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

## OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION




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

Fecha de Corte: 31 de Agosto de 2019

[www.cartago.gov.co](http://www.cartago.gov.co)

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



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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 el segundo cuatrimestre (mayo-agosto) 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
		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	15	88%
2	Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	15	15	100%
3	Consulta y Divulgación	10	9	90%
4	Monitoreo y Revisión	14	14	100%
5	Seguimiento	9	9	100%
<b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b>		65	62	96%

El componente No. 1 Gestión del Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgos, presenta un nivel de cumplimiento del 96% con fecha de corte al 30 de agosto de 2019.

##### 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.


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

Nº	DEPENDENCIA	COMPONENTE 2		
		Actividades	Actividades realizadas o en proceso	Porcentaje de Cumplimiento
1	Planeación de la Estrategia de Racionalización	27	16	59%
2	Intercambio de Información (Cadenas de Tramites-Ventanillas Únicas)	4	2	50%
<b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b>		31	18	55%

El componente N° 2 Estrategias de Racionalización de Trámites, registra un margen de cumplimiento del 55% con fecha de corte al 30 de agosto 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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%
<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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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	5	63%
2	Fortalecimiento de los canales de atención	14	9	64%
3	Talento humano	11	6	55%
4	Normativo y procedimental	12	10	83%
5	Relacionamiento con el ciudadano	12	9	75%
<b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b>		57	39	68%

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 68%, ya que las actividades están para ser ejecutadas al partir del mes de septiembre de 2019.




	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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	7	64%
2	Lineamientos de transparencia pasiva	9	5	56%
3	Elaboración los instrumentos de gestión de la información	14	6	43%
4	Criterio diferencial de accesibilidad	11	6	55%
5	Monitoreo del acceso a la información pública	7	7	100%
<b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO</b>		52	31	63%

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.



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

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


Seguimiento 2 OCI				
Fecha seguimiento:			31/08/2019	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión de Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgo de Corrupción	65	62	96%	
Estrategias Racionalización de Tramite	31	18	55%	
Rendición de Cuentas	10	10	100%	
Atención al Ciudadano	57	39	68%	
Transparencia y Acceso a la Información	52	31	63%	

La ejecución del plan anticorrupción arroja un margen de cumplimiento del 76.4% con fecha de corte del seguimiento del 30 de agosto de 2019. Una (1) 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 septiembre 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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 VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	VERSION 3

### MATRIZ SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>						
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>	1.1	Préstamo de expedientes contractuales.	Control de préstamo de expedientes a través de formato consulta y préstamo de expedientes contractuales.	Secretaria Jurídica	30/09/2019	Se tiene el control de préstamo de expedientes con el código MAAD.800.18.F.26 VR 1
	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	Se tiene alertas de control a los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos.
	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 realizó la actualización del Plan Anticorrupción 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	ANEXO_1_TABLERO_INDI CADORES
	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	N/A, a la fecha la entidad territorial no ha enviado la programación de auditorías.
	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	Documento – Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable
	1.7	Construir alertas de control para los riesgos de corrupción asociados al proceso Gestión Apoyo	Monitoreo a los posibles riesgos.	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019	Acta – monitoreo a los posibles riesgos

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento	
	Económico y Financiero					
<b>Políticas De Administración Del Riesgo</b>	1.8	Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados	Planes de Mejoramiento	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019	Documento Plan de Mejoramiento
	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	Se realizan reuniones semanales para hacer seguimiento a los proyectos, tramites y sus cumplimientos, se relacionan los compromisos en acta, documento el cual ha sido aprobado por la oficina de calidad.
	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	
	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	<b>Junio 10 de 2019</b> Se envía memorando haciendo solicitud Capacitación en Anticorrupción para los funcionarios
	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	ACTA DE REUNION No. 001 (Mayo 2 de 2019) Ratificación conformación comité Plan Anticorrupción 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	ACTA DE REUNION No. 004 ( <b>Junio 7 de 2019</b> ) seguimiento trimestral-2019

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	VERSION 3

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	Seguimiento	
	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 elaboró documento de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se compilan las estrategias, seguimientos y acciones de anticorrupción de la Secretaria de planeación y de las demás Secretarías
<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	Se elaboró documento de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se compilan las estrategias, seguimientos y acciones de anticorrupción de todas las Secretarías.
	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	Se elaboró el respectivo estudio de identificación de riesgos de corrupción, donde se identifican las actividades, causas y posibles riesgos a realizar inadecuadamente alguna actividad

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

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	Seguimiento
<b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>	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	En los mapa de riesgos de cada proceso se tiene los controles establecidos para cada riesgo
	2.5	Analizar y evaluar el Riesgo de Corrupción.	Mapa de Riesgos	Secretaria de Educación (cultura)	22/01/2018	Se realizó la actualización del Mapa de riesgos para la vigencia 2019
	2.6	Actualización del Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado	Secretaria de Educación	01/02/2019	La Secretaria de Educación tiene establecido el mapa de riesgo para la vigencia 2019.
	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	
	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	Acta – resumen de procesos y objetivos
	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	Documentos que describan causas a riesgos probables
	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	Documento – acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables
	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	Documento – con controles establecidos describiendo tipo
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	ACTA DE REUNION No. 002 (Mayo 3 de 2019) Identificación de los Riesgos	



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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>						
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>	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	Se trabajan los 3 formatos que ayuden a identificar el impacto, a emitir una calificación y a controlar los riesgos de corrupción
	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	Se realizó mapa de riesgo de la secretaria.
	2.15	Realizar seguimiento al mapa de riesgo.	Numero de seguimientos realizados	Todas las Secretarías	28/06/2019 30/09/2019 31/12/2019	Con corte al mes de julio de 2019, Se realiza el seguimiento en las fechas establecidas dentro del Mapa de Riesgos. Se adjunta matriz de Riesgo.
<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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019	Se realizaron las publicaciones correspondientes en la página web del Municipio.
	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 realizó la socialización del plan y matriz Anticorrupción el día 30 de Abril del 2019
	3.3	Publicación del Mapa de riesgos en la cartelera institucional	1 Publicación del Mapa de riesgos	Subsecretaria de Cultura	15/02/2019	El mapa de riesgos se encuentra publicado en la Cartelera Institucional de la Casa de la Cultura
	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	Secretaria de Educación	Dos veces al año (febrero de 2018 y julio de 2018) y/o	Con la actualización de la plataforma SAC, V2.0, no se



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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento	
		el conocimiento del ciudadano.		cuando sea necesario.	permite publicar los trámites en el sistema de información, sin embargo se remitió a la oficina de sistemas del Municipio para ser publicados en la página web los cuales se pueden consultar en: <a href="http://www.cartago.gov.co/tramites/">http://www.cartago.gov.co/tramites/</a>	
<b>Consulta y Divulgación</b>	3.5	Reunir el grupo de apoyo para concretar los riesgos de corrupción.	Efectuar una (01) reunión	Secretaria de Salud	03/05/2019	<b>ACTA DE REUNION No. 004</b> (Mayo 3 de 2019) Reunión para socializar y concretar los riesgos de corrupción de la Secretaria
	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	<b>JUN 17 – 2019</b> Se socializaron los Riesgos de Corrupción ( Se adjunta copia de las planillas de asistencia a la reunión)
	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	El mapa de riesgo se encuentra publicado en la página web del municipio
	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	Se tiene establecido el mapa de riesgo para la Secretaría de Tránsito.

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

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	Seguimiento
<b>Consulta y Divulgación</b>	3.9	Divulgar la construcción del mapa establecido	Mapa de riesgos en página web	Funcionario a cargo del Municipio	30/09/2019	El mapa de riesgo se encuentra publicado en la página web del municipio
	3.10	Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados	Lista de asistencia jornadas de capacitación	Secretaria Jurídica	30/09/2019	
<b>Monitoreo y Revisión</b>	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 30/09/2019 30/12/2019	Se realizó el ejercicio de monitoreo y revisión para cumplir con lo planeado en el Plan anticorrupción.
	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 30/09/2019 30/12/2019	Hasta la fecha no se han realizado ajustes al documento
	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 monitoreo cada cuatro meses como lo establece la Ley.
	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	Documento – Cronograma de actividades y fechas.
	4.5	Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Secretaria de Infraestructura	Segundo trimestre del año	Se tiene publicado en la página el informe de seguimiento
	4.6	Asegurar que los controles sean eficientes y eficaces.	Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.	Secretaria de Salud	30/06/2019	<b>JUN 7 – 2019</b> Se realiza reunión con el fin de hacer revisión, avances y seguimiento al plan anticorrupción.

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

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	Seguimiento
	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	<b>AGOSTO 29– 2019</b> <b>Acta N° 06</b> Se realiza reunión con el fin de hacer revisión, avances y seguimiento al plan anticorrupción
	4.8	Descubrir cambios en el ámbito interno y externo.	Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.	Secretaria de Salud	30/11/2019	Hasta la fecha no se han realizados cambios internos y externos
<b>Monitoreo y Revisión</b>	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	En el mapa de riesgos se tiene establecidas las fechas para monitorear los controles
	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	Contantemente se realiza el monitoreo, control para detectar e identificar los riesgos tanto internos como externos y mitigarlos en menor tiempo posible.
	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	
<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 Secretarias	30/04/2019 30/08/2019 30/12/2019	Con corte al mes de julio de 2019, Se realiza el seguimiento en las fechas establecidas dentro del

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento	
					Mapa de Riesgos. Se adjunta matriz de Riesgo	
<b>Seguimiento</b>	5.2	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	Se realiza seguimiento cada cuatro meses. El informe se encuentra publicado en la página.
	5.3	Hacer cortes de seguimiento cada cuatro meses	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Infraestructura	28/06/2019	
	5.4	Orientar acciones de seguimiento periódico	Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.	Secretaria de Salud	28/06/2019	<b>JULIO 10 – 2019 Acta N° 05</b> Se realiza reunión con el fin de hacer revisión, avances y seguimiento al plan anticorrupción
	5.5	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	<b>AGOSTO 29 – 2019 Acta N° 06</b> Se realiza reunión con el fin de hacer revisión, avances y seguimiento al plan anticorrupción
	5.6	Recopilar información del grupo que contribuya a fortalecer el plan.	Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.	Secretaria de Salud	28/06/2019	Se realiza seguimiento cada cuatro meses. El informe se encuentra publicado en la página.
	5.7	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	
	5.8	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	
	5.9	Publicar resultados	(3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción			

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [20]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
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	Control físico se encarga de la verificación del cumplimiento de los parámetros estipulados en los planos concuerden en el plano físico con la distribución de los espacios, al igual que posean licencia de construcción respectiva. Si no cumple, traslada el proceso a la inspección de Policía
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	Las solicitudes de usos de suelo se han realizado satisfactoriamente de acuerdo al POT y el mapa de zonificación

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										verificando si la actividad económica es o no permitida. Las actividades son corroboradas con las visitas para así finalizar el trámite y dar entrega del documento, garantizando la seguridad del trámite
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	Se da cumplimiento y respuesta a las solicitudes de acuerdo a los tiempos estipulados por ley, con el uso de algunas herramientas tecnológicas.
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	Actualmente se está realizando la actualización de la

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										plataforma a la versión sisben IV. Con esta actualización del software se pretende que la actividad sea dinámica, segura e inmediata con el fin de reducir los tiempos de entrega, archivo físico y seguridad en la información suministrada
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	Se realizan constantemente recorridos de inspección por parte de los Inspectores de Planeación, verificando que las construcciones nuevas cuenten con su respectiva licencia y demás



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										requisitos. Igualmente se atienden las quejas y reclamos que la comunidad expone sobre el uso de predios en la zona las intervenciones de los inspectores ha sido realizada satisfactoriamente , con la respuesta mediante comunicados oficiales a los responsables de los hechos
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	Se verifican los requisitos para la expedición de licencia urbanística de acuerdo al tipo de licencia solicitada a fin al proyecto que se desea

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [24]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										realizar, dando respuesta de aprobado u observaciones pertinentes dentro del lapso permitido por ley que es a lo sumo 45 días máximo
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	Se da atención de forma eficaz y eficiente, mediante los soportes que se le exige al usuario: Certificado de servicios públicos e impuesto predial se ha mejorado el tiempo de respuesta el cual no es mayor a una semana y la entrega es inmediata a la dirección aportada por el usuario

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [25]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										mediante el mensajero de la oficina
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	El área jurídica verifica el cumplimiento los requisitos para los permisos, autorizaciones de los proyectos urbanísticos según el decreto 1077/2015, y se entrega la resolución. Se está estudiando las acciones respectivas para llevar el control y ejecución de las facturas de cobro según el Estatuto municipal de Rentas Acuerdo 028711/12/2018,

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [26]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										Artículo 398.
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 ofrece orientación e información de manera inmediata	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	31/12/2019	Se presta un servicio de atención al usuario de manera cordial y respetuosa.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [27]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
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	Se le da respuesta a toda solicitud dentro del tiempo reglamentado.
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	Se mantiene actualizada la cartela institucional con las actividades y servicios culturales y turísticos recientes
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	Se tiene publicado en la cartelera institucional el proceso que debe tener la documentación allegada a la oficina.
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	Se tiene actualizado el Normograma

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [28]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
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	Página web el formato definido de consulta de deudor moroso
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	Generación de la liquidación y pago del impuesto de manera eléctrica

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [29]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
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	La Secretaria de Infraestructura está realizando el apoyo a la Secretaria de Planeación en la revisión de los cálculos estructurales de las licencias, se está esperando que se abra concurso de Curaduría Urbana. La verificación de los planos de acuerdo a la norma NSR10 ley 400 de 1997 se realiza en equipo con la intervención del ingeniero y arquitecto encargado de éste proceso por lo que se ha logrado minimizar el



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [30]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										tiempo de verificación de planos y estructura para la aprobación de la licencia; Si no es aprobado se hace un acta con las observaciones pertinentes
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	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [31]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
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	
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, obtención para de información	Oficina de Administrativo y Archivo y Gestión Documental	02/04/2019	31/12/2019	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [32]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL 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	
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, posible mitigar riesgo corrupción. Evitar posible detrimento.	Encargados a nivel municipio de desarrollo de programas.	2016	12-2019	
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	El uso de la plataforma de recibo de trámites y correspondencia ha facilitado la organización y depuración de trámites en los tiempos previstos, a su vez ha evitado la fuga, pérdida u olvido

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [33]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <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	
										de la información por parte de los funcionarios.
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	Se puede evidenciar en: <a href="http://www.cartago.gov.co/">http://www.cartago.gov.co/</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	Secretaria de Infraestructura	01/01/2019	31/08/2019	

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites					
Nº	Actividad Aspectos generales (Racionalización de Tramites)	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento
1	Clasificar y cuantificar los trámites, servicios y OPAS de la entidad.	Tramites, servicios y OPAS clasificados.	Todas las Secretarias, Subdirecciones y Oficinas	30/09/2019	Los tramites se han clasificado satisfactoriamente mediante el primer filtro recepción y el programa utilizado en la entrega de correspondencia
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	Se han dado salida y respuesta a los trámites de acuerdo al cumplimiento de términos, el procedimiento varía según el tipo de solicitud.
3	Registrar la totalidad de los tramites en el SUIT	Tramites registrados en el SUIT	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente , Secretaria de Educación y Secretaria de Tránsito y Transporte	30/09/2019	Se encuentra reportado los trámites registrados en la plataforma por parte de cada secretaria
4	Depurar los tramites aprobados en el SUIT	Tramites depurados en el SUIT	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente , Secretaria de Educación y Secretaria de Tránsito y Transporte	30/09/2019	Se encuentra en proceso de aprobación los nuevos trámites reportados a la función pública.
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	Se encuentra en proceso las acciones pertinentes
6	Clasificar los trámites de acuerdo a su priorización.	Tramites clasificados de acuerdo a su priorización de racionalización.	Todas las Secretarias, Subdirecciones y Oficinas	30/09/2019	Se le han dado salida a los trámites de acuerdo al vencimiento de términos y tiempos estipulados.
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 Secretarias, Subdirecciones y Oficinas	30/09/2019	Se encuentra en proceso las acciones pertinentes
8	Relacionar los trámites a racionalizar el presente año.	Listados de trámites a racionalizar el presente año	Todas las Secretarias, Subdirecciones y Oficinas	30/09/2019	Se encuentra en proceso las acciones pertinentes

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

<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 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.
<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	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.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [36]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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	



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [37]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	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 <b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	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	Se atiende las necesidades de la comunidad con transparencia y se ofrecen los servicios oportunos, pertinentes y de calidad
	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 de 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 tiene buzón de PQRS, se tienen herramientas como redes sociales Facebook y también en

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [38]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
					las rendiciones de cuentas se crean formatos para que los ciudadanos plasmen sus preguntas e inquietudes para ser socializadas con la comunidad.	
	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	<b>Junio 10 de 2019</b> Se envía memorando haciendo solicitud
	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 <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Realizar acciones proyectadas a implementar el uso de las TIC, entre otros, el correo electrónico institucional.	Realizar una (01) revisión del sistema implementado  Sensibilización con todo el personal de la secretaría.	Oficina de Control Interno Disciplinario  Secretaria de Salud	02/07/2019	Se realizó socialización con usuarios que llegan a consultar en la secretaria servicios que pueden realizar desde sus pc, tomar fotos y listado de asistencia
	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	Se ha publicado en redes sociales, como en la cartelera institucional los eventos y semilleros que han salido por proyectos de inversión así como también las actividades y servicios que se han obtenido mediante gestión
Subcomponente 2	2.3	Socializar ante la ciudadanía a través de las redes sociales y los medios de	Informe de socialización de información del	Secretaria de Educación		consultar en: <a href="http://www.cartago.gov.co/tramites">http://www.cartago.gov.co/tramites</a>

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>		comunicación, procesos para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Secretaria.	proceso para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Secretaria.		30/06/2019	/
	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	Evidencia Instrumentos y herramientas de accesibilidad a la página web del Municipio promocionados
	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	Se tiene buzón de PQRS, se tienen herramientas como redes sociales Facebook y también en las rendiciones de cuentas se crean formatos para que los ciudadanos plasmen sus preguntas e inquietudes para ser socializadas con la comunidad.
	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	

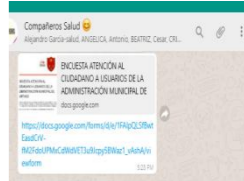
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [40]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Subcomponente 2</b> <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	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	En la página web del Municipio se tiene el Link para las PQRS
	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	Cada semestre se realiza informe de PQRS para toda la administración Municipal.
	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	
	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	En el momento se cuenta con línea de atención telefónica , vía correo electrónico mediante el correo institucional, redes sociales y pagina web, para recibir diferente tipo de solicitudes a los ciudadanos
	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>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [41]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	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	3.1	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.	31/12/2019	
	3.2	Fortalecer mediante capacitación la atención y servicio al ciudadano.	1 capacitación	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	30/08/2019	
	3.3	Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Secretaria en temas de atención al ciudadano.	Informe de Funcionarios de la SEM capacitados en el SAC y en atención al ciudadano.	Secretaria 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.	Secretaria de Hacienda  Secretaria 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.	Secretaria de Hacienda	08/06/2019	Evento de socialización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos
	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	Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial	29/06/2019	

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
		desempeño	Secretaria Jurídica			
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	MAYO 6-2019 Se realizó encuesta  <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLStBwtEasdCrV-fM2FdoUPMxCdWdVET3u9Jcpy5BWaz1_vAshA/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLStBwtEasdCrV-fM2FdoUPMxCdWdVET3u9Jcpy5BWaz1_vAshA/viewform</a>
	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	Cada mes se envía reporte a las oficinas sobre las quejas de los ciudadanos
	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	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	30/09/2019	Se promueve la sensibilización y la cultura de servicio mediante mensajes publicados al interior de la Secretaria.



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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
		ciudadano			
	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 pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Solicitud de capacitación en el tema de mejoramiento de servicio al ciudadano, a la secretaría de Secretaria de Servicios Administrativos	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente  Secretaria de Servicios Administrativos	30/09/2019	Durante el Periodo se realizaron diferentes capacitaciones en relación con la innovación, el primer empleo.
Subcomponente 4 <b>Normativo y 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	Se evidencias actas de reporte de las quejas
	4.2 Informar a la comunidad del uso PQRS	Actividades informativas	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019	En la Cartelera institucional se encuentra publicada el uso del buzón de sugerencia, el cual se encuentra en un sitio visible y gran acceso para la comunidad
	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
Subcomponente 4	4.4 Elaborar informes de PQRSD para	Informes de PQRSD		01/01/2019 - 31/08/2019	De forma mensual se remite a



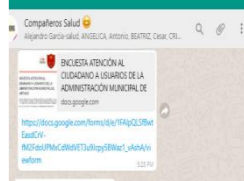
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [44]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Normativo y procedimental</b>	identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.		Secretaria de Infraestructura		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 Secretaría de Planeación Oficina Agropecuaria y Rural	29/06/2019	La plataforma de correspondencia arroja los consecutivos correspondientes y esos mismos se colocan en el sello de recibido para luego pasarlos al funcionario del proceso.
	4.6 Acciones guiadas a la revisión, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las normas y procedimientos de la oficina de atención de quejas y reclamos.	Realizar una (01) verificación del funcionamiento de la dependencia en cargada de la atención de peticiones quejas y reclamos.	Secretaria de Salud	30/06/2019	<b>Junio 7 de 2019</b> Se envía memorando haciendo solicitud, además que se obtuvo respuesta por parte de la dependencia encargada de las PQR'S
	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

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 4 <b>Normativo y procedimental</b>	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	Se han colocado avisos en recepción para dar a conocer a la ciudadanía sus derechos y los tiempos estipulados para contesta de sus trámites. Igualmente hay avisos informativos de las acciones que estén programadas por realizar como por ejemplo el proceso de rendición de cuentas.
Subcomponente 5 <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	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 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

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [46]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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	Documento de seguimiento a la calidad y accesibilidad del servicio recibido, seguimiento
	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	De forma mensual se remite a cada dependencia los requerimientos de los ciudadanos, para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
	5.7	Implementar constantemente acciones que midan la percepción que tiene el ciudadano de la prestación del servicio, con el fin de retroalimentar la información obtenida.	Solicitar encuesta a Oficina de Calidad, guiada a este seguimiento.	Secretaria de Salud	31/09/2019 30/06/2019	MAYO 6-2019 Se realizó encuesta  <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBwtEasdCrV-fM2FdoUPMxCdWdVET3u9JcPy5BWaz1_vAshA/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBwtEasdCrV-fM2FdoUPMxCdWdVET3u9JcPy5BWaz1_vAshA/viewform</a>
	5.8	Realizar el monitoreo, control y evaluación a las solicitudes radicadas	Informe	Secretaría de Servicios Administrativos	Semestral	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [47]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	VERSION 3

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada		
	a la Secretaría.					
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	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	De forma mensual se remite a cada dependencia los requerimientos de los ciudadanos, para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
	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	La secretaria tiene identificado los diferentes tipos de solicitudes que recibe. Dependiendo de la solicitud se utiliza el mecanismo de información y comunicación pertinente, brindando respuesta ágil y oportuna de la información. Igualmente se tiene implementado mecanismos digitales como la página web y redes sociales que permiten la interacción con los ciudadanos.
	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	De forma mensual se remite a cada dependencia los requerimientos de los ciudadanos, para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [48]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>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</b> <b>Lineamientos de</b> <b>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	Secretaria de Servicios Administrativos	30/12/2019	En la página web del Municipio se tiene publicada la información de la estructura organizacional
	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	Se ofrece información actual y veraz en la oficina a la comunidad en general que se acerca para solicitar cualquier servicio
	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	Consultar en: <a href="http://www.cartago.gov.co/portafolio-de-servicios-2/">http://www.cartago.gov.co/portafolio-de-servicios-2/</a>
	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	
	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 tiene página web del Municipio de Cartago con la información actualizada de cada dependencia, organigrama y publicación de procesos de 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	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [49]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>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	
Subcomponente 1 <b>Lineamientos de transparencia activa</b>	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	Se tiene actualizada la información de cada dependencia, teléfonos y direcciones
	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	En la página web del Municipio se mantiene publicando información de interés para la comunidad
	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	La Administración Municipal al igual que la Secretaria de Planeación y Medio Ambiente cuenta con un link en la página Web de la Alcaldía ( <a href="http://www.cartago.gov.co/">http://www.cartago.gov.co/</a> ) donde se puede visualizar la estructura general de la administración Municipal al igual que la misión, visión y funciones de las secretarías
Subcomponente 2 <b>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	Cuando se requiera el formato de certificación de exclusión se aplica el principio de gratuidad.
	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	Cada seis meses se rinde información sobre las peticiones allegadas a la dependencia y se remiten a control integral.
	2.3	Hacer seguimiento a la calidad de las respuestas	Informe de calidad de respuesta de	P.U. de la Unidad de	Mensualmente.	Ver carpeta ACTIVIDAD 1_6 Y 10_



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [50]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL 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
	de los PQR's que son respondidos por los funcionarios de la SEM.	Quejas, reclamos, Derechos de petición y tutelas.	Atención al ciudadano. SEM		INFORMES
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva</b>	2.4 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública generada por la Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	Estándares revisados	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	
	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	Se da respuesta según los estándares de calidad
	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	Se da respuesta según los estándares de calidad
<b>Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de</b>	3.1 El Registro o inventario de activos de información	Formato inventario documental	Control Disciplinario Interno	30/12/2019	Se tiene el inventario documental de la dependencia



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [51]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>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 3</b> <b>Elaboración los</b> <b>instrumentos de</b> <b>gestión de la</b> <b>información</b>	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	Se archiva toda la documentación de manera ordenada y correspondiente a la tabla de retención documental
	3.3	El Registro o inventario de activos de Información	Inventario de Activos de Información	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	Documento Inventario de Información
	3.5	El Esquema de publicación de información	Esquema de publicación definido	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	Documento esquema de publicación definido
	3.6	El Índice de Información Clasificada y Reservada	Información clasificada y reservada	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	Documento información clasificada y reservada
	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	Se da respuesta según los estándares de calidad
	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	31/12/2019	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [52]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>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 3</b> <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b>	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, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Formatos divulgados	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente.	30/12/2019	
<b>Subcomponente 4</b> <b>Criterio diferencial de 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	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019	Se ha publicado en redes sociales, como en la cartelera institucional los eventos y semilleros que han salido por proyectos de inversión así como también las actividades y servicios que se han obtenido mediante gestión
	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.	Consultar en: <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	Información divulgada	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	Se evidencia pantallazo de información divulgada

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [53]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>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	
	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.		Oficina de Gestión de desarrollo ambiental y Territorial			
<b>Subcomponente 4</b> <b>Criterio diferencial de</b> <b>accesibilidad</b>	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 comprensibles.	Realizar Actas de Verificación.	Secretaria de Salud	30/09/2019	
	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	Existe el correo institucional para recibir las solicitudes e inquietudes generadas por los usuarios ( <a href="mailto:planeación@cartago.gov.co">planeación@cartago.gov.co</a> ), así mismo el número telefónico de la oficina.
	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	La secretaria a través de su personal profesional realiza la revisión de los proyectos verificando el cumplimiento de

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [54]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL 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
					las condiciones mínimas necesarias para el acceso de la población en condición de discapacidad
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	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	El municipio cuenta con el personal capacitado para atender a las personas en situación de discapacidad, cuando sea el caso.
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública</b>	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	Se realiza cuando se requiera
	5.2 Realizar informes de solicitudes de información pública atendidas	informes de solicitudes atendidas	Subsecretaria de Arte, Cultura y Turismo	31/06/2019	Se ha realizado un informe para la oficina de Control Integral de la Gestión durante el año con respeto a las solicitudes atendidas
	5.3 Generar un informe con el número de solicitudes recibidas.	Informe de atención al ciudadano	P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. SEM	Mensualmente.	ANEXO_7_INFORMES
	5.4 El número de solicitudes recibidas	Reporte estadístico	Todas las dependencias de la Administración Municipal	30/06/2019 30/12/2019	Se realizó seguimiento de atención al ciudadano del primer semestre del año con estadística por dependencia
	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	La Secretaria de Planeación y Medio Ambiente sigue utilizando el sistema de correspondencia para realizar los trámites tanto internos como externos de solicitudes de cualquier tipo de
	5.6 El tiempo de respuesta a cada solicitud	Reporte estadístico	Todas las dependencias de la Administración	30/06/2019 30/12/2019	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [55]
		CÓDIGO: MCCO.101.18.F.20
	<b>INFORME REVISION</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL</b> <b>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
			Municipal		información, el cual genera un consecutivo y relación de los procesos
	5.7 El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Reporte estadístico	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera	30/06/2019 30/12/2019	Documento reporte estadístico