectos     | Semestral        |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1         | Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.  | Reconocimiento público  | Banco de Proyectos     | Semestral        |
|  | 3.2         | Hacer uso de las nuevas tecnologías, páginas web y redes sociales para promover y acercar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía. | Desarrollo Institucional para mejorar el Proceso de Rendición y Petición de Cuentas | Secretario de Despacho | Diario           |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [100]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>   |

|  |     |  |   |                    |  |
|--|-----|--|---|--------------------|--|
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b> | 4.1 | Autoevaluar el cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuenta   | Informe de evaluación                                       | Banco de Proyectos | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |
|  | 4.2 | Garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla. | Planes de mejoramiento derivados de la rendición de cuentas | Banco de Proyectos | Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas |



**Componente 4: Atención al Ciudadano**

| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                       | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b> | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b>                           |
|---|--------------------|---|------------------------|---|---|
| <b>Estructura administrativa y<br/>direcciónamiento estratégico</b> | 1.1                | Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio ciudadano al interior de la Secretaría de Planeación Desarrollo Medio Ambiente y que dependa de la alta dirección   |                        | Delegar funciones de atención al ciudadano  | Sandra Patricia Grajales, Auxiliar Administrativo |
|   | 1.2                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora  |                        | Mecanismos establecidos para mejorar servicio al ciudadano  | Todos los funcionarios                            |
| <b>Fortalecimiento de los canales<br/>de atención</b>               | 1.1                | Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.  |                        | Implementación de canales de comunicación   | Todos los funcionarios                            |
| <b>Talento humano</b>   | 1.1                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación   |                        | Servidores fortalecidos   | Todos los funcionarios                            |
|   | 1.2                | Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades  |                        | Espacios de promoción (Semana de Atención) o campañas o actividades promocionando la atención al ciudadano                  | Todos los funcionarios                            |
|   | 1.3                | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos  |                        | Informes de gestión   | Secretario de Despacho                            |
|   | 1.4                | Solicitar la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros |                        | Solicitud de capacitación en el tema de mejoramiento de servicio al ciudadano, a la secretaría de servicios administrativos | Lucy Montoya, Profesional Universitario           |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [102]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
| <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                          |  | <b>VERSION 1</b>   |

|   |     |  |   |  |         |
|---|-----|--|---|--|---------|
|   | 1.1 | Coadyuvar en el establecimiento del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos  | Mesas de trabajo                                | Lucy Montoya, Profesional Universitario  | 06/2017 |
|   | 1.2 | Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.  | Informes elaborados                             | Lucy Montoya, Profesional Universitario  | 06/2017 |
|   | 1.3 | Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos   | Procesos identificados de atención al ciudadano | Lucy Montoya, Profesional Universitario  | 06/2017 |
|   | 1.4 | Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico) automatización de la ventanilla única  | automatización de la ventanilla única           | Dalila Sabogal Ospina, Técnico Operativo | 06/2017 |
| <b>Normativo y procedimental</b>        | 1.1 | Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.  | Campañas informativas                           | Todos los funcionarios                   | 06/2017 |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b> | 1.1 | Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad | Ciudadanos caracterizados                       | Lucy Montoya, Profesional Universitario  | 06/2017 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [103]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1                                   |

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

| Subcomponente/Procesos                       | Actividades  | Meta o Producto                                 | Responsable            | Fecha Programada |
|--|--|---|------------------------|------------------|
| <b>Lineamientos de transparencia activa</b>  | 1.1 Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura  | Información mínima de la estructura publicada   | Sistemas               | 06/2017          |
|  | 1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento <sup>49</sup>  | Procedimientos y servicios publicados           | Sistemas               | 06/2017          |
|  | 1.3 Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.  | Información de gobierno en línea publicado      | Sistemas               | 06/2017          |
| <b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>  | 2.1 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:  | Estándares de contenido y oportunidad revisados | Todos los funcionarios | 06/2017          |
|  | 3.1 El Esquema de publicación de información   | Inventario o activos registrados                | Todos los funcionarios | 06/2017          |
|  | 3.2 El Índice de Información Clasificada y Reservada   | Inventario o activos registrados                | Todos los funcionarios | 06/2017          |
| <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b> | 4.1 Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. | Formatos divulgados                             | Todos los funcionarios | 06/2017          |
|  | 4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.   | Medios electrónicos adecuados                   | Sistemas               | 06/2017          |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [104]<br>CÓDIGO:<br>MEDE.300.18.F.51 |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>               | VERSION 1                                   |

|  |      |  |   |                        |            |
|--|------|--|---|------------------------|------------|
|  | 4.3  | Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad   | Espacios de acceso a discapacitados adecuados                         | La administración      | 06/2017    |
|  | 4.4  | Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. | Acciones identificadas para responder en diferentes idiomas o lenguas | La administración      | 06/2017    |
| <b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 5.1  | El número de solicitudes recibidas   | Solicitudes recibidas   | Todos los funcionarios | 06/2017    |
|  | 5.2  | El número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho  | Solicitudes trasladadas   | Secretaria             | 13/02/2017 |
|  | 5.3  | El tiempo de respuesta a cada solicitud.   | Tiempo de respuesta   | Secretaria             | 13/02/2017 |
|  | 5... | El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información   | Solicitudes negadas   | Secretaria             | 13/02/2017 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [105]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                           | VERSION 1  |

### OFICINA ASESORA, GESTIÓN DEL RIESGO (CLOPAD)

#### Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

##### Planeación de la Estrategia de Racionalización

| No. | Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento        | Tipo de Racionalización | Acción Específica de Racionalización   | Situación Actual   | Descripción de la Mejora a Realizar, el Trámite, Proceso o Procedimiento   | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad       | Dependencia Responsable | Fecha Realización |            |
|-----|--|-------------------------|--|--------------------|--|--|-------------------------|-------------------|------------|
|     |  |                         |  |                    |  |  |                         | INICIO            | FIN        |
| 2   | control de eventos de afluencia masiva de público  | Administrativo          | Liderar la definición de rutas   | Rutas sin definir  | Coordinar y hacer seguimiento a las acciones   | Asistencia oportuna                      | Gestión del Riesgo      | 26/01/2017        | 31/12/2017 |
| 3   | atención de emergencias                            | Administrativo          | Optimizar la coordinación  | Falta articulación | Fortalecimiento del recurso humano, equipos y herramientas para la respuesta a emergencias, construcción y/o adecuación de plantas físicas | Facilidad para el respectivo seguimiento | Gestión del Riesgo      | 26/01/2017        | 31/12/2017 |
| 4   | prevención de desastres                            | Administrativo          | Formular Plan Municipal para la Gestión del Riesgo (PMGR) y Plan de Emergencia y Contingencia (PLEC's) | Sin documentar     | Conocimiento mínimo y global de los problemas que deben abordar y así poder formular las acciones correspondientes en los planes           | Proyectos de inversión                   | Gestión del Riesgo      | 26/01/2017        | 31/12/2017 |
| 5   | realización de visitas técnicas a zonas de amenaza | Administrativo          | Caracterización de escenarios de riesgos actualizados  | Falta articulación | Recomendaciones de ajuste de los elementos estratégicos  | Organización para la gestión             | Gestión del Riesgo      | 26/01/2017        | 31/12/2017 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [106]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MEDE.300.18.F.51</b> |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>                           | <b>VERSION 1</b>   |

| Intercambio de Información (Cadenas de Tramites-Ventanillas Únicas) |                                  |             |                   |                 |   |  |                    |            |            |
|---|----------------------------------|-------------|-------------------|-----------------|---|--|--------------------|------------|------------|
| 6   | Recibir comunicaciones oficiales | Tecnológico | Optimizar proceso | Registro manual | Automatizar registro de ventanilla única que trata sobre los datos básicos de entrada en el sistema de radicación | Respuestas a peticiones con mayor agilidad | Gestión del Riesgo | 26/01/2017 | 31/12/2017 |

Compilo Lucy Montoya Castaño, profesional Universitaria

Proyecto: Enlace de cada secretaría

Reviso: Antonio Ching Cruz- Secretario de Planeación Desarrollo y Medio Ambiente,

Aprobó: Alcalde Municipal, Comité de Sistemas Integrados SIGA