

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [1] |
|   | CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20  |            |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3  |

## OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



### INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Fecha de Corte: 30 de Abril de 2019

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [2]<br><br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3                                     |

## INTRODUCCION

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional bajo un contexto de buen gobierno se analiza el plan anticorrupción correspondiente a la vigencia de 2016, verificando el cumplimiento de la Ley 1474 de 2012, que establece el marco direccionado del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

El informe del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la mitigación de posibles eventos de corrupción que se puedan presentar; al igual que las acciones y estrategias que se programaron implementar en atención al principio de transparencia que rige al servidor público, basado en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestra misión institucional.

El presente informe de seguimiento corresponde al avance que reportan los líderes de los procesos, responsables de cada Componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en lo pertinente a:

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

Para dar cumplimiento al primer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se desarrollaron actividades preparatorias para el diseño de la Metodología, entre las cuales se encuentra la revisión normativa, la coherencia e integralidad de las normas, la identificación de los procesos y actores a intervenir, la toma de decisiones frente a conceptos discutidos al interior del grupo de calidad, entre otros.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [3]<br><br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3                                     |

## 1. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Evaluar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2019, con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento de las estrategias establecidas en cada una de las áreas administrativas y realizar recomendaciones que garantice la efectividad y mejoramiento continuo de las políticas de mitigación del riesgo, racionalización de trámites y atención al ciudadano.

## 2. ALCANCE

El informe inicia con el análisis de cumplimiento de las actividades realizadas durante primeros cuatro meses (enero-abril) de la vigencia 2019 por cada proceso en pro de la mitigación de actos de corrupción y fortalecimiento de la atención al ciudadano y termina con las recomendaciones de la Oficina de Control Integral de la Gestión.

## 3. METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:

Se verificó en la página web Institucional, la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Se solicitó a las dependencias responsables de las actividades contenidas en el Plan, las evidencias y soportes para el seguimiento de los avances de las actividades reportadas en el monitoreo para el primer cuatrimestre.

Se realizó y publicó un informe general de cumplimiento y avances al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Se realizaron sugerencias y recomendaciones.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [4]<br><br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3                                     |

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

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

| Nº                           | DEPENDENCIA                                   | COMPONENTE 1 |                                     |                            |
|------------------------------|---|--------------|-------------------------------------|----------------------------|
|                              |   | Actividades  | Actividades realizadas o en proceso | Porcentaje de Cumplimiento |
| 1                            | Políticas De Administración Del Riesgo        | 17           | 5                                   | 29%                        |
| 2                            | Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción | 15           | 6                                   | 40%                        |
| 3                            | Consulta y Divulgación                        | 10           | 5                                   | 50%                        |
| 4                            | Monitoreo y Revisión                          | 14           | 1                                   | 7%                         |
| 5                            | Seguimiento                                   | 10           | 3                                   | 30%                        |
| <b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b> |   | 66           | 20                                  | 31%                        |

El componente No. 1 Gestión del Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgos, presenta un nivel de cumplimiento del 31% con fecha de corte al 30 de abril de 2019, es de aclarar que la mayoría de las actividades tiene fecha de cumplimiento a partir del mes de Junio.

##### Componente No. 2: Estrategias de Racionalización de Trámites

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda el Municipio, donde cada despacho debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [5] |
|   | CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20  |            |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3  |

| Nº                           | DEPENDENCIA   | COMPONENTE 2 |                                     |                            |
|------------------------------|---|--------------|-------------------------------------|----------------------------|
|                              |   | Actividades  | Actividades realizadas o en proceso | Porcentaje de Cumplimiento |
| 1                            | Planeación de la Estrategia de Racionalización                      | 27           | 1                                   | 4%                         |
| 2                            | Intercambio de Información (Cadenas de Tramites-Ventanillas Únicas) | 4            | 1                                   | 25%                        |
| <b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b> |   | 31           | 2                                   | 14%                        |

El componente Nº 2 Estrategias de Racionalización de Trámites, registra un margen de cumplimiento del 14% con fecha de corte al 30 de abril de 2019.

Así las cosas, a la fecha de corte del seguimiento, algunos procesos presentan fecha de ejecución de la actividad para el segundo semestre del año en curso, razón por la cual el nivel de cumplimiento es bajo, siendo este componente una estrategia de lucha contra la corrupción, dado que la racionalización de trámites permite:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del Municipio.
- Construir un Municipio moderno y amable con el ciudadano.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [6]<br><br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3                                     |

### Componente No. 3: Rendición de Cuentas

| Nº                           | DEPENDENCIA  | COMPONENTE 3 |                                     |                            |
|------------------------------|--|--------------|-------------------------------------|----------------------------|
|                              |  | Actividades  | Actividades realizadas o en proceso | Porcentaje de Cumplimiento |
| 1                            | Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | 3            | 3                                   | 100%                       |
| 2                            | Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 3            | 3                                   | 100%                       |
| 3                            | Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 2            | 2                                   | 100%                       |
| 4                            | Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 2            | 2                                   | 100%                       |
| <b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b> |  | 10           | 10                                  | 100%                       |

Con el fin de promover comportamientos institucionales convenientes a buenos procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía, fortaleciendo prácticas y actitudes para el diálogo permanente y la información transparente sobre la gestión, la administración municipal adopta el Decreto No. 102 de 2012: Por medio del cual se implementa un sistema de rendición de cuentas a la ciudadanía, transparente y se señala medidas para promoción al control social.

La rendición de cuentas de la vigencia 2018 se presentó a la ciudadanía el día 27 de marzo de 2019, se enmarcó bajo los lineamientos de la Ley 489 de 1998 y la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), lo cual permitió evaluar logros, fracasos y retos de la política pública adelantada por el gobierno actual buscando:

- Recibir retroalimentación y colaboración de la ciudadanía.
- Proveer información para el mejoramiento continuo de la gestión con productos y servicios de calidad.
- Permitir la medición de la satisfacción de los usuarios, beneficiarios, grupos de interés y ciudadanía en general.
- Entregar información para la identificación de propuestas de mejora del servicio.
- Contribuir a evaluar el nivel de avance en la garantía de derechos ciudadanos.

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [7] |
|   | CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20  |            |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3  |

## Componente No. 4: Atención al Ciudadano

| Nº                           | DEPENDENCIA                                       | COMPONENTE 4 |                                     |                            |
|------------------------------|---|--------------|-------------------------------------|----------------------------|
|                              |   | Actividades  | Actividades realizadas o en proceso | Porcentaje de Cumplimiento |
| 1                            | Estructura administrativa y dirección estrategico | 8            | 3                                   | 38%                        |
| 2                            | Fortalecimiento de los canales de atención        | 14           | 3                                   | 21%                        |
| 3                            | Talento humano                                    | 11           | 3                                   | 27%                        |
| 4                            | Normativo y procedimental                         | 12           | 5                                   | 42%                        |
| 5                            | Relacionamiento con el ciudadano                  | 12           | 4                                   | 33%                        |
| <b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b> |   | 57           | 18                                  | 32%                        |

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la administración municipal mediante Resolución No. 271 de 2013, adopta el manual de atención al ciudadano, herramienta que se constituye en una estrategia que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal del Municipio en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión.

El Manual pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos que atienden ciudadanos de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la administración Municipal.

A la fecha de corte del seguimiento de este plan se evidencia un cumplimiento del 32%, ya que las actividades están para ser ejecutadas al partir del mes de junio de 2019.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [8]<br><br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3                                     |

## Componente No. 5: Transparencia y Acceso a la Información

| Nº                           | DEPENDENCIA   | COMPONENTE 5 |                                     |                            |
|------------------------------|---|--------------|-------------------------------------|----------------------------|
|                              |   | Actividades  | Actividades realizadas o en proceso | Porcentaje de Cumplimiento |
| 1                            | Lineamientos de transparencia activa                      | 11           | 3                                   | 27%                        |
| 2                            | Lineamientos de transparencia pasiva                      | 9            | 1                                   | 11%                        |
| 3                            | Elaboración los instrumentos de gestión de la información | 14           | 0                                   | 0%                         |
| 4                            | Criterio diferencial de accesibilidad                     | 11           | 1                                   | 9%                         |
| 5                            | Monitoreo del acceso a la información pública             | 7            | 1                                   | 14%                        |
| <b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b> |   | 52           | 6                                   | 12%                        |

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

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [9] |
|   | CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20  |            |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3  |

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

| Seguimiento 1 OCI   |                         |                       |             |               |
|---|-------------------------|-----------------------|-------------|---------------|
| Componente  | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Observaciones |
| Gestión de Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgo de Corrupción | 66                      | 20                    | 31%         |               |
| Estrategias Racionalización de Tramite                          | 31                      | 2                     | 14%         |               |
| Rendición de Cuentas  | 10                      | 10                    | 100%        |               |
| Atención al Ciudadano   | 57                      | 18                    | 32%         |               |
| Transparencia y Acceso a la Información                         | 52                      | 6                     | 12%         |               |

La ejecución del plan anticorrupción arroja un margen de cumplimiento del 37.8% con fecha de corte del seguimiento del 30 de abril de 2019. Cuatro (4) de las cinco (5) estrategias estuvieron por debajo del margen normal de aceptación en su ejecución individual, aclarando que la mayoría de las actividades están para cumplimiento a partir del mes de Junio del presente año.

## 6. CONCLUSIONES

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

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Cartago aún sigue reflejando debilidad en el servicio de atención al ciudadano, no se cuenta con una oficina o grupo de Atención al Ciudadano que tenga la potestad de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulan al Municipio, quedando en manos de los diferentes despachos corriendo el riesgo de perder la trazabilidad de los procesos o reclamos realizados por los ciudadanos.

|   |  |             |
|---|--|-------------|
|  | MUNICIPIO DE CARTAGO<br>VALLE DEL CAUCA<br>Nit: 891.900.493.2      | PAGINA [10] |
|   | CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20  |             |
|   | INFORME REVISION<br>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br>CIUDADANO | VERSION 3   |

## En lo referente a la gestión del riesgo

Algunos despachos de la alcaldía Municipal tienen aprobado el mapa de riesgo, herramienta que se adopta con el propósito de identificar, diseñar, estructurar, implementar y mantener de manera permanente el Sistema de Indicadores de Riesgo.

Sin embargo se pudo observar que algunos despachos no tienen presente el plan como instrumento que suministre a la alta dirección de la Alcaldía y de manera particular a cada una de las dependencias, información oportuna, veraz y objetiva que les sirva como elemento válido para prevenir y administrar adecuadamente el riesgo en cada uno de sus procesos y procedimientos, dentro del esquema del mejoramiento continuo con retroalimentación de los resultados obtenidos frente a los objetivos y metas establecidas.

## 7. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado por el responsable de cada despacho, en principio del autocontrol.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [11]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>  |

#### MATRIZ SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>            |             |   |  |  |                  |
|---|-------------|---|--|--|------------------|
| <b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b> |             |   |  |  |                  |
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable                              | Fecha Programada |
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo</b>   | 1.1         | Préstamo de expedientes contractuales.  | Control de préstamo de expedientes a través de formato consulta y préstamo de expedientes contractuales.   | Secretaría Jurídica                      | 30/09/2019       |
|   | 1.2         | Construir alertas de control para los riesgos de corrupción, asociados a los procesos.  | Monitoreo a los posibles riesgos   | Oficina de Control Interno Disciplinario | Enero de 2019    |
|   | 1.3         | Elaboración y/o actualización del Plan de Anticorrupción y de atención al ciudadano   | 1 Plan actualizado   | Subsecretaría de Cultura                 | 31/01/2019       |
|   | 1.4         | 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. | Secretaría de Educación                  | trimestral       |



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [12]

CÓDIGO:  
MCCO.101.18.F.20

INFORME REVISION  
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO

VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **MUNICIPIO DE CARTAGO**

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

| Subcomponente/Procesos                        | Actividades |  | Meta o Producto  | Responsable                                 | Fecha Programada  | Seguimiento  |
|---|-------------|--|--|---|---|--|
|   |             |  |  |   |   | Administración Educativa, ya que uno de sus indicadores de procesos se ubicó para el mes de análisis en la franja amarilla.<br>Ver. Carpeta_ANEXO_1_ACCIONES_PREVENTIVAS |
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo</b> | 1.5         | Realizar auditorías internas del sistema integrado de gestión.   | Informes de auditorías internas realizadas   | Secretaría de Educación                     | Fecha establecida en el programa de auditorías internas |  |
|   | 1.6         | Establecer estrategias de prevención del riesgo para el proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero                                       | Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.                                       | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019  |  |
|   | 1.7         | Construir alertas de control para los riesgos de corrupción asociados al proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero                      | Monitoreo a los posibles riesgos.  | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019  |  |
|   | 1.8         | Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados  | Planes de Mejoramiento   | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019  |  |
|   | 1.9         | Planificar una completa y correcta estructuración de los proyectos de inversión  | Porcentaje de hallazgos con incidencias administrativas, fiscales, penales y patrimoniales | Secretario de Infraestructura               | 30/08/2019  |  |
|   | 1.10        | 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                                     | Secretario de Infraestructura               | 30/08/2019  |  |
|   | 1.11        | Cumplimiento de las cláusulas contractuales durante la ejecución y seguimiento del bien o servicio   | Cumplimiento de la normatividad vigente  | Secretario de Infraestructura               | 30/08/2019  |  |



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [13]

CÓDIGO:  
MCCO.101.18.F.20

INFORME REVISION  
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO

VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **MUNICIPIO DE CARTAGO**

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

| Subcomponente/Procesos                               | Actividades |  | Meta o Producto  | Responsable                                 | Fecha Programada   | Seguimiento  |
|--|-------------|--|--|---|--|--|
| <b>Políticas De Administración Del Riesgo</b>        | 1.12        | Realizar un plan institucional encaminado a la Eficiencia administrativa previniendo la corrupción en los riesgos ya identificados.  | Solicitar a la Secretaría de Servicios Administrativos Capacitación para funcionarios de la Secretaría de Salud sobre el plan anticorrupción | Secretaria de Salud                         | 31/05/2019   |  |
|  | 1.13        | Ejecutar acciones que definan estrategias que ayudaran a cumplir las metas en el plan anticorrupción, previniendo el riesgo.         | Ajuste al comité anticorrupción en la secretaria de salud.   | Secretaria de Salud                         | 02/05/2019   |  |
|  | 1.14        | Definir las acciones concretas y documentadas a las cuales se les harán el seguimiento en el plan anticorrupción de la secretaria.   | Un (01) seguimiento trimestral documentando y firmado por el comité anticorrupción de la secretaria.   | Secretaria de Salud                         | 30/06/2019   |  |
|  | 1.15        | Redactar estrategias de prevención del riesgo para el proceso de tránsito.   | Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.   | Secretaria de Tránsito y Transporte         | 30/09/2019   |  |
|  | 1.16        | Instituir controles para los riesgos asociados a los procesos  | Controles realizados   | Oficina de Gestión del Riesgo y Atención    | Fecha establecida en el programa de auditorías internas del municipio. |  |
|  | 1.17        | Socialización del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, Mapa de Riesgo de Corrupción a los integrantes en Consejo de Gobierno | Socialización del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, Mapa de Riesgo de Corrupción  | Secretaria de Planeación y Medio Ambiente   | 31/01/2019   | Se socializó con todos los miembros del Consejo de Gobierno.                                   |
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b> | 2.1         | Identificar los riesgos existentes   | Mapa de riesgos actualizado  | Todas las dependencias de la Administración | Enero de 2019  | Dentro del Mapas de riesgos para la vigencia 2019 se tiene identificado los riesgos existentes |
|  | 2.2         | Determinar los efectos que puedan generar los riesgos probables.   | Acciones que contribuyan a mejorar los riesgos probables   | Todas las dependencias de la Administración | Enero de 2019  |  |
|  | 2.3         | Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación de Riesgo de Corrupción   | Planillas de asistencia a reunión para determinar y evaluar los riesgos  | Todas las dependencias de la Administración | 30/08/2019   |  |
|  | 2.4         | Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos   | Documento con controles establecidos, describiendo tipo  | Todas las dependencias de la Administración | Enero de 2019  | Dentro del Mapas de riesgos para la vigencia 2019 se tiene identificado los                    |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [14]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>  |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano MUNICIPIO DE CARTAGO**

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

| Subcomponente/Procesos                               | Actividades  | Meta o Producto  | Responsable                                 | Fecha Programada | Seguimiento   |
|--|--|--|---|------------------|---|
| <b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b> |  |  |   |                  | controles establecidos para riesgos existentes  |
|  | 2.5 Analizar y evaluar el Riesgo de Corrupción.  | Mapa de Riesgos  | Secretaría de Educación                     | 22/01/2018       | Se identificó y se está haciendo seguimiento los cuales son remitidos. Ver ACTIVIDAD 8 Y 9_MATRIZ DE RIEZGO |
|  | 2.6 Actualización del Mapa de Riesgos de corrupción  | Mapa de Riesgos de corrupción actualizado  | Secretaría de Educación                     | 01/02/2019       | Se sistematizó mediante la plataforma ADESOGS S.A.S Ver: ACTIVIDAD 8 Y 9_MATRIZ DE RIESGO                   |
|  | 2.7 Sistematizar y Elaborar la Matriz de Riesgo de Corrupción                                    | La Matriz de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  | Secretaría de Educación                     | 22/01/2018       |   |
|  | 2.8 Identificar los procesos administrativos y operativos y sus objetivos.                       | Resumen de procesos y objetivos  | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019       |   |
|  | 2.9 Identificar las causas que pueden generar riesgos en los procesos.                           | Documentos que describan causas a riesgos probables  | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019       |   |
|  | 2.10 Determinar los efectos que pueden generar los riesgos probables.                            | Acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables.   | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019       |   |
|  | 2.11 Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos.                                     | Documento con controles establecidos describiendo tipo.  | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019       |   |
|  | 2.12 Tomar acciones para identificar el riesgo.  | Realizar tres (03) actividades que identifique y defina cuales son los riesgos de corrupción dentro de la Secretaría                     | Secretaría de Salud                         | 02/05/2019       |   |
|  | 2.13 Proyectar acciones que ayuden a realizar un análisis y valoración del riesgo de corrupción. | Elaborar (3) tres formatos que ayuden a: identificar el impacto, a emitir una calificación y otro a controlar los riesgos de corrupción. | Secretaría de Salud                         | 03/05/2019       |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [15]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>  |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **MUNICIPIO DE CARTAGO****

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

| Subcomponente/Procesos        | Actividades  | Meta o Producto   | Responsable                               | Fecha Programada   | Seguimiento  |
|-------------------------------|--|---|---|--|--|
|                               | 2.14 Concretar tareas que contribuyan a la elaboración de la matriz de riesgo.   | Realizar un (01) mapa de riesgo de corrupción.  | Secretaría de Salud                       | 03/05/2019   |  |
|                               | 2.15 Realizar seguimiento al mapa de riesgo.   | Numero de seguimientos realizados   | Todas las Secretarías                     | 28/06/2019<br>30/09/2019<br>31/12/2019                                       |  |
| <b>Consulta y Divulgación</b> | 3.1 Publicar en la página web la Alcaldía lo relacionado con el Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgo de Corrupción    | Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción Publicado   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente | 31/01/2019   | Se publicó en la página WEB del Municipio el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.   |
|                               | 3.2 Socialización del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de corrupción entre los funcionarios de la subsecretaría | 1 Actividad de Socialización  | Subsecretaría de Cultura                  | 15/02/2019   | Se socializó el plan anticorrupción con los funcionarios   |
|                               | 3.3 Publicación del Mapa de riesgos en la cartelera institucional  | 1 Publicación del Mapa de riesgos   | Subsecretaría de Cultura                  | 15/02/2019   | Se publicó en la cartelera de la Subsecretaría de Cultura el mapa de riesgo  |
|                               | 3.4 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. | Secretaría de Educación                   | Dos veces al año (febrero de 2018 y julio de 2018) y/o cuando sea necesario. | Este actividad no aplica para el año 2019, se realizó en el año 2018, de SAC V1, para el año 2019 se cuenta con el SAC V,2, y este no permite la actualización de los Trámites, sin embargo estos se encuentran actualizados en la página del SUIT, la cual pueden consultar en: <a href="http://www.funcionpublica.gov.co/web/SUIT">http://www.funcionpublica.gov.co/web/SUIT</a> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [16]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b>       | <b>VERSION 3</b>   |  |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano MUNICIPIO DE CARTAGO**

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

| Subcomponente/Procesos | Actividades   | Meta o Producto  | Responsable                                 | Fecha Programada                       | Seguimiento  |
|------------------------|---|--|---|--|--|
| Consulta y Divulgación | 3.5 Reunir el grupo de apoyo para concretar los riesgos de corrupción.  | Efectuar una (01)reunión                                       | Secretaría de Salud                         | 03/05/2019                             |  |
|                        | 3.6 Reunir a todo el personal de la Secretaría de Salud para socializar los riesgos de corrupción   | Efectuar una (01)reunión                                       | Secretaría de Salud                         | 31/05/2019                             |  |
|                        | 3.7 Enviar Mapa de riesgos a la Secretaría de Planeación para su publicación  | Documento enviado y publicado                                  | Secretaría de Servicios Administrativos     | 30/01/2019                             | Se tiene el Mapa de riesgo para la Secretaría de Servicios Administrativos |
|                        | 3.8 Reunión con los funcionarios administrativos y operativos para construir mapa de riesgos.   | Acta de reuniones realizadas para construcción del componente. | Secretaría de Tránsito y Transporte         | 30/09/2019                             |  |
|                        | 3.9 Divulgar la construcción del mapa establecido   | Mapa de riesgos en página web                                  | Funcionario a cargo del Municipio           | 30/09/2019                             |  |
|                        | 3.10 Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados  | Lista de asistencia jornadas de capacitación                   | Secretaría Jurídica                         | 30/09/2019                             |  |
|                        | 4.1 Monitorear, controlar y evaluar la ejecución de acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos                           | Informe de monitoreo   | Todas las Secretarías                       | 02/07/2019<br>30/09/2019<br>30/12/2019 |  |
|                        | 4.2 Revisar el documento y ajustar si es necesario en lo referente a la oficina de Control Interno Disciplinario.                                 | Realizar los cambios de ser el caso                            | Todas las Secretarías                       | 02/07/2019<br>30/09/2019<br>30/12/2019 |  |
|                        | 4.3 Monitorear y revisar periódicamente la ejecución de las actividades programadas en el PAAC y el Mapa de Riesgos                               | Informes de revisión de la Matriz de Riesgo de Corrupción      | Todas las Secretarías                       | Periódico                              | Se realiza seguimiento con fecha de corte al 30 de abril de 2019.          |
|                        | 4.4 Realizar un cronograma que permita monitorear controles establecidos para mitigar los riesgos de proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero | Cronograma de actividades y fechas.                            | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019                             |  |
|                        | 4.5 Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo  | Informe de revisión del Plan Anticorrupción                    | Secretaría de Infraestructura               | Segundo trimestre del año              |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [17]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>  |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano MUNICIPIO DE CARTAGO**

| <b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b> |             |   |   |   |  |
|---|-------------|---|---|---|--|
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto   | Responsable                                 | Fecha Programada                       |
| <b>Monitoreo y Revisión</b>   | 4.6         | Asegurar que los controles sean eficientes y eficaces.  | Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.  | Secretaría de Salud                         | 30/06/2019                             |
|   | 4.7         | 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.  | Secretaría de Salud                         | 31/08/2019                             |
|   | 4.8         | Descubrir cambios en el ámbito interno y externo.   | Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.  | Secretaría de Salud                         | 30/11/2019                             |
|   | 4.9         | 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.   | Secretaría de Transito                      | 30/09/2019                             |
|   | 4.10        | Garantizar que los controles sean documentados  | Herramientas necesarias con la participación de los servidores públicos y contratistas para promover la integridad que permita controlar y responder a los acontecimientos potenciales o aquellos en los que puedan desencadenar situaciones de corrupción. | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente   | 30/06/2019                             |
|   | 4.11        | Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo  |   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente   | 30/06/2019                             |
|   | 4.12        | Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos                                     |   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente   | 30/06/2019                             |
|   | 4.13        | Detectar cambios en el contexto interno y externo   |   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente   | 30/06/2019                             |
|   | 4.14        | Identificar riesgos emergentes  |   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente   | 30/06/2019                             |
| <b>Seguimiento</b>  | 5.1         | Realizar seguimiento a los controles, recomendaciones y acciones de mejora para generar una retroalimentación de todo el proceso                  | 1 informe de seguimiento  | Todas las Secretarías                       | 30/04/2019<br>30/08/2019<br>30/12/2019 |
|   | 5.3         | Seguimiento al Mapa de Riesgos por área de acuerdo con lo establecido   | Informes de Seguimiento realizado determinando la efectividad de los controles realizados para mitigar los riesgos.   | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 28/06/2019                             |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [18]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | VERSION 3   |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano **MUNICIPIO DE CARTAGO****

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

| Subcomponente/Procesos | Actividades |  | Meta o Producto  | Responsable                               | Fecha Programada         | Seguimiento  |
|------------------------|-------------|--|--|---|--------------------------|--|
|                        | 5.4         | Hacer cortes de seguimiento cada cuatro meses  | Informe de revisión del Plan Anticorrupción                                    | Infraestructura                           | 28/06/2019               |  |
|                        | 5.5         | Orientar acciones de seguimiento periódico   | Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.                          | Secretaría de Salud                       | 28/06/2019               |  |
|                        | 5.6         | Dar a conocer al grupo de apoyo el estado del plan anticorrupción.   | Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.                          | Secretaría de Salud                       | 28/06/2019               |  |
|                        | 5.7         | Recopilar información del grupo que contribuya a fortalecer el plan.   | Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.                          | Secretaría de Salud                       | 28/06/2019               |  |
|                        | 5.8         | Realiza seguimiento al Mapa de Riesgo según las fechas de corte para remitirlo a la Oficina de Control Integral de la Gestión. | Matriz de Seguimiento  | Secretaría de Servicios Administrativos   | 28/06/2019               |  |
|                        | 5.9         | Hacer cortes de seguimiento cada cuatro meses según lo establecido en la Ley.  | (3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción | Oficina de Control Integral de la Gestión | 30/04/2019<br>30/08/2019 | Se realiza seguimiento según lo establecido en la Ley. |
|                        | 5.10        | Publicar resultados  | (3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción |   | 30/12/2019               |  |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [19]</b>                  |
|   |   | <b>CÓDIGO:<br/>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>                    |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**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 |            | Seguimiento |
|----|---|-------------------------|--|---|---|--|--|-------------------|------------|-------------|
|    |   |                         |  |   |   |  |  | 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                              | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Profesional Universitario                   | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |
| 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                            | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Secretaría Asistencial.                     | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |
| 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 y Medio Ambiente | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Auxiliar Administrativo.                    | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |
| 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                                      | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Técnico Operativo                           | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |
| 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                                    | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Auxiliar Administrativo, Técnico Operativo. | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |
| 6  | Licencias de construcción                   | Administrativo          | Seguimiento que se cumplan los requisitos y propósitos de la solicitud                             | Obras en construcción sin licencia                                      | Reducir los tiempos de entrega de la Resolución                         | El usuario que solicita la licencia de construcción          | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente  | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [20]</b><br><b>CÓDIGO:<br/>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>  |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**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 |            | Seguimiento |
|----|--|-------------------------|--|--|---|---|---|-------------------|------------|-------------|
|    |  |                         |  |  |   |   |   | INICIO            | FIN        |             |
| 7  | Procedimiento para recibir reclamos de estratificación y asignación de estratos nuevos en la zona urbana y rural primera instancia   | Administrativo          | Programar visitas, en los tiempos de Ley                               | Revisar, asignar estratos socioeconómicos  | Reducir los tiempos de entrega la adopción                              | Los usuarios y la misma entidad   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |
| 8  | Procedimiento para enajenación de bienes inmuebles destinados a vivienda o para adelantar planes de vivienda por el sistema de autogestión, participación comunitaria o autoconstrucción | Administrativo          | Seguimiento que se cumplan los requisitos y propósitos de la solicitud | Venta, donación de bienes inmuebles, planes de vivienda, participación comunitaria o autoconstrucción                                    | Reducir los tiempos de entrega de la Resolución                         | El municipio y los usuarios   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente | 31/01/2019        | 30/12/2019 |             |
| 9  | Solicitud certificado de no exclusión  | Administrativo          | Solicitud realizada  | Se radica por ventanilla la solicitud de certificación   | 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 | Oficina de Control Interno Disciplinario  | 02/07/2019        | 30/12/2019 |             |
| 10 | Atención al usuario  | Administrativo          | Consultas y Solicituds   | Diariamente la comunidad se acerca a la oficina de la subsecretaría para realizar cualquier tipo de consulta o solicitud para lo cual se | Mantener siempre una buena actitud de servicio al cliente               | -Buena atención al cliente<br>-Satisfacción de las necesidades de la comunidad                  | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo  | 01/01/19          | 31/12/19   |             |



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [21]

CÓDIGO:  
MCCO.101.18.F.20

INFORME REVISION  
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO

VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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 |          | Seguimiento                          |
|----|---|-------------------------|--|--|--|---|--|-------------------|----------|--------------------------------------|
|    |   |                         |  |  |  |   |  | INICIO            | FIN      |                                      |
|    |   |                         |  | ofrece orientación e información de manera inmediata   |  |   |  |                   |          |                                      |
| 11 | Atención al usuario                                     | Administrativo          | Respuesta a solicitudes                                | Las respuestas por medio físico a las solicitudes de la comunidad se dan en el tiempo reglamentado   | Optimización del procedimiento interno asociado al trámite para dar una pronta respuesta | Satisfacción de las necesidades de la comunidad                                 | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo | 01/01/19          | 31/12/19 |                                      |
| 12 | Atención al usuario                                     | Administrativo          | Promoción y Difusión del Arte, la Cultura y el Turismo | Se informa oportunamente a la comunidad de las actividades de la Casa de la Cultura, en función del arte, la cultura y el turismo                | Mantener las estrategias de divulgación y promoción de las actividades y eventos         | Alternativas para el desarrollo cultural y turístico de la ciudad               | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo | 01/01/19          | 31/12/19 |                                      |
| 13 | Atención al usuario                                     | Administrativo          | Ventanilla única                                       | Se le informa a la comunidad en la cartelera institucional y verbalmente del proceso que debe tener la documentación allegada a la subsecretaría | Mantener siempre una buena actitud de servicio al cliente                                | - Buena atención al cliente<br>-Satisfacción de las necesidades de la comunidad | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo | 01/01/19          | 31/12/19 |                                      |
| 14 | Actualizar los Normograma de la Secretaría de Educación | Administrativa          | Actualización del procedimiento                        | Procedimiento documentado  | Actualizar por cambios en la normatividad  | Entidad Ciudadano y Asuntos legales y Públicos (Jurídica de la SEM).            |  | feb-19            | jun-19   | ANEXO 3.<br>Normograma SEM 2019 V1.0 |

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [22]</b>                  |
|   |  | <b>CÓDIGO:<br/>MCCO.101.18.F.20</b> |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b>       |  | <b>VERSION 3</b>                    |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**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 |            | Seguimiento |
|----|---|-------------------------|---------------------------------------|---|--|--|---|-------------------|------------|-------------|
|    |   |                         |                                       |   |  |  |   | INICIO            | FIN        |             |
| 15 | 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   | 19/01/2019        | 28/06/2019 |             |
| 16 | Pago de Impuestos                                     | Tecnológico             | Formularios diligenciados en línea    | Desplazamiento del contribuyente a reclamar factura<br>Entrega domiciliaria de la factura por parte del Municipio | Generar factura electrónica  | Todos los ciudadanos contribuyentes del Municipio        | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera con su grupo de Apoyo de Rentas Municipales y Oficina de Sistemas de Información, Tecnología e Innovación | 29/06/2019        | 30/12/2019 |             |
| 17 | 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 deudores Morosos | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera con la Dirección Financiera y Oficina de Sistemas de Información, Tecnología e Innovación                 | 29/06/2019        | 30/12/2019 |             |
| 18 | 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 y Gestión Financiera con su grupo de Apoyo de Rentas Municipales y Oficina de Sistemas de Información, Tecnología e Innovación | 29/06/2019        | 30/12/2019 |             |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [23]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b>       | <b>VERSION 3</b>   |  |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**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 |            | Seguimiento |
|----|---|-------------------------|--|---|--|---|---|-------------------|------------|-------------|
|    |   |                         |  |   |  |   |   | INICIO            | FIN        |             |
| 19 | 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<br>Secretaría de infraestructura | 01/01/2019        | 31/08/2019 |             |
| 20 | 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                             | 01/01/2019        | 31/08/2019 |             |
| 21 | Fichas técnicas                             | Tiempo                  | Disminuir los tiempos administrativos para la certificación de precios del mercado | Existe el documento pero sin codificación de calidad  | Enviar a calidad para su aprobación y codificación   | Mejora el tiempo en la entrega de los certificados de precios del mercado | Secretaría de infraestructura<br>Oficina de calidad       | 01/01/2019        | 31/08/2019 |             |
| 22 | Visitas Ambientales Técnicas                | 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                   | Oficina Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial     | 01/07/2019        | 30/09/2018 |             |
| 23 | 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          | Oficina Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial     | 01/07/2019        | 30/09/2018 |             |

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [24]</b>                  |
|   |  | <b>CÓDIGO:<br/>MCCO.101.18.F.20</b> |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b>       |  | <b>VERSION 3</b>                    |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**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 |            | Seguimiento |
|----|--|-------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|-------------------|------------|-------------|
|    |  |                         |                                      |  |  |  |  | INICIO            | FIN        |             |
| 24 | Administración correo electrónico            | Tecnológico             | Envío virtuales documentos           | Acceso al correo electrónico por parte de todos los funcionarios | Realizar cambio de clave y dirigir la administración del correo electrónico institucional al funcionario responsable | Reducción de tiempo e insumos en el envío de correspondencia, además de seguridad en la información. | Oficina Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial    | 10/05/2019        | 31/05/2019 |             |
| 25 | 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, obtención de información  | Oficina de Administrativo y Archivo Gestión Documental   | 02/04/2019        | 31/12/2019 |             |
| 26 | Recibir comunicaciones oficiales             | Tecnológico             | Envío virtuales documentos           | 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 correspondencia   | Secretaría de Servicios Administrativos                  | 25/02/2019        | 31/12/2019 |             |
| 27 | Liquidación Impuesto de Vehículo Público     | Tecnológica             | Tramite en línea                     | Liquidación Manual   | Solicitar al área de sistemas que construyan o gestionen este proceso sistematizado.                                 | Control en el proceso, coactivo, posible corrupción. Evitar detrimento.                              | Encargados a nivel municipio de desarrollo de programas. | 2016              | 12-2019    |             |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [25]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | VERSION 3   |

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**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 |            | Seguimiento  |
|--|--|-------------------------|--|--------------------------------------|--|--|---|-------------------|------------|--|
|  |  |                         |  |                                      |  |  |   | INICIO            | FIN        |  |
| <b>Intercambio de Información (Cadenas de Tramites-Ventanillas Únicas)</b> |  |                         |  |                                      |  |  |   |                   |            |  |
| 1  | Recibir comunicaciones oficiales y solicitudes de trámites generales propios de la dependencia   | Tecnológico             | Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites  | Registro en aplicativo sistematizado | Mejorar los procesos sistematizados de acuerdo al aplicativo del sistema   | Los usuarios y la misma entidad        | Todos los funcionarios Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Profesional Universitaria | 31/01/2019        | 30/12/2019 |  |
| 2  | Gestionar una plataforma WEB para la SEM, que cumpla con los requerimientos de Gobierno en Línea | Administrativa          | Realizar Gestión ante el ente territorial para la consecución de una página WEB que cumpla con los criterios establecidos en Gobierno en Línea | Página WEB estática                  | Proporcionar a los usuarios de la SEM, una página WEB amigable y que brinde soluciones en línea a las necesidades de los usuarios. | Entidad Ciudadano y Despacho de la SEM |   | feb-19            | dic-19     | Ver. <a href="http://www.cartago.gov.co/secretaria-de-educacion/">http://www.cartago.gov.co/secretaria-de-educacion/</a> |
| 3  | 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              | Oficina de Control Interno Disciplinario  | 02/07/2019        | 30/12/2019 |  |
| 4  | 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     | Secretaría de Infraestructura   | 01/01/2019        | 31/08/2019 |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | PAGINA [26]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | VERSION 3                                  |

| <b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b> |  |  |   |                         |                    |
|--|--|--|---|-------------------------|--------------------|
| <b>Nº</b>  | <b>Actividad</b><br>Aspectos generales (Racionalización de Tramites)   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b> | <b>Seguimiento</b> |
| 1  | Clasificar y cuantificar los trámites, servicios y OPAS de la entidad.   | Tramites, servicios y OPAS clasificados.                               | Todas las Secretarías, Subdirecciones y Oficinas  | 30/09/2019              |                    |
| 2  | Conciliar la totalidad de los trámites: hoja de vida versus procedimiento que lleva a cabo la entidad actualmente  | Inventario de trámites   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente , Secretaría de Educación y Secretaría de Tránsito y Transporte | 30/09/2019              |                    |
| 3  | Registrar la totalidad de los trámites en el SUIT  | Trámites registrados en el SUIT  | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente , Secretaría de Educación y Secretaría de Tránsito y Transporte | 30/09/2019              |                    |
| 4  | Depurar los trámites aprobados en el SUIT  | Trámites depurados en el SUIT  | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente , Secretaría de Educación y Secretaría de Tránsito y Transporte | 30/09/2019              |                    |
| 5  | Publicar en su última versión todos los trámites de la entidad en su página web  | Trámites publicados en su última versión en la página web.             | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente , Secretaría de Educación y Secretaría de Tránsito y Transporte | 30/09/2019              |                    |
| 6  | Clasificar los trámites de acuerdo a su priorización.  | Trámites clasificados de acuerdo a su priorización de racionalización. | Todas las Secretarías, Subdirecciones y Oficinas  | 30/09/2019              |                    |
| 7  | Realizar encuestas, y evaluaciones a los procesos a racionalizar con los factores internos y externos para iniciar los procesos de racionalización a los trámites escogidos. | aplicación a la racionalización de trámites                            | Todas las Secretarías, Subdirecciones y Oficinas  | 30/09/2019              |                    |
| 8  | Relacionar los trámites a racionalizar el presente año.  | Listados de trámites a racionalizar el presente año                    | Todas las Secretarías, Subdirecciones y Oficinas  | 30/09/2019              |                    |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [27]</b><br><b>CÓDIGO:<br/>MCCO.101.18.F.20</b> |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b>       | <b>VERSION 3</b>   |   |

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>              |                    |   |  |  |                                     |   |
|--|--------------------|---|--|--|-------------------------------------|---|
| <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>                          |                    |   |  |  |                                     |   |
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                                      | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Fecha Programada</b>             | <b>Seguimiento</b>  |
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>           | 1.1                | Definir el equipo que lidera el proceso   | Equipo Conformado  | Secretaría de Despacho                                       | Fecha Programada oficina de Calidad | Mediante acta No. 01 de 19 de Febrero de 2019, se definió el equipo, personal e instituciones invitadas a participar en el proceso de rendición de cuentas. Ver ANEXO 1.  |
|  | 1.2                | Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas                               | Informe de Diagnóstico   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos | Semestral                           | Mediante acta No. 02 de 25 de Febrero 201, se realizó diagnóstico y cronograma de actividades para llevar a cabo durante el proceso de rendición de cuentas. Ver ANEXO 2.   |
|  | 1.3                | Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés                           | Caracterización de la población  | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos | Semestral                           | Mediante acta No. 03 y 04 de 12 y 21 de Marzo 2019 respectivamente, se asignaron y socializaron las actividades específicas a los grupos para desarrollar durante el proceso de rendición de cuentas. Ver ANEXO 3 y 4.                          |
| <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b> | 2.1                | Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos                                | Grupo de Servidores Públicos y Ciudadanos Capacitados                    | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos | Semestral                           | Durante el proceso de rendición de cuentas se socializó la información a los diferentes actores como juntas de acción Comunal y público en general. Ver ANEXO 5.  |
|  | 2.2                | Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación | Convocatorias a la rendición de cuentas                                  | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos | Semestral                           | Se realizó la convocatoria por medios de comunicación locales, redes sociales y comunicados oficiales a la rendición de cuentas de la vigencia 2018. Ver ANEXO 6.   |
|  | 2.3                | Socialización y visibilizarán de la Información                                 | Informe de seguimiento medición de resultados de la rendición de cuentas | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos | Semestral                           | Se presentó a toda la ciudadanía Cartagüeña y norte vallecaucana un informe escrito a través de un medio de circulación masivo sobre la gestión realizada durante la vigencia 2018, para dar una visión más amplia y comprensible. Ver ANEXO 7. |



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [28]

CÓDIGO:  
MCCO.101.18.F.20

INFORME REVISION  
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO

VERSION 3

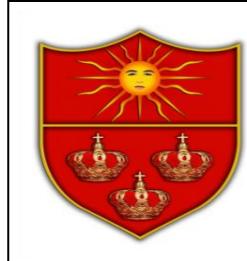
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                           |             |   |   |   |                  |   |
|--|-------------|---|---|---|------------------|---|
| Componente 3: Rendición de Cuentas                                       |             |   |   |   |                  |   |
| Subcomponente/Procesos   | Actividades |   | Meta o Producto   | Responsable   | Fecha Programada | Seguimiento   |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1         | Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.  | Reconocimiento público  | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente<br>Banco de Proyectos | Semestral        | Se tienen habilitadas las redes sociales como FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITER Y CANAL YOUTUBE, donde se publican las diferentes actividades que se realizan, igualmente los ciudadanos pueden hacer sus respectivos comentarios. Ver ANEXO 6. |
|  | 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 | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente<br>Banco de Proyectos | 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   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente<br>Banco de Proyectos | Fecha Programada | Se puso a disposición de toda la ciudadanía la urna virtual y física para el depósito de las preguntas y sugerencias en cuanto a la rendición de cuentas y así realizar una autoevaluación de todo el proceso. Ver ANEXO 8.               |
|  | 4.2         | Garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarlala.              | Planes de mejoramiento derivados de la rendición de cuentas                         | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente<br>Banco de Proyectos | Fecha Programada |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [29]</b><br><b>CÓDIGO:<br/>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>  |

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b><br><b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b> |                    |   |  |  |                          |
|---|--------------------|---|--|--|--------------------------|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> |   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>                       | <b>Fecha Programada</b>  |
| <b>Subcomponente 1<br/>Estructura<br/>administrativa y<br/>direcccionamiento<br/>estratégico</b>    | 1.1                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre los funcionarios y los ciudadanos   | Correo electrónico, comunicaciones.  | Oficina de Control Interno Disciplinario | Periódicamente           |
|   | 1.2                | Atender las necesidades de la comunidad con transparencia y dar servicios oportunos, pertinentes y de calidad                                     | Dar respuesta al 100% de las consultas, solicitudes y/o servicios que requiera la comunidad  | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo | 31/12/2019               |
|   | 1.3                | Fortalecer la comunicación con las diferentes áreas de gestión de la SEM  | Informe de capacitación y reinducción a los funcionarios de la SEM, sobre la utilización del correo institucional, el Chat interno de WhatsApp y Radicación interna del SAC. | Secretaría de Educación                  | 30/06/2019               |
|   | 1.4                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre el ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma de decisiones, actividades de mejora. | Mecanismos de comunicación   | Secretaría de Hacienda                   | 05/06/2019               |
|   | 1.5                | Socializar los instrumentos y herramientas de accesibilidad a la página web del Municipio   | Socialización de los instrumentos y herramientas de accesibilidad a la página web del Municipio  | Secretaría de Hacienda                   | 05/06/2019               |
|   | 1.6                | Establecer mecanismos de comunicación directa entre los funcionarios y los ciudadanos.  | Portales y páginas web, redes sociales, buzones de PQRS  | Secretaría de Infraestructura            | 01/01/2019<br>31/08/2019 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [30]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b>       | <b>VERSION 3</b>   |  |

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b><br><b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b> |                    |  |  |   |   |
|---|--------------------|--|--|---|---|
| <b>Subcomponente/Procesos</b>   | <b>Actividades</b> | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Fecha Programada</b>   |   |
| <b>Subcomponente 2<br/>Fortalecimiento de los canales de atención</b>                               |                    |  |  |   | mecanismo de comunicación entre funcionarios y ciudadanos   |
|   | 1.7                | Solicitar sensibilización en la Atención y Servicio al Ciudadano   | Realizar un (01) oficio a la Secretaría de Servicios Administrativos haciendo la solicitud.                                | Secretaria de Salud   | 30/06/2019  |
|   | 1.8                | Revisar y ajustar el Manual de Atención al Ciudadano y el Procedimiento para la gestión de las PQRS.   | Manual y procedimientos actualizados   | Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental              | 30/06/2019  |
| <b>Subcomponente 2<br/>Fortalecimiento de los canales de atención</b>                               | 2.1                | Realizar acciones proyectadas a implementar el uso de las TIC, entre otros, el correo electrónico institucional.   | Realizar una (01) revisión del sistema implementado<br><br>Sensibilización con todo el personal de la secretaría.          | Oficina de Control Interno Disciplinario<br><br>Secretaria de Salud | 02/07/2019  |
|   | 2.2                | Realizar actividades de divulgación y promoción para los talleres, eventos y/o actividades que ofrece la subsecretaría, incluyendo las redes sociales                      | Actividades informativas   | Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo                            | Entre el plazo de ejecución del contrato  |
|   | 2.3                | 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. | Secretaria de Educación   | 30/06/2019<br><br>Se socializó la plataforma SAC a la comunidad educativa en general.". Ver Carpeta_ACTIVIDAD 4_CAPACITACIÓN CIUDADANOS |



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |             |  |  |  |                  |
|--|-------------|--|--|--|------------------|
| Componente 4: Atención al Ciudadano            |             |  |  |  |                  |
| Subcomponente/Procesos                         | Actividades |  | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada |
|  | 2.4         | Promocionar los instrumentos y herramientas de accesibilidad a la página web del Municipio   | Instrumentos y herramientas de accesibilidad a la página web del Municipio promocionados | Secretaría de Hacienda   | Todo el año      |
|  | 2.5         | Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la información pública  | Publicación de documentos en la página web de la alcaldía                                | Secretaría de Infraestructura  | 31/08/2019       |
|  | 2.6         | Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar mayor atención.                        | Mejorar la atención al ciudadano, capacitación a los servidores públicos.                | Secretaría de Infraestructura  | 31/08/2019       |
|  | 2.7         | 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.           | Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial   | 29/06/2019       |
|  | 2.8         | 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.               | Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial   | 29/06/2019       |
|  | 2.9         | 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   | Oficina de Sistemas de información, Tecnologías e Innovación, Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental | 30/09/2019       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [32]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>           |  | VERSION 3   |

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> |   |   |   |                         |   |
|---|---|---|---|-------------------------|---|
| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>            |   |   |   |                         |   |
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                         | <b>Actividades</b>  | <b>Meta o Producto</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b> |   |
|   | 2.10 Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.              | Evidencia de los canales de atención físico y tecnológicos implementados      | Secretaría de Servicios Administrativos   | 31/12/2019              |   |
|   | 2.11 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  | Secretaría de Tránsito y Transporte   | 12/31/2019              |   |
|   | 2.12 Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.                                 | Sistemas de Comunicación Implementados  | Secretaría Jurídica   | 31/03/2016              | Formatos de control de correspondencia se lleva y registro y control a las peticiones de la ciudadanía en término |
|   | 2.13 Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.                 | Implementación de canales de comunicación                                     | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente   | 31/01/2019              |   |
|   | 2.14 Implementar sistema de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.                                  | Evidencia de los sistemas de información físico y tecnológicos implementados. | Desarrollo Agropecuario y Rural   | 31/06/2019              |   |
| <b>Subcomponente 3<br/>Talento humano</b>             | 3.1 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                                       | Oficina de Archivo Adm. y Gestión Documental<br>Secretaría de Servicios Administrativos<br>Of. de Control Interno Discip. | 02/07/2019              |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [33]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>           |  | VERSION 3   |

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> |                    |   |   |  |  |
|---|--------------------|---|---|--|--|
| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>            |                    |   |   |  |  |
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                         | <b>Actividades</b> | <b>Meta o Producto</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b>  |  |
| <b>Subcomponente 3<br/>Talento humano</b>             | 3.2                | Fortalecer mediante capacitación la atención y servicio al ciudadano.   | 1 capacitación  | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo   | 30/08/2019   |
|   | 3.3                | 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.   | Secretaría de Educación  | 31/12/2019   |
|   | 3.4                | Solicitar capacitación en temas de atención al ciudadano.<br><br>Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. | Solicitud de capacitación.<br><br>Capacitación en atención al ciudadano a los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. | Secretaría de Hacienda<br><br>Secretaría de Infraestructura<br><br>Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial.<br><br>Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental y Secretaría de Servicios Administrativos | 08/06/2019   |
|   | 3.5                | Realizar eventos de socialización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.                                      | Eventos de socialización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.                         | Secretaría de Hacienda   | 08/06/2019   |
|   | 3.6                | 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<br><br>Informe de evaluación de desempeño  | Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial<br><br>Secretaría Jurídica  | 29/06/2019   |
|   |                    |   |   |  | A través de los informes internos que rinden de su gestión con base en el formato de documentación |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | <b>PAGINA [34]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
| <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>           |  | VERSION 3   |

| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> |                    |   |   |  |            |
|---|--------------------|---|---|--|------------|
| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>            |                    |   |   |  |            |
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                         | <b>Actividades</b> | <b>Meta o Producto</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Fecha Programada</b>  |            |
| <b>Subcomponente 3</b><br><b>Talento humano</b>       | 3.7                | Realizar acciones encaminadas a evaluar a los servidores públicos en la atención al usuario, con énfasis en las comunidades más vulnerables.  | Solicitar encuesta a Oficina de Calidad, guiada a este seguimiento.   | Secretaría de Salud  | 30/06/2019 |
|   | 3.8                | 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 Secretarías y Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental           | Mensual    |
|   | 3.9                | Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Secretaría   | Solicitar Incluir en el plan de capacitación anual, actualización en normatividad de tránsito.  | Secretaría de Tránsito y Transporte  | 30/09/2019 |
|   | 3.10               | 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                                | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente  | 30/09/2019 |
|   | 3.11               | 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 | Solicitud de capacitación en el tema de mejoramiento de servicio al ciudadano, a la secretaría de Secretaría de Servicios Administrativos | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente<br><br>Secretaría de Servicios Administrativos | 30/09/2019 |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [35]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | VERSION 3   |

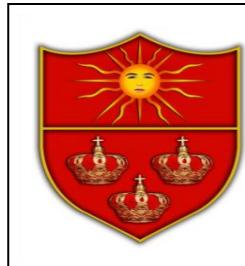
| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>    |  |  |  |                          |   |
|--|--|--|--|--------------------------|---|
| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>               |  |  |  |                          |   |
| <b>Subcomponente/Procesos</b>                            | <b>Actividades</b>   | <b>Meta o Producto</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Fecha Programada</b>  |   |
|  | pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. |  |  |                          |   |
| <b>Subcomponente 4<br/>Normativo y<br/>procedimental</b> | 4.1 Implementar un sistema de asignación de números consecutivos a las quejas allegadas a la Dependencia (manual).                                   | Seguimiento y Actas de reparto de quejas   | Oficina de Control Interno Disciplinario   | 02/07/2019               |   |
|  | 4.2 Informar a la comunidad del uso PQRS   | Actividades informativas   | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo   | 01/01/2019<br>31/12/2019 |   |
|  | 4.3 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 | Secretaría de Educación  | Mensualmente.            | Ver carpeta ACTIVIDAD 1_6 Y 10_INFORMES   |
|  | 4.4 Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.   | Informes de PQRSD  | Secretaría de Infraestructura  | 01/01/2019 - 31/08/2019  | De forma mensual se remite a cada dependencia los requerimientos de los ciudadanos, para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora. |
|  | 4.5 Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).   | Seguimiento a consecutivos de ventanilla única   | Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial<br>Secretaría de Planeación<br>Oficina Agropecuaria y Rural | 29/06/2019               |   |
|  | 4.6 Acciones guiadas a la revisión, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las normas y  | Realizar una (01) verificación del funcionamiento de la dependencia en cargada de la   | Secretaría de Salud  |                          |   |



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |   |   |  |                  |   |
|--|---|---|--|------------------|---|
| Componente 4: Atención al Ciudadano            |   |   |  |                  |   |
| Subcomponente/Procesos                         | Actividades   | Meta o Producto                           | Responsable  | Fecha Programada |   |
| 4.7  | procedimientos de la oficina de atención de quejas y reclamos.  | atención de peticiones quejas y reclamos. |  | 30/06/2019       |   |
|  | Actualizar la documentación asociada al mejoramiento de la atención al ciudadano conforme la normativa que rige la materia. | Documentos actualizados.                  | Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental | 31/12/2019       |   |
|  | Coadyuvar en el establecimiento del reglamento interno para la gestión de Peticiones, quejas y reclamos.                    | Mesa de trabajo                           | Secretaría de Servicios Administrativos                | 28/06/2019       |   |
|  | Verificar la existencia de un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos                       | Reglamento Interno                        | Secretaría Jurídica                                    | 30/06/2016       | Formatos de control de documentos y los términos de respuesta están en la constitución y la ley |
|  | Hacer seguimiento periódico informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.   | Informes periódicos                       | Secretaría Jurídica                                    | 30/06/2016       | Con los formatos de correspondencia se puede determinar claramente los tiempos de respuesta     |
|  | Verificar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos  | Informes de auditoría                     | Secretaría Jurídica                                    | 30/06/2016       | Se hace control y vigilancia a las peticiones quejas y reclamos en la secretaría jurídica       |
|  | Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. | Campañas informativas                     | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente              | jun-19           |   |
| Subcomponente 5<br>Relacionamiento con el      | 5.1 Realizar el monitoreo y control y evaluación a las solicitudes radicadas  | Seguimiento a las solicitudes realizadas  | Oficina de Control Interno Disciplinario               | Periódicamente   | De forma mensual se remite a cada dependencia los requerimientos de los                         |



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |             |  |   |  |   |
|--|-------------|--|---|--|---|
| Componente 4: Atención al Ciudadano            |             |  |   |  |   |
| Subcomponente/Procesos                         | Actividades |  | Meta o Producto   | Responsable  | Fecha Programada  |
| ciudadano                                      |             |  |   |  | ciudadanos, para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora. |
|  | 5.2         | Realizar una medición del servicio prestado a la comunidad   | 1 ejercicio de interrogación del tema "satisfacción del servicio" a los usuarios de la Casa de la Cultura | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo                 | 13/12/2019  |
|  | 5.3         | Realizar 2 mediciones de percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido.   | 2 encuestas de satisfacción al usuario  | Secretaría de Educación                                  | 15/07/2019<br>15/12/2019  |
|  | 5.4         | 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.   | Secretaría de Educación                                  | 30/07/2019<br>30/12/2019  |
|  | 5.5         | Seguimiento a la calidad y accesibilidad del servicio recibido. Identificar acciones de mejora.  | Documento de seguimiento a la calidad y accesibilidad del servicio recibido.                              | Secretaría de Hacienda                                   | 08/06/2019  |
|  | 5.6         | 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   | Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial | 29/06/2019  |
|  | 5.7         | Implementar constantemente acciones que midan la percepción que tiene el ciudadano de la   | Solicitar encuesta a Oficina de Calidad, guiada a este seguimiento.                                       | Secretaría de Salud                                      | 31/09/2019  |



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [38]

CÓDIGO:  
MCCO.101.18.F.20

INFORME REVISION  
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO

VERSION 3

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |  |                                       |   |                  |   |
|--|--|---------------------------------------|---|------------------|---|
| Componente 4: Atención al Ciudadano            |  |                                       |   |                  |   |
| Subcomponente/Procesos                         | Actividades  | Meta o Producto                       | Responsable                               | Fecha Programada |   |
|  | prestación del servicio, con el fin de retroalimentar la información obtenida.   |                                       |   | 30/06/2019       |   |
| 5.8  | Realizar el monitoreo, control y evaluación a las solicitudes radicadas a la Secretaría.   | Informe                               | Secretaría de Servicios Administrativos   | Semestral        |   |
| 5.9  | Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | Informes de auditoria                 | Secretaria Jurídica                       | 30/06/2016       | Los tiempos de respuesta a las peticiones son un instrumento de medición del acceso que tienen todas las ciudadanas frente a la administración. |
| 5.10   | 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             | Secretaria de Planeación y Medio Ambiente | jun-19           |   |
| 5.11   | 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 | Desarrollo Agropecuario y Rural           | 31/06/2019       |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | PAGINA [39]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | VERSION 3                                  |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                      |             |   |                 |   |   |                          |   |
|---|-------------|---|-----------------|---|---|--------------------------|---|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información              |             |   |                 |   |   |                          |   |
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto | Responsable   | Fecha Programada                            | Seguimiento              |   |
| <b>Subcomponente 1<br/>Lineamientos de<br/>transparencia activa</b> | 1.1         | Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura administrativa de la Administración Municipal                               |                 | Publicación de la información mínima en la página web   | Secretaría de Servicios Administrativos     | 30/12/2019               | En la página web del Municipio se encuentra publicada toda la información referente a la estructura administrativa de la Administración Municipal   |
|   | 1.2         | Dar información vigente y actualizada a la comunidad  |                 | Información vigente y actualizada   | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo    | 01/01/2019<br>31/12/2019 |   |
|   | 1.3         | Publicar en la plataforma web de la SEM o en la plataforma tecnológica que se posea, el portafolio de servicios de la SEM.                    |                 | Portafolio de servicios actualizado de la SEM o en la plataforma tecnológica publicado en la plataforma web | Planeación Educativa.<br>SEM                | ABRIL-19                 | Se anexa el portafolio de servicio de la SEM 2019, el cual fue socializado en el mes de marzo de 2019, pero aún no cuenta con aprobación por parte del Comité directivo de la SEM por lo tanto no se ha publicado para la comunidad en general. VER: ANEXO_4_PORTAFOLIO DE SERVICIOS SEMCARTAGO 2019 en ACTUALIZACION MAYO6 |
|   | 1.4         | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera |                 | Publicación de la información mínima en la página web   | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 27/05/2019               |   |
|   | 1.5         | Divulgación de datos abiertos (Datos estadísticos de la Secretaría  |                 | Datos abiertos publicados en la página web del Municipio  | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 20/12/2019               |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | PAGINA [40]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | VERSION 3                                  |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<br><b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b> |             |   |  |  |                            |
|---|-------------|---|--|--|----------------------------|
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada           |
|   | 1.6         | Publicación en la página web de la alcaldía sobre procesos de contratación  | Documentos de contratación publicados Página web alcaldía                            | Secretaría de Infraestructura                                | 01/01/2019<br>31/08/2019   |
|   | 1.7         | Acciones guiadas a divulgar proactivamente la información pública y/o gobierno en línea.  | Un (01) acto público donde se dé a conocer la información.                           | Secretaría de Salud  | 30/09/2019                 |
|   | 1.8         | Garantizar la veracidad oportunidad y accesibilidad de la información al público en general.  | Solicitar encuesta a Oficina de Calidad encuesta sobre el tema.                      | Secretaría de Salud  | 30/09/2019                 |
|   | 1.9         | Publicación de información actualizada de cada dependencia, teléfonos, direcciones.   | Información publicada en la Página web alcaldía municipal                            | Oficina de Sistemas de información, Tecnologías e Innovación | 01/01/2019 -<br>31/08/2019 |
|   | 1.10        | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.  | Información de gobierno en Digital publicado   | Secretaría de Servicios Administrativos                      | permanente                 |
|   | 1.11        | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento   | Procedimientos y servicios publicados  | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente.                   | 30/06/2019                 |
| <b>Subcomponente 2<br/>Lineamientos de transparencia pasiva</b>   | 2.1         | Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales por certificaciones ofrecidas por la Dependencia | Formato Certificación de No Exclusión  | Control Interno Disciplinario                                | 02/07/2019                 |
|   | 2.2         | Atender siempre las solicitudes y derechos de petición de la comunidad  | Respuestas a tiempo  | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo                     | 01/01/2019<br>31/12/2019   |
|   | 2.3         | Hacer seguimiento a la calidad de las respuestas de los PQR's 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. SEM              | Mensualmente.              |
|   | 2.4         | Revisar los estándares del contenido y  | Estándares revisados   | Secretaría de Hacienda                                       | 20/12/2019                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | PAGINA [41]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | VERSION 3                                  |

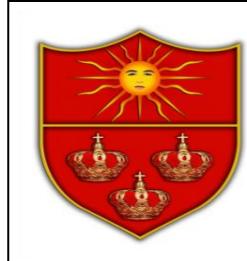
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                                       |   |  |   |                          |             |
|--|---|--|---|--------------------------|-------------|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información                               |   |  |   |                          |             |
| Subcomponente/Procesos   | Actividades   | Meta o Producto  | Responsable                                 | Fecha Programada         | Seguimiento |
|  | oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública generada por la Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera                               |  | y Gestión Financiera                        |                          |             |
|  | 2.5 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública  | informes de solicitudes y derechos de petición realizados con sus tiempos de respuesta | Secretaría de Infraestructura               | 01/01/2019 - 31/08/2019  |             |
|  | 2.6 Revisar los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.  | Formato de inventario documental.  | Oficina de Desarrollo Agropecuario y Rural  | 31/06/2019               |             |
|  | 2.7 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.  | Secretaría de Salud                         | 30/09/2019               |             |
|  | 2.8 Implementar acciones que garanticen la entrega correcta y de calidad de la información pública, de acuerdo a los protocolos.  | Realizar Actas de Verificación   | Secretaría de Salud                         | 30/09/2019               |             |
|  | 2.9 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.   | Estándares de contenido y oportunidad revisados  | Secretaría de Servicios Administrativos     | 30/07/2019               |             |
|  | 3.1 El Registro o inventario de activos de información  | Formato inventario documental  | Control Interno Disciplinario               | 30/12/2019               |             |
| <b>Subcomponente 3<br/>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b> | 3.2 Cumplir con los documentos establecidos en la tabla de retención documental.  | Cumplir lineamientos establecidos  | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo    | 01/01/2019<br>31/12/2019 |             |
|  | 3.3 El Registro o inventario de activos de Información  | Inventario de Activos de Información   | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera | 20/12/2019               |             |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | PAGINA [42]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | VERSION 3                                  |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<br><b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b> |             |   |  |  |                         |
|---|-------------|---|--|--|-------------------------|
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |   | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada        |
|   | 3.5         | El Esquema de publicación de información  | Esquema de publicación definido  | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera              | 20/12/2019              |
|   | 3.6         | El Índice de Información Clasificada y Reservada  | Información clasificada y reservada  | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera              | 20/12/2019              |
|   | 3.7         | El Registro o inventario de Información entregada a la ciudadanía   | informes de solicitudes y derechos de petición realizados con sus tiempos de respuesta | Secretaría de Infraestructura                            | 01/01/2019 - 31/08/2019 |
|   | 3.8         | El Índice de Información Clasificada y Reservada  | informes de solicitudes y derechos de petición realizados con sus tiempos de respuesta | Secretaría de Infraestructura                            | 01/01/2019 - 31/08/2019 |
|   | 3.9         | Acciones encaminadas a verificar el registro del inventario documental  | Realizar Actas de Verificación.  | Secretaría de Salud                                      | 30/09/2019              |
|   | 3.10        | Implementar acciones que verifiquen el esquema de publicación de información.   | Realizar Actas de Verificación   | Secretaría de Salud                                      | 30/09/2019              |
|   | 3.11        | Proyectar acciones que Verifiquen el Índice de Información Clasificada y Reservada.   | Realizar Actas de Verificación   | Secretaría de Salud                                      | 30/09/2019              |
|   | 3.12        | Elaborar y remitir informes de gestión a la Secretaría de Planeación  | Informes de gestión  | Secretaría de Servicios Administrativos                  | 30/06/2019              |
|   | 3.13        | Unificar con Gestión Documental los registros a publicar  | Registros homologados y publicados   | Secretaría de Tránsito y Transporte y Gestión Documental | 30/09/2019              |
|   | 3.14        | Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, | Formatos divulgados  | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente.               | 30/12/2019              |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b>      | PAGINA [43]<br>CÓDIGO:<br>MCCO.101.18.F.20 |
|   | <b>INFORME REVISION<br/>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL<br/>CIUDADANO</b> | VERSION 3                                  |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<br><b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b> |   |   |   |  |  |
|---|---|---|---|--|--|
| Subcomponente/Procesos  | Actividades   | Meta o Producto   | Responsable   | Fecha Programada                                     | Seguimiento  |
|   | permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.  |   |   |  |  |
| <b>Subcomponente 4<br/>Criterio diferencial de<br/>accesibilidad</b>  | 4.1 Divulgar información en formatos comprensibles para todo el público   | Información asequible a todos los ciudadanos en cartelera   | Control Interno Disciplinario   | Periódicamente, cuando se requiera                   |  |
|   | 4.2 Divulgar la información de las ofertas, actividades y servicios por medio de las redes sociales y en la cartelera institucional de la casa de la cultura  | Información oportuna y veraz  | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo  | 01/01/2019<br>31/12/2019                             |  |
|   | 4.3 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. SEM   | Cada que se requiera la socialización de un informe. | Se divulga la información en formatos alternativos Comprensibles" ver: <a href="http://www.cartago.gov.co/secretaria-de-educacion/">http://www.cartago.gov.co/secretaria-de-educacion/</a> |
|   | 4.4 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   | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera<br><br>Oficina de Gestión de desarrollo ambiental y Territorial | 20/12/2019   |  |
|   | 4.5 Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgarla información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.   | Cumplimiento de los lineamientos establecidos por el área competente  | Oficina de Gestión de desarrollo ambiental y Territorial  | 29/06/2019   |  |
|   | 4.6 Realiza acciones que garanticen la comprensión de la información, en formatos alternativos  | Realizar Actas de Verificación.   | Secretaría de Salud   | 30/09/2019   |  |



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [44]

CÓDIGO:  
MCCO.101.18.F.20

INFORME REVISION  
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO

VERSION 3

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                          |             |  |   |  |  |
|---|-------------|--|---|--|--|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información                  |             |  |   |  |  |
| Subcomponente/Procesos  | Actividades |  | Meta o Producto   | Responsable                                | Fecha Programada                                       |
| Subcomponente 5<br><b>Monitoreo del acceso a la información pública</b> | 4.7         | comprendibles.   |   |  |  |
|   | 4.7         | Proyectar acciones que permitan verificar la implementación de los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad  | Realizar Actas de Verificación.   | Secretaría de Salud                        | 30/09/2019   |
|   | 4.8         | Implementación de la estrategia de gobierno en Digital en la Administración, de acuerdo al cumplimiento por fases, según el Gobierno Nacional en las entidades territoriales.                          | Documento   | Comité Gobierno Digital                    | permanente   |
|   | 4.9         | Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.   | Medios electrónicos adecuados   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente. | 06/2019  |
|   | 4.10        | Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad   | Espacios de acceso a discapacitados adecuados   | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente. | 06/2019  |
|   | 4.11        | 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                     | Secretaría de Planeación y Medio Ambiente. | 06/2019  |
|   | 5.1         | Generar informe de solicitudes de acceso a la información  | Informe de número de solicitudes recibidas-trasladas-negadas todo con tiempo de respuesta | Control Interno Disciplinario              | 31/06/2019   |
|   | 5.2         | Realizar informes de solicitudes de información pública atendidas  | informes de solicitudes atendidas   | Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo   | 31/06/2019   |
|   | 5.3         | Generar un informe con el número de solicitudes recibidas.   | Informe de atención al ciudadano  | P.U. de la Unidad de Atención al           | Mensualmente. Ver carpeta ACTIVIDAD 1_6 Y 10_ INFORMES |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b>      | <b>PAGINA [45]</b><br><b>CÓDIGO:</b><br><b>MCCO.101.18.F.20</b> |
|   | <b>INFORME REVISION</b><br><b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b><br><b>CIUDADANO</b> | <b>VERSION 3</b>  |

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano         |  |  |                     |   |                          |
|--|--|--|---------------------|---|--------------------------|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información |  |  |                     |   |                          |
| Subcomponente/Procesos                                 | Actividades  |  | Meta o Producto     | Responsable   | Fecha Programada         |
|  |  |  |                     | ciudadano. SEM  |                          |
| 5.4  | El número de solicitudes recibidas                                     |  | Reporte estadístico | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2019<br>30/12/2019 |
| 5.5  | El número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho        |  | Reporte estadístico | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2019<br>30/12/2019 |
| 5.6  | El tiempo de respuesta a cada solicitud                                |  | Reporte estadístico | Todas las dependencias de la Administración Municipal | 30/06/2019<br>30/12/2019 |
| 5.7  | El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información |  | Reporte estadístico | Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera           | 30/06/2019<br>30/12/2019 |