

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

AVANCE DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Fecha Corte: Diciembre 31 de 2017

www.cartago.gov.co

CAM Centro de Administración Municipal
Calle 8 # 6-52 - PBX. 2114101
Codigo Postal: 762021





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	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1.1	Estrategias de prevención del riesgo para el proceso Disciplinario.	Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.	Oficina de Control Interno Disciplinario	31/03/2017	Se evidencia que la Oficina de Control Interno Disciplinario cuenta con Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	1.2	Construir alertas de control para los riesgos de corrupción asociados a los procesos.	Monitoreo a los posibles riesgos.		De acuerdo con el plan de auditoria.	
	1.3	Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados	Planes de Mejoramiento		De acuerdo con auditorias 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		30/04/2017	
	2.2	Determinar los efectos que pueden generar los riesgos probables.	Acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables.		30/04/2017	
	2.3	Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos.	Documento con controles establecidos describiendo tipo.		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 Integral de la Gestión sobre los cambios realizados.	Jefe Control Interno Disciplinario	Cuando se efectúen cambios.	
Seguimiento	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.	Control Integral de la Gestión.	Según el programa establecido para este fin.	



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

PAGINA [3]

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 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		OBSERVACIONES
								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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
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	Jefe Control Interno Disciplinario	Periódicamente	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Encuesta mediante página web Municipio Servicios del despacho	Link con Encuesta Servicio	Jefe Control Interno Disciplinario	30/09/2017	



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

PAGINA [5]

CÓDIGO:
MEDE.300.18.F.51

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico	1.1	Mejorar la comunicación con las demás dependencias administrativas	Instrumentos utilizados para mejorar la comunicación	Jefe Control Interno Disciplinario	04/30/2017	Al momento del seguimiento las funcionarias de esta oficina manifiestan que el instrumento utilizado para mejorar la comunicación entre las dependencias es por medio de correo electrónico institucional.
Fortalecimiento de los canales de atención	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	
Talento humano	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	
Normativo y procedimental	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	
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar periódicamente mediciones sobre la secretarías con más quejas	Informe con seguimiento	Funcionario delegado	06/30/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
	CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51	
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						OBSERVACIONES
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Aplicar el principio de publicidad garantizando el debido proceso	Notificaciones por estado y edicto.	Funcionario delegado	Diario	Se publica por Estado en Cartelera ubicada afuera de la oficina de Control Interno Disciplinario.
Lineamientos de transparencia pasiva	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	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1	Unificar con Gestión Documental los registros a publicar	Registros aprobados	Funcionario delegado	30/06/2017	
Criterio diferencial de accesibilidad	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	30/06/2017	
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Realizar un informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: 1. Número de solicitudes recibidas, 2. Número de solicitudes que fueron trasladadas al Comité de Convivencia Laboral. 3. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información.	Informes de seguimiento	Funcionario delegado	30/06/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Proceso Talento Humano	1.1	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	Se evidencia el Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	1.2	Socialización de los Riesgos actualizados	Numero Funcionarios capacitados	Secretario de Servicios Administrativo	31/05/2017	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	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	Numero 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	
Consulta y Divulgación	3.1	Publicación y socialización del Mapa Institucional de riesgos por procesos en la página web	Documento	Área de Sistemas	30/04/2017	
Monitoreo y Revisión	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	
Seguimiento	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 Administrativos, Servicios Control Integral y Sistemas	30/06/2017	



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

PAGINA [8]

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 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	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		OBSERVACIONES
								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	Formato Solicitud de Certificación Laboral, código MAAD.400.18.F.34 VR. 4. Este formato ya se entrega directamente al funcionario encargado de elaborar la certificación laboral, logrando descongestionar el proceso de ventanilla única.
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	Durante la Vigencia en curso se ha implementado el uso constante del correo electrónico por parte de los funcionarios.
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	31/12/2017	Durante la Vigencia en curso se ha implementado el uso constante del correo electrónico por parte de los funcionarios.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
	CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51	
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN 1

Componente 3: Rendición de Cuentas							
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	Permanente	Una vez revisada la página Web del Municipio se pudo constatar que la misión, visión, objetivos y el plan anual de adquisiciones se encuentra publicados.
	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	Permanente	En la página Web de la entidad se encuentra publicada la estructura organizacional y demás información de interés de la ciudadanía.
	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	Permanente	La Secretaría de Desarrollo Humano da respuesta a las solicitudes de acuerdo a los plazos establecidos.
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar rendición de cuentas para el año 2017		Audiencia de rendición de Cuentas	Secretaría Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	30/04/2017	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Establecer mecanismos de participación y colaboración abierta con la ciudadanía		Mecanismos	Secretaría Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	30/04/2017	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano							
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES	
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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	
Fortalecimiento de los canales de atención	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	
Talento humano	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	
Normativo y procedimental	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	
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar el monitoreo, control y evaluación		Informe	Asesora Control Interno	31/06/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Información mínima de la estructura publicada	Sistemas	07/2017	En la página Web de la entidad se encuentra publicada la estructura organizacional y demás información de interés de la ciudadanía.
	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 DAFP	Manual de rendición de Cuentas	Secretaría Desarrollo Humano	07/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Gestión Control Interno	1.1	Actualizar la política de Administración del Riesgos.	Política de Administración del Riesgos actualizada	Asesora Control Integral de la Gestión	31/06/2017	Se evidencia el Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	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	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Identificación del riesgo	Matriz definición del Riesgo de Corrupción 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 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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Consulta y Divulgación	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	<p>Se verifico que el Mapa de Riesgos estuviera publicado en la página web en los términos exigidos.</p> <p>El mapa de riesgo se encuentra en el LINK MECI.</p>
	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	Abri 2017 Septiembre 2017 Enero 2018	<p>Se publicó en la página Web del Municipio el SEGUIMIENTO al Mapa de Riesgo.</p>
Monitoreo y Revisión	4.1	Garantizar que los controles sean eficaces y eficientes	Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción	Asesora Control Integral de la Gestión	Abri 2017 Septiembre 2017 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	Abri 2017 Septiembre 2017 Enero 2018	
Seguimiento	5.1	Hacer cortes de seguimiento establecidos por ley.	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Asesora Control Integral de la Gestión	Abri 2017 Septiembre 2017 Enero 2018	<p>Se realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Vigencia 2017.</p>
	5.2	Publicar resultados	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Asesora Control Integral de la Gestión	Abri 2017 Septiembre 2017 Enero 2018	



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

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PAGINA [14]

CÓDIGO:
MEDE.300.18.F.51

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		OBSERVACIONES
								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	Se tiene estandarizado un formato de plan de mejoramiento como lo determina el ente de control.



Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas	Revisión del Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible	Oficina de Control Integral de la Gestión	31/12/2017	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos
	1.2	Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual				
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	Oficina de Control Integral de la Gestión	31/12/2017	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos
	2.2	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación	Encuestas de percepción	Oficina de Control Integral de la Gestión	31/12/2017	
	2.3	Socialización y visibilizarán de la Información	Informe seguimiento a las metas de rendición de cuentas	Oficina de Control Integral de la Gestión	31/12/2017	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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 mejorarl	Informe de evaluación	Oficina de Control Integral de la Gestión	Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas	



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

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL
CIUDADANO**

PAGINA [16]

CÓDIGO:
MEDE.300.18.F.51

VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico	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	22/11/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	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		22/11/2017
Talento humano	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		14/07/2017
Normativo y procedimental	4.1	Verificar la existencia de un manual de atención al ciudadano por parte de la Administración Municipal		Reglamento Interno		14/07/2017
	4.2	Hacer seguimiento periódico a los informes de PQRSD presentado por el área de calidad sobre los buzones de sugerencias para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.		Informes periódicos		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		14/07/2017
Relacionamiento con el ciudadano	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		14/07/2017

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

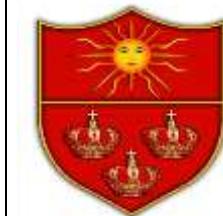
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Verificar la Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Informes de auditoria	Oficina de Control Integral de la Gestión	31/12/2017	Se evidencia la publicación de la página web de la estructura
	1.2	Verificar Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento				Se evidencia la publicación de servicios y funcionamiento de las diferentes áreas de la administración.
	1.3	Verificar Divulgación de datos abiertos				Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información
	1.4	Verificar Publicación de información sobre contratación pública				Se encuentra en el LINK Contratación.
	1.5	Verificar Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.				Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información
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	31/12/2017	Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información
	2.2	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública				
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	31/12/2017	Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información
	3.2	Verificar el Esquema de publicación de información				Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información										
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES				
	3.3 Verificar el Índice de Información Clasificada y Reservada					Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información				
Criterio diferencial de accesibilidad	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	Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información				
	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	Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información				
	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	La Administración Municipal está realizando adecuaciones físicas a las instalaciones de la Alcaldía para la accesibilidad de la en situación de discapacidad.				
	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	Una vez revisada la página WEB del Municipio no se evidencia publicación de esta información				
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Verificar el número de solicitudes recibidas		Informes de auditoria	Oficina de Control Integral de la Gestión	31/12/2017	Se realiza informe de atención al ciudadano de forma semestral para la Administración Municipal.				
	5.2 Verificar número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho									
	5.3 Verificar tiempo de respuesta a cada solicitud.									



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo SECRETARIA DE GOBIERNO	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	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	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 Mapa de 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	
Consulta y Divulgación	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
Monitoreo y Revisión	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 31/08/2017 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	
Seguimiento	5.1	Revisión al mapa de riesgo conforme al cronograma planteado.		Informes a la oficina de control interno.	Gobierno y Convivencia ciudadana	



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

PAGINA [20]

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								OBSERVACIONES	
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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas							
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1		Generar informes con un lenguaje comprensible al lector, preferiblemente visual.	Informe Generado en lenguaje comprensible	Secretaría de Gobierno.	Trimestral	
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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	Secretaría de Gobierno.	Trimestral	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1		Seguimiento al plan de acción de la Secretaría de Gobierno.	Seguimientos según cronograma establecido por la Secretaría de Planeación.	Secretaría de Gobierno.	Según cronograma	
	4.2		Informes de consolidación de estadísticas de Gobierno, Seguridad y Convivencia	Tres 3 seguimientos a dichos informes	Secretaría de Gobierno.	Trimestral	

	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

Componente 4: Atención al Ciudadano Secretaría de Gobierno, Convivencia y Desarrollo Social.						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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	
Fortalecimiento de los canales de atención	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	
Talento humano	3.1	Solicitar capacitación para los funcionarios de la Secretaría sobre atención al ciudadano.	Nº de funcionarios capacitados	Secretaría de Gobierno.	31/12/2017	
Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el Normograma en lo referente a las normas en atención al ciudadano.	Normograma Actualizado	Secretario de Gobierno.	28/07/2017	
Relacionamiento con el ciudadano	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	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	
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Recibir solicitudes de ciudadanos y responder con la Utilización del Correo electrónico Gobierno@cartago.gov.co 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 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 31/12/2017	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1	El Registro o inventario de activos de Información	Inventario o activos registrados	Inspecciones de Policía. Casa de Justicia. Familias en Acción. Desarrollo Comunitario. Despacho de la Secretaría de Gobierno.	Trimestral	
Criterio diferencial de accesibilidad	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	
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Generar un informe con el número de solicitudes recibidas.	Informe de atención al ciudadano	Secretaría de Gobierno.	Semestral	
	5.2	Generar un informe con las solicitudes que excedieron el tiempo de respuesta.	Informe de atención al ciudadano	Secretaría de Gobierno.	Semestral	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Proceso Gestión Infraestructura	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 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 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	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Identificar los riesgos.	Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción		30/06/2017	Se evidencia el Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	2.2	Valoración y evaluación del riesgo de corrupción	Encuesta para determinar el impacto del riesgo		30/06/2017	
Consulta y Divulgación	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.	Secretaría de infraestructura	30/06/2017	Se evidencia soporte de actas de reunión con los funcionarios de la Secretaría.
	3.3	determinar que los riesgos estén correctamente identificados	Planillas de asistencia jornadas de reunión.	Secretaría de infraestructura	30/06/2017	
Monitoreo y Revisión	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	
Seguimiento	5.1	Hacer cortes de seguimiento cada trimestre	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Asesora Control Integral de la Gestión	Primer trimestre del año	El informe se realiza con fecha de corte del 30 de abril de 2017.
	5.2	Publicar resultados	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Asesora Control Integral de la Gestión	Primer trimestre del año	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25] 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		OBSERVACIONES
								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	Secretaría de Infraestructura	01/01/2017	31/06/2017	Se evidencia aprobación del procedimiento.
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.	Secretaría de Planeación Secretaría 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	Secretaría 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	Se evidencia que la Secretaría de Infraestructura tiene sistematizado junto con planeación el manejo de correspondencia.
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	



Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Generar informes con un lenguaje comprensible a los usuarios.	Numero informes generados	Secretaría de Planeación	Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos
	1.2	Realizar un informe estadístico y publicarlo en la página web de la alcaldía	Numero de informes estadísticos	Planeación y sistemas	01/01/2017 - 31/06/2017	
	1.3	Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual	Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible	Secretaría de Planeación	Fecha Programada para la entrega de informes	
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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	01/01/2017 - 31/06/2017	
	2.2	Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos	Grupo de Servidores Públicos y Ciudadanos Capacitados	Todas las dependencias	01/01/2017 - 31/06/2017	
	2.3	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación	Encuestas de percepción	Secretaría de Planeación	01/01/2017 - 31/06/2017	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	Secretaría de Planeación	01/01/2017 - 31/06/2017	
	3.2	Capacitación, acompañamiento y reconocimiento	Reconocimiento público	Secretaría de Planeación	Fecha de rendición de cuentas	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente /Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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	
Fortalecimiento de los canales de atención	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	
Talento humano	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	
Normativo y procedimental	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 atienden de buena manera a los ciudadanos	Informe de seguimientos	Control disciplinario	Fecha de rendición de cuentas	
Relacionamiento con el ciudadano	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [28] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación de contratos de obra en la página web de la alcaldía	Contratos publicados en la página web	Sistemas y jurídica	31/06/2017	
	1.2	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Página web alcaldía municipal	Sistemas	31/06/2017	
	1.3	Publicación de información de uso público, formatos, licencias, certificados.	Documentos publicados en página web	Sistemas y cada dependencia	31/06/2017	
Lineamientos de transparencia pasiva	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	31/06/2017	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1	El Registro o inventario de Información entregada a la ciudadanía	Registro de documentos entregados.	Cada dependencia	31/06/2017	
	3.2	El Índice de Información Clasificada y Reservada	Registro de documentos reservados	Cada dependencia	31/06/2017	
	3.3	Encuestas sobre el tipo y calidad información suministrada	Encuestas realizadas	Cada dependencia	31/06/2017	
Criterio diferencial de accesibilidad	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	31/06/2017	
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	El número de solicitudes recibidas	Registro de documentos recibidos	Cada dependencia	31/06/2017	
	5.2	El número de solicitudes que fueron remitidas a otro despacho	Registro de documentos remitidos	Cada dependencia	31/06/2017	
	5.3	El tiempo de respuesta a cada solicitud.	Días necesarios para dar respuesta al documento	Cada dependencia	31/06/2017	
	5.4	El número de solicitudes sin respuesta	Registro de documento sin respuesta	Cada dependencia	31/06/2017	



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Proceso Gestión Ambiental	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, Secretaría Todos los funcionarios	31/03/2017	
	1.2	Controlar entrada y salida de documentos. Aplicar de la TDR. Aplicar el procedimiento control de documentos.	Nº de registros de entrada y salida de documentos. Nº de TRD aplicadas.		31/03/2017	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Identificación del riesgo	Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción.	Directora de Ordenamiento Territorial y Ambiental, Secretaría Todos los funcionarios	31/03/2017	Se evidencia el Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	2.2	Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción	Matriz		31/03/2017	
	2.3	Elaboración Matriz de Riesgo de Corrupción	Mapa de Riesgo de Corrupción		31/03/2017	
Consulta y Divulgación	3.1	Socializar la matriz de Riesgo de Corrupción con todos los funcionarios	Lista de asistencia jornada de socialización	Todos los funcionarios	28/04/2017	
	3.2	Fijar en cartelera la matriz de Riesgo de Corrupción	Matriz de riesgo publicada		28/04/2017	
Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar autocontrol de las metas establecidas en el plan anticorrupción	Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción		30/06/2017	
Seguimiento	5.1	Hacer cortes de seguimiento	Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción		30/06/2017	
	5.2	Publicar resultados	Informe de revisión de las metas del Plan Anticorrupción		30/06/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [30] 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		OBSERVACIONES
								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 direccionar 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)										
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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [31]
		CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
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	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos
	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	
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	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	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	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	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	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental	Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas	



Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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 Consejos de Gobierno	Todas las áreas de la Administración	30/06/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	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.				30/06/2017
Talento humano	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 promovidos por la organización central.		Listados de asistencia a capacitaciones	Todas las áreas de la Administración	30/06/2017
	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	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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [33] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Normativo y procedimental	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	30/06/2017	
Relacionamiento con el ciudadano	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [34] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Manual de funciones 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	
Lineamientos de transparencia pasiva	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	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1	El Registro o inventario de activos de Información	Formato inventario documental	Todas las dependencias de la Administración Municipal	30/06/2017	
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, 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 divulgar 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	
Monitoreo del acceso a la información pública	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	



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

Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Proceso Gestión Salud	1.1	Realizar un plan institucional encaminado a la Eficiencia administrativa previniendo la corrupción en los riegos ya identificados.	Capacitar 4 funcionarios de la secretaría en plan anticorrupción	Secretaria de Salud	31/03/2017	Acta 001. (Enero 19 de 2017). Capacitación en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	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.	Secretaria de Salud	31/03/2017	Acta No. 002. (Febrero 10 de 2017) Conformación del Plan Anticorrupción de la secretaría de salud.
	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.	Secretaria de Salud	31/03/2017	Acta 003. (Marzo 17 de 2017) Seguimiento trimestral al Plan Anticorrupción.
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Tomar acciones para identificar el riesgo.	Realizar dos (02) actividad que identifique y defina cuales son los riesgos de corrupción.	Secretaria de Salud	31/04/2017	Acta 004. (Abril 11/2017) Identificación de los riesgos.
	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.	Secretaria de Salud	31/04/2017	Se trabajan los tres formatos que ayuden a identificar el impacto, a emitir una calificación y otro a controlar los riesgos de corrupción
	2.3	Concretar tareas que contribuyan a la elaboración de la matriz de riesgo.	Realizar un (01) mapa de riesgo de corrupción.	Secretaria de Salud	31/04/2017	Se realizó mapa de riesgo de la secretaría.
Consulta y Divulgación	3.1	Reunir el grupo de apoyo para socializar los riesgos de corrupción.	Efectuar una (01)reunión	Secretaria de Salud	31/04/2017	Acta 005. (Abril 19/2017) Reunión para socializar y concretar los riesgos de corrupción de la secretaría.
	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [36] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [37]
	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		OBSERVACIONES
								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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [38] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	Facilitar la utilización del lenguaje en el proceso de la rendición.		Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible	Secretaria de Salud	Semestral
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Proyectar capacitaciones y asesorías (COPACO)		Realizar 01 un listado d 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
	3.3	Realizar acciones que brinden reconocimiento al personal involucrado.		Realizar 01 una exaltación en compañía de la ciudadanía.	Secretaria de Salud	Continuamente
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [39] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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	
Fortalecimiento de los canales de atención	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	
Talento humano	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	
Normativo y procedimental	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	
Relacionamiento con el ciudadano	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [40] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	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	
	1.2	Garantizar la veracidad oportunidad y accesibilidad de la información al público en general.	Generar una (01) encuesta sobre el tema.	Secretaria de Salud	30/12/2017	
	1.3	Acciones guiadas a generar cultura de transparencia y acceso a la información.	Realizar una (01) capacitación sobre el tema.	Secretaria de Salud	30/07/2017	
Lineamientos de transparencia pasiva	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	
	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	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	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	
	3.2	Implementar acciones que verifiquen el esquema de publicación de información.	Realizar un (01) informe de auditoría.	Secretaria de Salud	30/07/2017	
	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [41] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Criterio diferencial de accesibilidad	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	
Monitoreo del acceso a la información pública	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	
	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [42] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES	
Políticas De Administración Del Riesgo Gestión de educación	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.	Se ha realizado seguimiento al tablero de Indicadores de la SEM. Del periodo en estudio se puede decir que "NO SE HA PRESENTADO NINGUNA ALERTA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN, YA QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DEL RANGO DE CUMPLIMIENTO DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA"
	1,2	Realizar auditorías internas del sistema integrado de gestión.		Informes de auditorías internas realizadas	Secretaria de Educación Control integral de la gestión	Fecha establecida en el programa de auditorías internas del municipio.	Se evidencia que dentro del Plan de AUDITORIA Anual de Calidad vigencia 2017 se tiene programadas para el mes de Octubre de 2017.
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2,1	Identificar los riesgos.		Matriz	Gestión Organizacional y atención al ciudadano	12/01/2017	Se evidencia que la Secretaría de Educación Municipal cuenta con Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	2,2	Analizar y evaluar el Riesgo de Corrupción.		Matriz		12/01/2017	
	2,3	Sistematizar y Elaborar la Matriz de Riesgo de Corrupción		La Matriz de Riesgo de Corrupción de Corrupción sistematizado.		12/01/2017	
Consulta y Divulgación	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.	Se evidencia solicitud y actualización de trámites en el SAC
	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	Se publicó el informe de Rendición de Cuentas de la SEM en la página http://www.cartago.gov.co/SITIOCARTAGO/index.php#

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [43] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Monitoreo y Revisión	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	Seguimiento con todas las áreas responsables de la SEM
Seguimiento	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	Se envió informe a la Oficina de Control Integral de la Gestión con su respectivo número de radicación según anexo.



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		OBSERVACIONES
								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	Realización de actualización de manuales de los procedimientos de: *4 de Cobertura
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	Borrador elaborado y solicitud realizada.
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 Pùblicos (Jurídica de la SEM).	ene-17	mar-17	Se evidencia inicio de la actividad, registro de las normas que cobijan el área de gestión de jurídica de la SEM.
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	Realización de construcción de Instructivo MMDS.600.18.1.0.2
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	Realización de actualización de manuales de procedimientos de: *5 Talento Humano

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [45] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Generar informes con un lenguaje comprensible al lector, preferiblemente visual.		Informes de Rendición de Cuentas generados	Planeación Educativa	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	mar-17
	1,3	Realizar el boletín estadístico de la SEM del periodo de estudio.		Documento actualizado y socializado.	Planeación Educativa	mar-17
	1,4	Actualizar la caracterización del sector educativo del municipio de Cartago.		Documento actualizado y socializado.	Calidad educativa	mar-17
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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.	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.	mar-17
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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.	30/07/2017 30/12/2017

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [46] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y dirección estratégica	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	Se evidencia las capacitaciones de radicación interna SAC a los funcionarios de la SEM y la socialización de las etiquetas para el uso de la Red de trabajo de WhatsApp.
Fortalecimiento de los canales de atención	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	Según la programación del plan de acción del área, esta actividad se ejecutara y finalizara en el mes de Junio de 2017.
Talento humano	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	Esta actividad a pesar de que tiene fecha de cumplimiento para el mes de Junio, ya se realizó la solicitud de capacitación al ente territorial.
Normativo y procedimental	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.	Se evidencio la realización de informes mensuales de los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2017 en la Intranet de la SEM y se verifico el informe de PQR's del mes de Enero de 2017
Relacionamiento con el ciudadano	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 15/12/2017	Según la programación del plan de acción del área, esta actividad se ejecutara y finalizara en el mes de Julio de 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 30/12/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [47] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	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	Se realizó actualización pero está pendiente de aprobación por parte del comité directivo de la SEM, por este motivo no se ha publicado.
Lineamientos de transparencia pasiva	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.	Se evidencio la realización de informes mensuales de los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2017 en la Intranet de la SEM y se verifico el informe de seguimiento de calidad de las respuestas del mes de febrero de 2017
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	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.	Se evidencia solicitud y actualización de preguntas frecuentes en el SAC.
Criterio diferencial de accesibilidad	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.	Se realizó informe de Rendición de Cuentas publicado en la página del ente territorial.
Monitoreo del acceso a la información pública	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.	Se evidencio la realización de informes mensuales de los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2017 en la Intranet de la SEM y se verifico el informe de solicitudes recibidas del mes de Marzo de 2017

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [48] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES	
Políticas De Administración Del Riesgo Gestión Jurídica	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	La Secretaría Jurídica tiene estandarizado el formato de lista de chequeo documentos contrato de prestación de servicios, cogido MAAD.800.18.F.14
	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	La Secretaría Jurídica tiene estandarizado el formato Consulta y préstamo de expedientes contractuales, cogido MAAD.800.18.F.26
	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	Se anexa comunicación enviada por la Gobernación del Valle del Cauca donde dan observaciones a un acto administrativo.
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Identificación del riesgo		Matriz definición del Riesgo de Corrupción Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción	Todos los funcionarios secretaría jurídica	31/03/2017	Se evidencia el Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	2.2	Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción		Encuesta para determinar el impacto del riesgo Matriz Resultados de la Calificación del Riesgo Matriz Controles de los Riesgos de Corrupción	Todos los funcionarios secretaría jurídica	31/03/2017	
	2.3	Elaboración Matriz de Riesgo de Corrupción		Mapa de Riesgo de Corrupción	Todos los funcionarios secretaría jurídica	31/03/2017	
Consulta y Divulgación	3.1	Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados		Lista de asistencia jornadas de capacitación	Todos los funcionarios secretaría jurídica	31/03/2017	
	3.2	Publicar el Mapa de Riesgo de Corrupción en la página web del Municipio		Publicación	Todos los funcionarios secretaría jurídica	31/03/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [49]
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Monitoreo y Revisión	4.1	Seguimiento y control de las actividades propuestas para la mitigación del riesgo cada trimestre por parte de los funcionarios responsables	Informe de seguimiento y monitoreo	Todos los funcionarios secretaría jurídica	30/06/2017	
	4.2	Solicitar a los funcionarios responsables soporte del seguimiento y monitoreo	Informe de seguimiento y monitoreo	Todos los funcionarios secretaría jurídica	30/06/2017	
Seguimiento	5.1	Establecer cronograma de visita de auditoría interna	Cronograma establecido en el PAA	Todos los funcionarios secretaría jurídica	30/06/2017	
	5.2	Publicar resultados	Informe de seguimiento y monitoreo	Todos los funcionarios secretaría jurídica	30/06/2017	



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

PAGINA [50]

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		OBSERVACIONES
								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	El formato del plan de mejoramiento está establecido por los entes de control.
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	El control que hace la Secretaría Jurídica frente al recibo de la documentación por parte de ventanilla es ingresar la información a un cuadro de Excel para el manejo de la correspondencia internamente. MAAD.801.18.F.13

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [51] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas	Informe de Gestión en lenguaje claro y comprensible	Secretaría Jurídica	09/12/2017	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
	1.2	Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual		Secretaría Jurídica	09/12/2017	
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	Secretaría Jurídica	08/03/2017	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
	2.2	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación	Encuestas de percepción	Secretaría Jurídica	09/12/2017	
	2.3	Socialización y visibilización de la Información	Informe seguimiento a las metas de rendición de cuentas	Secretaría Jurídica	09/12/2017	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.	Reconocimiento público	Secretaría Jurídica	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	Encuestas	Secretaría Jurídica	Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
	4.2	Garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.	Informe de evaluación	Secretaría Jurídica	Fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [52] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y dirección estratégico	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	Secretaría Jurídica	31/03/2017	
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistemas de Comunicación Implementados	Secretaría Jurídica	31/03/2017	
Talento humano	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	Secretaría Jurídica	31/03/2017	
Normativo y procedimental	4.1	Verificar la existencia de un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento Interno	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	4.2	Hacer seguimiento periódico informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes periódicos	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	4.3	Verificar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
Relacionamiento con el ciudadano	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 auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [53] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Verificar la Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	1.2	Verificar Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	1.3	Verificar Divulgación de datos abiertos	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	1.4	Verificar Publicación de información sobre contratación pública	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	1.5	Verificar Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	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 auditoría	Secretaría Jurídica	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 auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1	Verificar el Registro o inventario de activos de Información	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	3.2	Verificar el Esquema de publicación de información	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	3.3	Verificar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [54] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Criterio diferencial de accesibilidad	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 auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	4.2	Verificar la adecuación de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	4.3	Verificar la implementación de los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	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.		Secretaría Jurídica		
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Verificar el número de solicitudes recibidas	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	5.2	Verificar número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	
	5.3	Verificar tiempo de respuesta a cada solicitud.	Informes de auditoría	Secretaría Jurídica	30/06/2017	



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Proceso Gestión Desarrollo Rural	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	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Identificación del riesgo	Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción.	Todos los funcionarios de Gestión Agropecuaria	31/03/2017	Se evidencia el Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	2.2	Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción	Matriz	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	
Consulta y Divulgación	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	
	3.2	Fijar en cartelera la matriz de Riesgo de Corrupción	Matriz de riesgo publicada	Líder de programa Gestión Agropecuaria	30/04/2017	
Monitoreo y Revisión	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	
Seguimiento	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**

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PAGINA [56]

CÓDIGO:
MEDE.300.18.F.51

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		OBSERVACIONES
								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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [57]
	PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
		VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
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	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
	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	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
	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	



Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico	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 Consejos de Gobierno	Gestión Agropecuaria	
Fortalecimiento de los canales de atención	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.	Gestión Agropecuaria	
	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.	Gestión Agropecuaria	
Talento humano	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	Gestión Agropecuaria	
	3.2	Participar de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades promovidos por la organización central.		Listados de asistencia a capacitaciones	Gestión Agropecuaria	
	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	Gestión Agropecuaria	
	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [59] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Normativo y procedimental	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	
Normativo y procedimental	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	
Relacionamiento con el ciudadano	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [60] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
	1.2	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento49		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
	1.3	Divulgación de datos abiertos		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción De la información.		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
	2.2	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1	El Registro o inventario de activos de Información		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
	3.2	El Esquema de publicación de información		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
	3.3	El Índice de Información Clasificada y Reservada		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [61] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
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, permita su visualización o consulta para los Grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
		4.2 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de Discapacidad.		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
		4.3 Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
		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.		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	El número de solicitudes recibidas		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
		5.2 El número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
		5.3 El tiempo de respuesta a cada solicitud.		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	
		5.4 El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información		Gestión Agropecuaria	29/09/2017	



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Proceso Movilidad tránsito y transporte	1.1	Redactar estrategias de prevención del riesgo para el proceso de tránsito.	Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.	Secretaría 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.		De acuerdo con el plan de auditoria.	
	1.3	Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados	Planes de Mejoramiento		De acuerdo con auditorías realizadas.	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Identificar los procesos administrativos y operativos y sus objetivos.	Resumen de procesos y objetivos	Secretaría 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		30/01/2017	Se evidencia el Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	2.3	Determinar los efectos que pueden generar los riesgos probables.	Acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables.			
	2.4	Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos.	Documento con controles establecidos describiendo tipo.			
Consulta y Divulgación	3.1	Reunión con los funcionarios administrativos y operativos para construir mapa de riesgos.	Acta de reuniones realizadas para construcción del componente.	Funcionario a cargo del Municipio	31/06/2017	
	3.2	Divulgar la construcción del mapa establecido	Mapa de riesgos en página web		31/06/2017	
Monitoreo y Revisión	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	
Seguimiento	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.	Control Integral de la Gestión.	Según el cronograma establecido para este fin.	



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		OBSERVACIONES
								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	

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Creación de la Comisión de Participación Ciudadana		Actas de Comité	Secretario de Movilidad Tránsito y Transporte	Trimestral	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [64]
	PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
		VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
	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	
Talento humano	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	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	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	



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Políticas De Administración Del Riesgo Gestión Apoyo Económico y Financiero	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	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2.1	Identificar los procesos administrativos y operativos y sus objetivos.	Resumen de procesos y objetivos	Grupo Económico	30/06/2017	Se evidencia que la Oficina cuenta con Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	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	
Consulta y Divulgación	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	
	3.2	Divulgar la construcción del mapa establecido	Mapa de riesgos en página web	Grupo Económico	30/06/2017	El mapa de riesgo se encuentra publicado en la página web



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Observaciones
Monitoreo y Revisión	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.
Seguimiento	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.



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		OBSERVACIONES
								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 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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [68] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Información de calidad y en lenguaje comprensible	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
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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
	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
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	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



Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura administrativa y direcciónamiento estratégico	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
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web del Municipio	Instrumentos o Herramienta implementadas	Secretario de Hacienda 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
	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
Talento humano	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
	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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [70] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Normativo y procedimental	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	
Relacionamiento con el ciudadano	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	
	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [71] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
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, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Información divulgada	Grupos Económico	22/12/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [72] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Monitoreo del acceso a la información pública	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	

	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 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia activa Proceso Gestión Planeación	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 31/06/2017 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 Oficina jurídica 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	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	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	Asesora Control Integral de la Gestión	31/03/2017	Se evidencia que la Oficina cuenta con Mapa de Riesgos vigencia 2017, soportando con evidencias el cumplimiento de este con corte a Abril 30 de 2017. El cual fue elaborado en el mes de Enero del año en curso.
	2.2	Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación del Riesgo de Corrupción	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	
Consulta y Divulgación	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [74] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Monitoreo y Revisión	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	
Seguimiento	5.1	Hacer cortes de seguimiento cada semestre	(3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción	Asesora Control Integral de la Gestión	30/04/2017 31/08/2017 31/12/2017	
	5.2	Publicar resultados	(3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción	Asesora Control Integral de la Gestión	30/04/2017 31/08/2017 31/12/2017	



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		OBSERVACIONES
								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 propósitos de la solicitud	Obras construcción en sin licencia	Reducir los tiempos de entrega de la Resolución	El usuario que solicita la licencia de construcción Los usuarios y la misma entidad	Leidy Johanna Orrego González Jorge Esteban Ramos Betancourt Jorge Humberto Suarez Rendón	16/01/2017	31/12/2017	



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
Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas)									
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	OBSERVACIONES
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	
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	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						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y dirección estratégica	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	31/01/2017
	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	31/01/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	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	31/01/2017
Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación		Servidores fortalecidos	Todos los funcionarios	31/01/2017
	3.2	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	31/01/2017
	3.3	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	Semestral
	3.4	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	31/01/2017



Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Normativo y procedimental	4.1	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
	4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes elaborados	Lucy Montoya, Profesional Universitario	06/2017
	4.3	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
	4.4	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
	4.5	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas informativas	Todos los funcionarios	06/2017
Relacionamiento con el ciudadano	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 entidad	Ciudadanos caracterizados	Lucy Montoya, Profesional Universitario	06/2017



Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Lineamientos de transparencia activa	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	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	
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	06/2017	
Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.2	El Esquema de publicación de información	Inventario o activos registrados	Todos los funcionarios	06/2017	
	3.3	El Índice de Información Clasificada y Reservada	Inventario o activos registrados	Todos los funcionarios	06/2017	
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, 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	
	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [81] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Monitoreo del acceso a la información pública	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	Secretaría	13/02/2017	
	5.3 El tiempo de respuesta a cada solicitud.		Tiempo de respuesta	Secretaría	13/02/2017	
	5.4 El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información		Solicitudes negadas	Secretaría	13/02/2017	



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 Del Riesgo Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo	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.	Gestión del Riesgo	Mensualmente.
	1,2	Realizar Auditorías internas del sistema integrado de gestión.	Informes de auditorías internas realizadas	Gestión del Riesgo	Fecha establecida en el programa de auditorías internas
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	2,1	Identificar los riesgos.	Matriz Identificación del Riesgo de Corrupción	Gestión del Riesgo	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 del Riesgo	12/01/2017
	2,3	Sistematizar y Elaborar la Matriz de Riesgo de Corrupción	La Matriz de Riesgo de Corrupción de Corrupción sistematizado.	Gestión del Riesgo	12/01/2017
Consulta y Divulgación	3,1	Publicar los requisitos necesarios para la ejecución del trámite.	Publicar y mantener actualizados los trámites en el Sistema de Atención al Ciudadano, para el conocimiento del ciudadano.	Gestión del Riesgo	Dos veces al año.
	3,2	Publicación en la página web o plataforma tecnológica, de la rendición de cuentas del proceso de Gestión del Riesgo	Informe de rendición de cuentas publicado en la página, según normatividad.	Gestión del Riesgo	Fechas Programadas en la agenda Rendición de Cuentas
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	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	Gestión Organizacional	Trimestral
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	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	Gestión del Riesgo.	Trimestral

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [83] 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		OBSERVACIONES
								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	
Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [84] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 3: Rendición de Cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Generar informes con un lenguaje comprensible al lector, preferiblemente visual.	Informes de Rendición de Cuentas generados	Gestión del Riesgo	Según la fecha Programada en la agenda Rendición de Cuentas	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
	1,2	Actualizar el portafolio de servicios	Documento actualizado y socializado.	Gestión del Riesgo	mar-17	
	1,3	Realizar folleto detallado de la gestión del periodo.	Documento actualizado y socializado.	Gestión del Riesgo	mar-17	
	1,4	Actualizar la caracterización del municipio de Cartago.	Documento actualizado y socializado.	Gestión del Riesgo	mar-17	
Subcomponente 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	Socialización de la plataforma a la comunidad educativa en general.	Informe de capacitación usuarios externos.	Gestión del Riesgo	Dos veces al año	
	2,2	Socialización de la plataforma 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's	Gestión del Riesgo	mar-17	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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.	Gestión del Riesgo	Fecha Programada la Rendición Cuentas en agenda de	El día 22 de Marzo de 2017, La Administración Municipal realiza rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia anterior conforme a los lineamientos normativos.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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.	Unidad de Atención al ciudadano.	30/07/2017 30/12/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [85]
	PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
		VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1,1 Fortalecer la comunicación con las diferentes áreas		Informe de capacitación y re inducción a los funcionarios, sobre la utilización del correo institucional.	Gestión del Riesgo	jun-17	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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 Oficina.		Informe de socialización de información del proceso para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Oficina.	Gestión del Riesgo	jun-17	
Subcomponente 3 Talento humano	3,1 Fortalecer las competencias de los Servidores públicos de la oficina de Gestión del Riesgo en temas de atención al Ciudadano		Informe de Funcionarios capacitados en atención al ciudadano.	Gestión del Riesgo	jun-17	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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.	Gestión del Riesgo	Mensualmente.	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1 Realizar 2 mediciones de percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido.			Gestión del Riesgo	15/07/2017 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 presentado a la alta dirección.	Gestión del Riesgo	30/07/2017 30/12/2017	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [86] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente /Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1,1	Publicar en la plataforma web de portafolio servicios.	Portafolio de servicios actualizado publicado en la plataforma web	Gestión del Riesgo	mar-17	
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2,1	Hacer seguimiento a la calidad de las respuestas de los PQR's que son respondidos por los funcionarios.	Informe de calidad de Respuesta de Quejas, reclamos, Derechos de petición y tutelas.	Gestión del Riesgo	Mensualmente.	
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3,1	Actualizar en la plataforma las preguntas frecuentes relacionadas a la oferta y servicios de la Gestión del Riesgo.	Información oportuna y veraz, colgada en la plataforma WEB de la oficina de Gestión del Riesgo disponible para los usuarios.	Gestión del Riesgo	Dos veces al año.	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	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.	Gestión del Riesgo	Cada que se requiera la socialización de un informe.	
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5,1	Generar un informe con el número de solicitudes recibidas.	Informe de atención al ciudadano	Gestión del Riesgo	Mensualmente.	