
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1] CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL 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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20 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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20 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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL 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%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO		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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
		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%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO		31	2	14%

El componente N° 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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
		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%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO		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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
		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 direccionamiento estratégico	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%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO		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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
		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%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO		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 significativo en el cumplimiento de esta norma y en especial a este componente que forma parte del Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano.

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

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


Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento:			30/04/2019	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
	INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
		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.

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

MATRIZ SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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
Políticas De Administración Del Riesgo	1.1	Préstamo de expedientes contractuales.	Control de préstamo de expedientes a través de formato consulta y préstamo de expedientes contractuales.	Secretaria Jurídica	30/09/2019	Formato establecido para el préstamo de documentos y este se diligencia cada vez que soliciten un expediente
	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	Esto se realiza con la elaboración del Mapa de riesgo donde se establecen los controles para prevenir cualquier riesgo de corrupción.
	1.3	Elaboración y/o actualización del Plan de Anticorrupción y de atención al ciudadano	1 Plan actualizado	Subsecretaria de Cultura	31/01/2019	Se cuenta con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 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.	Secretaria de Educación	trimestral	Se anexa documento acción preventiva del hallazgo evidenciado en el informe del tablero de indicadores del mes de febrero y marzo, donde se evidencia en la página 8 punto 5 el hallazgo que requiere diligenciamiento de acción preventiva de la Oficina de

	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. Ver. Carpeta_ANEXO_1_ACCIONES_PREVENTIVAS
Políticas De Administración Del Riesgo	1.5	Realizar auditorías internas del sistema integrado de gestión.	Informes de auditorías internas realizadas	Secretaria 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.	Secretaria 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.	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019
	1.8	Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados	Planes de Mejoramiento	Secretaria 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 cumplan 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
Políticas De Administración Del Riesgo	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 Secretaria 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.
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		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
					controles establecidos para riesgos existentes
	2.5 Analizar y evaluar el Riesgo de Corrupción.	Mapa de Riesgos	Secretaria 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	Secretaria de Educación	01/02/2019	Se sistematizó mediante la plataforma ADESOGS S.A.S
	2.7 Sistematizar y Elaborar la Matriz de Riesgo de Corrupción	La Matriz de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Secretaria de Educación	22/01/2018	Ver: ACTIVIDAD 8 Y 9_MATRIZ DE RIESGO
	2.8 Identificar los procesos administrativos y operativos y sus objetivos.	Resumen de procesos y objetivos	Secretaria 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	Secretaria 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.	Secretaria 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.	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019	
Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	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	Secretaria 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.	Secretaria de Salud	03/05/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		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	
	2.14	Concretar tareas que contribuyan a la elaboración de la matriz de riesgo.	Realizar un (01) mapa de riesgo de corrupción.	Secretaria de Salud	03/05/2019	
	2.15	Realizar seguimiento al mapa de riesgo.	Numero de seguimientos realizados	Todas las Secretarías	28/06/2019 30/09/2019 31/12/2019	
Consulta y Divulgación	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	Secretaria 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 subsecretaria	1 Actividad de Socialización	Subsecretaria 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	Subsecretaria de Cultura	15/02/2019	Se publicó en la cartelera de la Subsecretaria 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.	Secretaria 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: http://www.funcionpublica.gov.co/web/SUIT

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		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
	3.5	Reunir el grupo de apoyo para concretar los riesgos de corrupción.	Efectuar una (01)reunión	Secretaria de Salud	03/05/2019	
Consulta y Divulgación	3.6	Reunir a todo el personal de la Secretaría de Salud para socializar los riesgos de corrupción	Efectuar una (01)reunión	Secretaria de Salud	31/05/2019	
	3.7	Enviar Mapa de riesgos a la Secretaria de Planeación para su publicación	Documento enviado y publicado	Secretaría de Servicios Administrativos	30/01/2019	Se tiene el Mapa de riesgo para la Secretaria 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.	Secretaria 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	Secretaria Jurídica	30/09/2019	
	Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear, controlar y evaluar la ejecución de acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos	Informe de monitoreo	Todas las Secretarias	02/07/2019 30/09/2019 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 Secretarias	02/07/2019 30/09/2019 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 Secretarias	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.	Secretaria 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	Secretaria de infraestructura	de Segundo trimestre del año	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
		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	
Monitoreo y Revisión	4.6	Asegurar que los controles sean eficientes y eficaces.	Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.	Secretaria 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.	Secretaria de Salud	31/08/2019	
	4.8	Descubrir cambios en el ámbito interno y externo.	Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.	Secretaria de Salud	30/11/2019	
	4.9	Realizar un cronograma que permita monitorear controles establecidos para mitigar los riesgos de la Secretaria 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.	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	30/06/2019	
	4.11	Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo		Secretaria 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		Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	30/06/2019	
	4.13	Detectar cambios en el contexto interno y externo		Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	30/06/2019	
	4.14	Identificar riesgos emergentes		Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	30/06/2019	
Seguimiento	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 30/08/2019 30/12/2019	Se realiza seguimiento según lo establecido en la Ley.
	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.	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		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	
	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.	Secretaria 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.	Secretaria de Salud	28/06/2019	
	5.7	Recopilar información del grupo que contribuya a fortalecer el plan.	Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.	Secretaria 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 30/08/2019 30/12/2019	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			

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
		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	
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	Secretaria 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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente, Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019	30/12/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20]
		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	
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	Secretaria 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	Secretaria 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 Solicitudes	Diariamente la comunidad se acerca a la oficina de la subsecretaria 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 -Satisfacción de las necesidades de la comunidad	Subsecretaria 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	Subsecretaria 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	Subsecretaria 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 subsecretaria	Mantener siempre una buena actitud de servicio al cliente	- Buena atención al cliente -Satisfacción de las necesidades de la comunidad	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/19	31/12/19	
14	Actualizar los Normogramas 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. Normograma SEM 2019 V1.0

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		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	
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 Entrega domiciliaria de la factura por parte del Municipio	Generar factura electrónica	Todos los ciudadanos contribuyentes del Municipio	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria 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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23]
		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	
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.	Secretaria de planeación Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria de infraestructura Oficina de calidad	01/01/2019	31/08/2019	
22	Visitas Técnicas Ambientales	Administrativo	Optimización del proceso	Se registran las solicitudes de asistencia técnica y se programan para su ejecución.	Se estandariza el formato conforme lo determina los Órganos de Control	Reducción de actividades en los procedimientos internos	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24]
		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	
24	Administración correo electrónico	Tecnológico	Envío virtuales documentos	Acceso al correo electrónico por parte de todos los funcionarios	Realizar cambio de clave y direccionar la administración del correo electrónico institucional al funcionario responsable	Reducción de tiempo e insumos en el envío de correspondencia, además de seguridad en la información.	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, para obtención de información	Oficina de Archivo Administrativo y 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	Trámite en línea	Liquidación Manual	Solicitar al área de sistemas que construyan o gestionen este proceso sistematizado.	Control en el proceso, cobro coactivo, mitigar posible riesgo corrupción. Evitar posible detrimento.	Encargados a nivel municipio de desarrollo de programas.	2016	12-2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25]
		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	
Intercambio de Información (Cadenas de Trámites-Ventanillas Únicas)										
1	Recibir comunicaciones oficiales y solicitudes de trámites generales propios de la dependencia	Tecnológico	Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites	Registro en aplicativo sistematizado	Mejorar los procesos sistematizados de acuerdo al aplicativo del sistema	Los usuarios y la misma entidad	Todos los funcionarios Secretaria 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. http://www.cartago.gov.co/secretaria-de-educacion/
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	Secretaria de Infraestructura	01/01/2019	31/08/2019	

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites					
Nº	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento
1	Aspectos generales (Racionalización de Tramites) 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 tramites: hoja de vida versus procedimiento que lleva a cabo la entidad actualmente	Inventario de tramites	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente , Secretaria de Educación y Secretaria de Tránsito y Transporte	30/09/2019	
3	Registrar la totalidad de los tramites en el SUIIT	Tramites registrados en el SUIIT	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente , Secretaria de Educación y Secretaria de Tránsito y Transporte	30/09/2019	
4	Depurar los tramites aprobados en el SUIIT	Tramites depurados en el SUIIT	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente , Secretaria de Educación y Secretaria de Tránsito y Transporte	30/09/2019	
5	Publicar en su última versión todos los trámites de la entidad en su página web	Tramites publicados en su última versión en la página web.	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente , Secretaria de Educación y Secretaria de Tránsito y Transporte	30/09/2019	
6	Clasificar los trámites de acuerdo a su priorización.	Tramites 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 tramites	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
		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
Información de calidad y en lenguaje comprensible	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 Diagnostico	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos	Semestral	Mediante acta No. 02 de 25 de Febrero 2019, 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	Secretaria 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.
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos	Grupo de Servidores Públicos y Ciudadanos Capacitados	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos	Semestral	Durante el proceso de rendición de cuentas se socializo 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	Secretaria 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 visibilización de la Información	Informe de seguimiento medición de resultados de la rendición de cuentas	Secretaria 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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos	Semestral	Se tienen habilitadas las redes sociales como FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITER Y CANAL YOU TUBE, 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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente 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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente 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 mejorarla.	Planes de mejoramiento derivados de la rendición de cuentas	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos	Fecha Programada	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [29]
		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	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Establecer mecanismos de comunicación directa entre los funcionarios y los ciudadanos	Correo electrónico, comunicaciones.	Oficina de Control Interno Disciplinario	Periódicamente	Se utiliza el correo electrónico como mecanismo de comunicación entre funcionarios y ciudadanos
	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	Subsecretaria 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.	Secretaria de Educación	30/06/2019	Esta actividad se realizó con los funcionarios de la SEM en el mes de marzo de 2019. Ver ACTIVIDAD 3_ CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS
	1.4	Establecer mecanismos de comunicación directa entre el ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma decisiones, actividades de mejora.	Mecanismos de comunicación	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria de Infraestructura	01/01/2019 31/08/2019	Se utiliza el correo electrónico, la página web, redes sociales y demás medios como

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [30]
		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	
					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	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar acciones proyectadas a implementar el uso de las TIC, entre otros, el correo electrónico institucional.	Realizar una (01) revisión del sistema implementado Sensibilización con todo el personal de la secretaría.	Oficina de Control Interno Disciplinario Secretaria de Salud	02/07/2019	
	2.2 Realizar actividades de divulgación y promoción para los talleres, eventos y/o actividades que ofrece la subsecretaria, incluyendo las redes sociales	Actividades informativas	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	Entre el plazo de ejecución del contrato	La Subsecretaria de Cultura constantemente divulga las actividades y talleres que se ofrecen en la casa de la Cultura.
	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 Secretaria.	Informe de socialización de información del proceso para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Secretaria.	Secretaria de Educación	30/06/2019	Se socializó la plataforma SAC a la comunidad educativa en general." Ver_Carpeta_ACTIVIDAD 4_CAPACITACIÓN CIUDADANOS

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [31]
		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
	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	Secretaria 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	Secretaria 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.	Secretaria 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

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
	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	Secretaria 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	Secretaria Jurídica	31/03/2016	Formatos de control de correspondencia se lleva y registro y control a las peticiones de la ciudadanía en termino
	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	Secretaria 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	
Subcomponente 3 Talento humano	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 Secretaría de Servicios Administrativos Of. de Control Interno Discip.	02/07/2019	

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
Subcomponente 3 Talento humano	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	Se realizó con los funcionarios de la SEM en el mes de marzo de 2019. Ver ACTIVIDAD 3_ CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS
	3.4	Solicitar capacitación en temas de atención al ciudadano. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Solicitud de capacitación. Capacitación en atención al ciudadano a los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Secretaría de Hacienda Secretaría de Infraestructura Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial. 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 Informe de evaluación de desempeño	Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial Secretaría Jurídica	29/06/2019	A través de los informes internos que rinden de su gestión con base en el formato de documentación

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [34]
		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		
Subcomponente 3 Talento humano	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.	Secretaria 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	De forma mensual se remite a cada dependencia los requerimientos de los ciudadanos, para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
	3.9	Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Secretaria	Solicitar Incluir en el plan de capacitación anual, actualización en normatividad de tránsito.	Secretaria 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	Secretaria 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 secretaria de Secretaria de Servicios Administrativos	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente Secretaria de Servicios Administrativos	30/09/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [35]
		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		
	pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.					
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 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	Secretaria 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	Secretaria 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 Secretaria de Planeación 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	Secretaria de Salud		

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [36]
		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	
	procedimientos de la oficina de atención de quejas y reclamos.	atención de peticiones quejas y reclamos.		30/06/2019	
4.7	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	
4.8	Coadyuvar en el establecimiento del reglamento interno para la gestión de Peticiones, quejas y reclamos.	Mesa de trabajo	Secretaria de Servicios Administrativos	28/06/2019	
4.9	Verificar la existencia de un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento Interno	Secretaria Jurídica	30/06/2016	Formatos de control de documentos y los términos de respuesta están en la constitución y la ley
4.10	Hacer seguimiento periódico informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes periódicos	Secretaria Jurídica	30/06/2016	Con los formatos de correspondencia se puede determinar claramente los tiempos de respuesta
4.11	Verificar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Informes de auditoria	Secretaria Jurídica	30/06/2016	Se hace control y vigilancia a las peticiones quejas y reclamos en la secretaria jurídica
4.12	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas informativas	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	jun-19	
Subcomponente 5 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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [37]
		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		
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	Subsecretaria 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	Secretaria de Educación	15/07/2019 15/12/2019	Esta actividad se modificó a una encuesta por año la cual se programó para el último trimestre del año 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.	Secretaria de Educación	30/07/2019 30/12/2019	Esta actividad se modificó a una encuesta por año la cual se programó para el último trimestre del año 2020
	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.	Secretaria 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.	Secretaria 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 Secretaria.	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	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [39]
		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	Seguimiento	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura administrativa de la Administración Municipal	Publicación de la información mínima en la página web	Secretaria 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	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 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. 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 Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	Publicación de la información mínima en la página web	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	27/05/2019	
	1.5	Divulgación de datos abiertos (Datos estadísticos de la Secretaria	Datos abiertos publicados en la página web del Municipio	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [40]
		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	Seguimiento	
	1.6	Publicación en la página web de la alcaldía sobre procesos de contratación	Documentos de contratación publicados Página web alcaldía	Secretaria de Infraestructura	01/01/2019 31/08/2019	Se publica en la página web del Municipio y en el SECOP todo lo relacionado con la contratación.
	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.	Secretaria 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.	Secretaria 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 - 31/08/2019	
	1.10	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	Información de gobierno en Digital publicado	Secretaria de Servicios Administrativos	permanente	
	1.11	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Procedimientos y servicios publicados	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente.	30/06/2019	
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	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	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 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.	Ver carpeta ACTIVIDAD 1_6 Y 10_ INFORMES
	2.4	Revisar los estándares del contenido y	Estándares revisados	Secretaria de Hacienda	20/12/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [41]
		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	Seguimiento
	oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública generada por la Secretaria 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	Secretaria 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.	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria de Servicios Administrativos	30/07/2019	
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1 El Registro o inventario de activos de información	Formato inventario documental	Control Interno Disciplinario	30/12/2019	
	3.2 Cumplir con los documentos establecidos en la tabla de retención documental.	Cumplir lineamientos establecidos	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019	
	3.3 El Registro o inventario de activos de Información	Inventario de Activos de Información	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [42]
		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	Seguimiento	
	3.5	El Esquema de publicación de información	Esquema de publicación definido	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	
	3.6	El Índice de Información Clasificada y Reservada	Información clasificada y reservada	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria de Infraestructura	01/01/2019 - 31/08/2019	
	3.9	Acciones encaminadas a verificar el registro del inventario documental	Realizar Actas de Verificación.	Secretaria de Salud	30/09/2019	
	3.10	Implementar acciones que verifiquen el esquema de publicación de información.	Realizar Actas de Verificación	Secretaria de Salud	30/09/2019	
	3.11	Proyectar acciones que Verifiquen el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Realizar Actas de Verificación	Secretaria de Salud	30/09/2019	
	3.12	Elaborar y remitir informes de gestión a la Secretaría de Planeación	Informes de gestión	Secretaria de Servicios Administrativos	30/06/2019	
	3.13	Unificar con Gestión Documental los registros a publicar	Registros homologados y publicados	Secretaria 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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente.	30/12/2019	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [43]
		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	Seguimiento
	permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.				
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	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	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 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 se la socialización de un informe.	Se divulga la información en formatos alternativos Comprensibles" ver: http://www.cartago.gov.co/secretaria-de-educacion/
	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	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera 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.	Secretaria 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	Seguimiento
	comprensibles.				
	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.	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente.	06/2019	
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Generar informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de número de solicitudes recibidas-trasladadas-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	Subsecretaria 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	Mensualmente.	Ver carpeta ACTIVIDAD 1_6 Y 10_ INFORMES

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [45]
		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	Seguimiento
			ciudadano. SEM		
5.4	El número de solicitudes recibidas	Reporte estadístico	Todas las dependencias de la Administración Municipal	30/06/2019 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 30/12/2019	
5.6	El tiempo de respuesta a cada solicitud	Reporte estadístico	Todas las dependencias de la Administración Municipal	30/06/2019 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 30/12/2019	