

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO, MATRIZ DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN  
MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA  
Vigencia 2019**

**Fecha de Publicación: 31/01/2019**

**Compilo: Secretaria de Planeacion**

**Proyecto: Secretarías, Subsecretarías, Oficinas**

**Reviso: CARLOS EDUARDO LLANO NARANJO, SECRETARIO DE PLANEACION Y MEDIO AMBIENTE**

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [2]</b> <b>CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51</b>
	<b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSION 1</b>

	<b>Pág.</b>
1. PRESENTACION.....	3
2. MARCO NORMATIVO.....	4
3. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
4. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
5. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	9
6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	12
6.1 MISIÓN.....	12
6.2 VISIÓN.....	12
7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	13
7.1 Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	
7.2 Racionalización de trámites	
7.3 Rendición de Cuentas	
7.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	
7.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	



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

## 1. PRESENTACIÓN

El municipio de Cartago Valle del Cauca, en su compromiso de mejorar continuamente el desempeño de los procesos de la administración municipal de manera eficaz, eficiente y efectiva, por medio de un equipo humano y competitivo, con el desarrollo de Cartago como ciudad región, promoviendo el bienestar y la calidad de vida de la población, los deberes y los derechos humanos, el desarrollo económico, la democracia participativa pluralista y sostenibilidad ambiental del territorio, dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del PLAN DESARROLLO “TODOS POR CARTAGO” 2016-2019, promueve al interior de su administración el manejo pulcro de los asuntos públicos y de Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social, que van desde la gestión, trámites, y atención a los ciudadanos y hasta un proceso contractual transparente que genere confianza entre la comunidad y su Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se formula de conformidad a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

El plan también debe contemplar lo establecido en el artículo 52 de ley 1757 de 2015 en el cual la Administración, deben elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

Así mismo, se busca generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [4]</b> <b>CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51</b>
<b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>VERSIÓN 1</b>

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Propósito integral y disposición de una entidad frente a la gestión del riesgo.

La política de administración de riesgos tiene como En este sentido la política de administración de riesgos debe estar alineada con la planeación estratégica y contemplar las acciones para el manejo de los riesgos identificados, incluidos los de corrupción.

Por lo anterior, el Municipio de Cartago Valle del Cauca, establece la Política de Administración del Riesgo en respuesta a los requerimientos legales y que permite la administración de aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, la operación de los procesos y la prestación de los servicios.

## **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Objetivo garantizar la gestión pública a través del resultado de los objetivos y procesos institucionales, por razón de;

- Generar una visión armónica acerca de la administración y evaluación de riesgos a partir de un Ambiente de Control y un Direccionamiento Estratégico adecuados, que instituyan el desarrollo de las Actividades de Control.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de control resultado de la administración del riesgo.
- Establecer las acciones de control que permitan garantizar que las respuestas a los riesgos institucionales se lleven de manera adecuada y acertada.
- Comprometer a los servidores públicos en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos, que faciliten el desarrollo institucional, manteniendo la buena imagen y las buenas prácticas.

## **ALCANCE**

Es de carácter estratégico, aplica a todos los procesos de la Administración Municipal desde las actividades de identificación de los Riesgos incluyendo el análisis, valoración, monitoreo, hasta la evaluación y seguimiento de los mismos.

## **RESPONSABLES**

- Comité del Sistema Integrado de Gestión, responsable de la aprobación y actualización de la política de Administración de Riesgo
- La Secretaría de Planeación y Medio Ambiente acompañará a los procesos y orientará en la metodología a utilizar para la identificación, análisis, calificación y valoración del riesgo. Adicionalmente, consolidará el Mapa de riesgos POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
- Secretarios despacho, jefes de oficina y responsables de los procedimientos,

	<p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	<p>PAGINA [5] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51</p>
	<p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p>VERSION 1</p>

- La Asesoría de Oficina Control Interno Disciplinario en su función de evaluador presentará los resultados de la evaluación a los mapas de riesgos, con las recomendaciones para la mejora continua.
- Todos los servidores públicos del Municipio de Cartago Valle del Cauca, para el cumplimiento de la política.

	<p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	<p>PAGINA [6] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51</p>
	<p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p>VERSION 1</p>

## 2. MARCO NORMATIVO

Gestión del Riesgo de Corrupción Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art. 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; siendo uno de sus componentes el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar estos riesgos. Al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-, le corresponde diseñar la metodología para elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República Art 2.1.4.1 y siguientes Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

”Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. Art .9º Literal g) Deber de publicar en los Oficina de Sistemas de Información, Tecnología e Innovación de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública Art.2.2.22. 1 y siguientes Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) Art.2.2.21.6. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). Decreto 943 de 2014 MECI Art. 1º y siguientes Adopta la Actualización del MECI.

	<p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	<p>PAGINA [7] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51</p>
	<p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p>VERSION 1</p>

### 3. OBJETIVOS

Fortalecer los mecanismos para acercar la Administración al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva. En cumplimiento de las políticas y directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes aspectos:

- Consolidar y mejorar la capacidad de la administración en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Garantizar el suministro de manera oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos y ciudadanas, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación tanto del Plan desarrollo como de los asuntos del Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social municipal.

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

#### **4. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
- Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios y los asociados y el sector privado.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten y en la formulación de sus planes, programas y proyectos, de manera que puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.
- Se vigilará que las acciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.
- Se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano.

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

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

- Administración del Riesgo: actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.
- Audiencia pública de rendición de cuentas: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.
- Audiencia Pública: proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
- Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- Control Social: busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado
- Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- Diálogo: son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- Emisor: es la persona encargada de codificar, generar Documento Conpes-Política Nacional y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.
- Grupos de Interés: personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos

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

generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

- Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de Varios medios.
- Innovación abierta: busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.
- Lenguaje Claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar
- Mapa de Riesgos: herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado
- Medio de comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- Participación Ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma decisiones.

	<p><b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b></p>	<p>PAGINA [11] CÓDIGO: MEDE.300.18.F.51</p>
	<p><b>PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>	<p>VERSION 1</p>

- Políticas de manejo del Riesgo: son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- Racionalización de Trámites: facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- Rendición de cuentas: expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública
- Riesgos: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales

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

## 6. MUNICIPIO DE CARTAGO

### **MISION:**

La construcción del bienestar general y de condiciones de equidad en nuestra sociedad, donde se garanticen los derechos humanos, se facilite el acceso a las oportunidades de desarrollo económico, se fortalezca la democracia participativa y pluralista y se asegure la sostenibilidad ambiental del territorio. Todos por Cartago reconoce a sus habitantes en su diversidad y pluralidad, sujetos de derechos y responsabilidades; también los reconoce como constructores de sociabilidad y democracia, a través de lo cual promueven valores éticos, sociales, culturales, políticos y ambientales; los proyecta corresponsablemente en la defensa y protección de sus derechos, actores estratégicos de su progreso colectivo humano, social, material y ambiental. Sobre este reconocimiento, este Plan de Desarrollo "Todos por Cartago" 2016- 2019 determina como soporte sus gentes, para el trabajo por la vida, la equidad, la inclusión y la creación de oportunidades orientadas a su bienestar integral.

### **VISION:**

En 2032 Cartago será fuente de bienestar general y de condiciones de equidad para nuestra sociedad, una ciudad donde se garantizan los derechos humanos, se brinda el acceso a las oportunidades de desarrollo económico para sus gentes, se practica la democracia participativa y pluralista y se asegura la sostenibilidad ambiental del territorio, un municipio reconocido como centralidad regional y articulado con sus vecinos en la generación de progreso integral y en la prestación de bienes y servicios para su población, un lugar en donde cada habitante podrá gozar plenamente de los derechos humanos y encontrará respeto por todas las formas de vida.

### **POLITICA DE CALIDAD:**

Mejorar continuamente el desempeño de los procesos de la administración municipal de manera eficaz, eficiente y efectiva, por medio de un equipo humano competitivo y comprometido con el desarrollo de Cartago como ciudad región, promoviendo el bienestar y la calidad de vida de la población, los deberes y los derechos humanos, el desarrollo económico , la democracia participativa, pluralista y la sostenibilidad ambiental del territorio, dando cumplimiento a las políticas y lineamientos del Plan de Desarrollo "Todos por Cartago" 2016-2019.

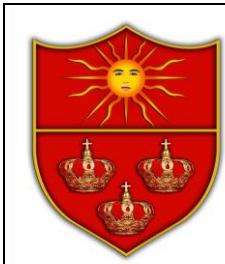
### **OBJETIVOS DE CALIDAD:**

- Ejecutar las políticas y lineamientos del Plan de Desarrollo "Todos por Cartago" 2016-2019.
- Potencializar las competencias del talento humano en la administración municipal.
- Fomentar el bienestar y la calidad de vida de la población.
- Promover los derechos humanos, la práctica participativa y pluralista.
- Mejorar la sostenibilidad y sustentabilidad ambiental del territorio.
- Proyectar el municipio como centralidad regional en aras del desarrollo socio económico

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

## 7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Políticas De Administración Del Riesgo</b>	1.1	Préstamo de expedientes contractuales.		Control de préstamo de expedientes a través de formato consulta y préstamo de expedientes contractuales.	Secretaría Jurídica
	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
	1.3	Elaboración y/o actualización del Plan de Anticorrupción y de atención al ciudadano		1 Plan actualizado	Subsecretaría de Cultura
	1.4	Realizar estrategias de prevención del riesgo de corrupción (Alertas, controles, tablero de indicadores, etc.) según el riesgo.		Acciones preventivas para la eliminación de las causas de los posibles riesgos producto de la medición periódica de los indicadores asociados a los procesos que se presenten en rango amarillo.	Secretaría de Educación
	1.5	Realizar auditorías internas del sistema integrado de gestión.		Informes de auditorías internas realizadas	Secretaría de Educación
	1.6	Establecer estrategias de prevención del riesgo para el proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero		Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera
	1.7	Construir alertas de control para los riesgos de corrupción asociados al proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero		Monitoreo a los posibles riesgos.	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera
	1.8	Presentar Plan de Mejoramiento a posibles riesgos identificados		Planes de Mejoramiento	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera
	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
	1.10	Elaboración y seguimiento de actas sobre obras que cumplan los pliegos de condiciones o		Número de actas que cumplen con la necesidad planteada	Secretario de Infraestructura
<b>Políticas De Administración Del Riesgo</b>					



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

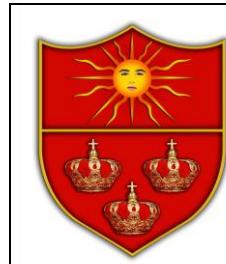
PAGINA [14]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

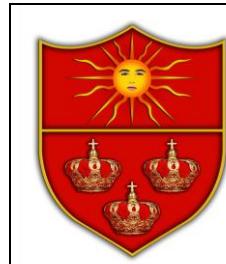
**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VERSION 1

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
	requisitos para cumplir con la necesidad planteada			
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 Secretaría de Salud sobre el plan anticorrupción	Secretaria de Salud	31/05/2019
1.13	Ejecutar acciones que definan estrategias que ayudaran a cumplir las metas en el plan anticorrupción, previniendo el riesgo.	Ajuste al comité anticorrupción en la secretaría de salud.	Secretaria de Salud	02/05/2019
1.14	Definir las acciones concretas y documentadas a las cuales se les harán el seguimiento en el plan anticorrupción de la secretaría.	Un (01) seguimiento trimestral documentando y firmado por el comité anticorrupción de la secretaría.	Secretaria de Salud	30/06/2019
1.15	Redactar estrategias de prevención del riesgo para el proceso de tránsito.	Alertas y controles que mitiguen el riesgo probable.	Secretaria de Tránsito y Transporte	30/09/2019
1.16	Instituir controles para los riesgos asociados a los procesos	Controles realizados	Oficina de Gestión del Riesgo y Atención	Fecha establecida en el programa de auditorías internas del municipio.
1.17	Elaborar Documento con el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	Documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019
<b>Políticas De Administración Del Riesgo</b>	1.18 Socialización del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, Mapa de Riesgo de Corrupción a los integrantes en Consejo de Secretaría de Gobierno y Desarrollo Social	Socialización del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, Mapa de Riesgo de Corrupción	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019
2.1	Identificar los riesgos existentes	Mapa de riesgos actualizado	Todas las dependencias de la Administración	Enero de 2019



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	
<b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>	2.2	Determinar los efectos que puedan generar los riesgos probables.		Acciones que contribuyan a mejorar los riesgos probables	Todas las dependencias de la Administración	Enero de 2019
	2.3	Valoración del Riesgo: Análisis del Riesgo de Corrupción, Evaluación de Riesgo de Corrupción		Planillas de asistencia a reunión para determinar y evaluar los riesgos	Todas las dependencias de la Administración	30/08/2019
	2.4	Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos		Documento con controles establecidos, describiendo tipo	Todas las dependencias de la Administración	Enero de 2019
	2.5	Analizar y evaluar el Riesgo de Corrupción.		Mapa de Riesgos	Secretaría de Educación	22/01/2018
	2.6	Actualización del Mapa de Riesgos de corrupción		Mapa de Riesgos de corrupción actualizado	Secretaría de Educación	01/02/2019
	2.7	Sistematizar y Elaborar la Matriz de Riesgo de Corrupción		La Matriz de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Secretaría de Educación	22/01/2018
	2.8	Identificar los procesos administrativos y operativos y sus objetivos.		Resumen de procesos y objetivos	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019
	2.9	Identificar las causas que pueden generar riesgos en los procesos.		Documentos que describan causas a riesgos probables	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019
	2.10	Determinar los efectos que pueden generar los riesgos probables.		Acciones que contribuyan a eliminar riesgos probables.	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019
	2.11	Determinar el tipo de controles a usar y documentarlos.		Documento con controles establecidos describiendo tipo.	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	28/06/2019
<b>Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción</b>	2.12	Tomar acciones para identificar el riesgo.		Realizar tres (03) actividades que identifique y defina cuales son los riesgos de corrupción dentro de la Secretaría	Secretaría de Salud	02/05/2019
	2.13	Proyectar acciones que ayuden a realizar un análisis y valoración del riesgo de corrupción.		Elaborar (3) tres formatos que ayuden a: identificar el impacto, a emitir una calificación y otro a controlar los riesgos de corrupción.	Secretaría de Salud	03/05/2019
	2.14	Concretar tareas que contribuyan a la elaboración de la matriz de riesgo.		Realizar un (01) mapa de riesgo de corrupción.	Secretaría de Salud	03/05/2019



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

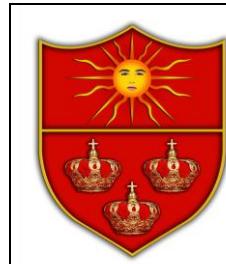
PAGINA [16]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

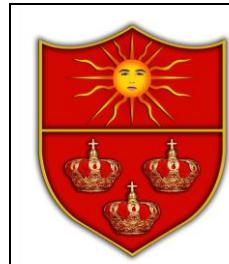
**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VERSION 1

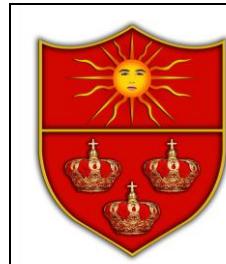
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b>					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	2.15 Realizar seguimiento al mapa de riesgo.		Numero de seguimientos realizados	Todas las Secretarías	28/06/2019 30/09/2019 31/12/2019
<b>Consulta y Divulgación</b>	3.1	Publicar en la página web la Alcaldía lo relacionado con el Plan Anticorrupción y el Mapa de Riesgo de Corrupción	Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción Publicado	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019
	3.2	Enviar al correo institucional el Plan Anticorrupción , Mapa de Riesgo de Corrupción de la Administración	Correos enviados	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019
	3.3	Socialización del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de corrupción entre los funcionarios de la subsecretaría	1 Actividad de Socialización	Subsecretaría de Cultura	15/02/2019
	3.4	Publicación del Mapa de riesgos en la cartelera institucional	1 Publicación del Mapa de riesgos	Subsecretaría de Cultura	15/02/2019
	3.5	Publicar los requisitos necesarios para la ejecución del trámite.	Publicar y mantener actualizados los trámites en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, para el conocimiento del ciudadano.	Secretaría de Educación	Dos veces al año (febrero de 2018 y julio de 2018) y/o cuando sea necesario.
	3.6	Reunir el grupo de apoyo para concretar los riesgos de corrupción.	Efectuar una (01)reunión	Secretaría de Salud	03/05/2019
<b>Consulta y Divulgación</b>	3.7	Reunir a todo el personal de la Secretaría de Salud para socializar los riesgos de corrupción	Efectuar una (01)reunión	Secretaría de Salud	31/05/2019
	3.8	Enviar Mapa de riesgos a la Secretaría de Planeación para su publicación	Documento enviado y publicado	Secretaría de Servicios Administrativos	30/01/2019
	3.9	Reunión con los funcionarios administrativos y operativos para construir mapa de riesgos.	Acta de reuniones realizadas para construcción del componente.	Secretaría de Tránsito y Transporte	30/09/2019
	3.10	Divulgar la construcción del mapa establecido	Mapa de riesgos en página web	Funcionario a cargo del Municipio	30/09/2019
	3.11	Publicar en la página web la Alcaldía lo relacionado con el Plan Anticorrupción , Mapa de Riesgo de Corrupción	Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción Publicado	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano MUNICIPIO DE CARTAGO</b>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>
<b>Monitoreo y Revisión</b>	3.12	Enviar al correo de todos los funcionarios y al correo institucional Plan Anticorrupción , Mapa de Riesgo de Corrupción	Correos enviados a todos los funcionarios	Secretaria de Planeación y Medio Ambiente 31/01/2019
	3.13	Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados	Lista de asistencia jornadas de capacitación	Secretaria Jurídica 30/09/2019
	3.14	Publicar el Mapa de Riesgo de Corrupción en la página web del Municipio	Publicación	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
	4.3	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
	4.4	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
<b>Monitoreo y Revisión</b>	4.5	Realizar un cronograma que permita monitorear controles establecidos para mitigar los riesgos de proceso Gestión Apoyo Económico y Financiero	Cronograma de actividades y fechas.	Secretaria de Hacienda y Gestión Financiera 28/06/2019
	4.6	Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Secretaria de Infraestructura Segundo trimestre del año
	4.7	Asegurar que los controles sean eficientes y eficaces.	Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.	Secretaria de Salud 30/06/2019
	4.8	Concertaciones con el grupo de apoyo, para obtener información adicional, que permita mejorar la valoración del riesgo.	Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.	Secretaria de Salud 31/08/2019
	4.9	Descubrir cambios en el ámbito interno y externo.	Realizar una (01) revisión periódica al plan anticorrupción.	Secretaria de Salud 30/11/2019



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano MUNICIPIO DE CARTAGO</b>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>
<b>Seguimiento</b>	4.10	Realizar un cronograma que permita monitorear controles establecidos para mitigar los riesgos de la Secretaría de Movilidad Tránsito y Transporte	Cronograma de actividades y fechas.	Secretaría de Transito 30/09/2019
	4.11	Garantizar que los controles sean documentados	Herramientas necesarias con la participación de los servidores públicos y contratistas para promover la integridad que permita controlar y responder a los acontecimientos potenciales o aquellos en los que puedan desencadenar situaciones de corrupción.	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente 30/06/2019
	4.12	Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo		Secretaría de Planeación y Medio Ambiente 30/06/2019
	4.13	Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos		Secretaría de Planeación y Medio Ambiente 30/06/2019
	4.14	Detectar cambios en el contexto interno y externo		Secretaría de Planeación y Medio Ambiente 30/06/2019
	4.15	Identificar riesgos emergentes		Secretaría de Planeación y Medio Ambiente 30/06/2019
	5.1	Realizar seguimiento a los controles, recomendaciones y acciones de mejora para generar una retroalimentación de todo el proceso	1 informe de seguimiento	Todas las Secretarías 30/04/2019 30/08/2019 30/12/2019
	5.2	Revisión periódica por parte de Control integral de la Gestión conforme al cronograma planteado.	Informes enviados a la oficina de Control integral de la Gestión	Secretaría de Educación Oficina de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres 28/06/2019
	5.3	Seguimiento al Mapa de Riesgos por área de acuerdo con lo establecido	Informes de Seguimiento realizado determinando la efectividad de los controles realizados para mitigar los riesgos.	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera 28/06/2019
	5.4	Hacer cortes de seguimiento cada cuatro meses	Informe de revisión del Plan Anticorrupción	Infraestructura 28/06/2019
	5.5	Orientar acciones de seguimiento periódico	Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.	Secretaría de Salud 28/06/2019



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

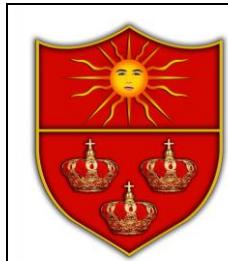
**PAGINA [19]**

**CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51**

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

**VERSION 1**

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b></b>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>
	5.6	Dar a conocer al grupo de apoyo el estado del plan anticorrupción.	Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.	Secretaría de Salud
	5.7	Recopilar información del grupo que contribuya a fortalecer el plan.	Proyectar (01) una reunión de seguimiento trimestral.	Secretaría de Salud
	5.8	Realiza seguimiento al Mapa de Riesgo según las fechas de corte para remitirlo a la Oficina de Control Integral de la Gestión.	Matriz de Seguimiento	Secretaría de Servicios Administrativos
	5.9	Hacer cortes de seguimiento cada cuatro meses según lo establecido en la Ley.	(3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción	Oficina de Control Integral de la Gestión
	5.10	Publicar resultados	(3) Informes de revisión del Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgo de Corrupción	30/04/2019 30/08/2019 30/12/2019



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

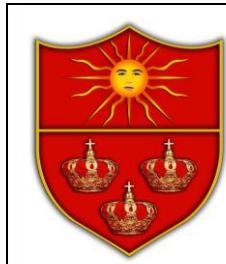
PAGINA [20]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

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
								INICIO FIN
1	Supervisión de Obras civiles	Administrativo	Asegurar que se logren fielmente los requisitos y propósitos de los planos y las especificaciones.	Sujeto al tiempo de la contratación	Cumplimiento de los términos contractuales	Los usuarios y la misma entidad	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Profesional Universitario	31/01/2019 30/12/2019
2	Elaboración de usos de suelo	Administrativo	Mejorar uso de los espacios y para la normativa legal	El trámite se demora 15 días hábiles	Reducir los términos en 10 días hábiles	Los usuarios de los usos de suelo	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Secretaría Asistencial.	31/01/2019 30/12/2019
3	Atención al usuario	Administrativo	Buscar en los usuarios su total satisfacción	Sincronizar la gestión del usuario con el responsable del procedimiento	Tiempos convenidos	Los usuarios de la Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Auxiliar Administrativo.	31/01/2019 30/12/2019
4	Encuesta del Sisbén por primera vez	Administrativo	Atender en orden de acuerdo a la fecha del registro	Disponibilidad de recurso humano	Recurso humano	Los usuarios del sisbén	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Técnico Operativo	31/01/2019 30/12/2019
5	Control Urbanismo	Administrativo	Intervenciones que permitan consolidar, construcciones que no cuenten con licencia de construcción	Aplicar actas de control de visita	Actas de control de visita aplicadas	La entidad y los usuarios	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Auxiliar Administrativo, Técnico Operativo.	31/01/2019 30/12/2019
6	Licencias de construcción	Administrativo	Seguimiento que se cumplan los requisitos y propósitos de la solicitud	Obras en construcción sin licencia	Reducir los tiempos de entrega de la Resolución	El usuario que solicita la licencia de construcción	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019 30/12/2019



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

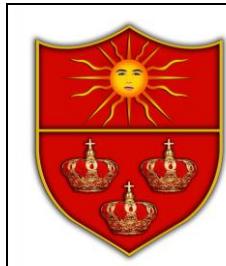
PAGINA [21]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
Planeación de la Estrategia de Racionalización									
7	Procedimiento para recibir reclamos de estratificación y asignación de estratos nuevos en la zona urbana y rural primera instancia	Administrativo	Programar visitas, en los tiempos de Ley	Revisar, asignar estratos socioeconómicos	Reducir los tiempos de entrega la adopción	Los usuarios y la misma entidad	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019	30/12/2019
8	Procedimiento para enajenación de bienes inmuebles destinados a vivienda o para adelantar planes de vivienda por el sistema de autogestión, participación comunitaria o autoconstrucción	Administrativo	Seguimiento que se cumplan los requisitos y propósitos de la solicitud	Venta, donación de bienes inmuebles, planes de vivienda, participación comunitaria o autoconstrucción	Reducir los tiempos de entrega de la Resolución	El municipio y los usuarios	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019	30/12/2019
9	Solicitud certificado de no exclusión	Administrativo	Solicitud realizada	Se radica por ventanilla la solicitud de certificación	Crear formato para la solicitud sin necesidad de pasar por ventanilla	Reducción del Tiempo en radicación del usuario y para la entidad descongestión de la ventanilla	Oficina de Control Interno Disciplinario	02/07/2019	30/12/2019
10	Atención al usuario	Administrativo	Consultas y Solicituds	Diariamente la comunidad se acerca a la oficina de la subsecretaría para realizar cualquier tipo de consulta o solicitud para lo cual se 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	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/19	31/12/19



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

PAGINA [22]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
Planeación de la Estrategia de Racionalización									
11	Atención al usuario	Administrativo	Respuesta a solicitudes	Las respuestas por medio físico a las solicitudes de la comunidad se dan en el tiempo reglamentado	Optimización del procedimiento interno asociado al trámite para dar una pronta respuesta	Satisfacción de las necesidades de la comunidad	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/19	31/12/19
12	Atención al usuario	Administrativo	Promoción y Difusión del Arte, la Cultura y el Turismo	Se informa oportunamente a la comunidad de las actividades de la Casa de la Cultura, en función del arte, la cultura y el turismo	Mantener las estrategias de divulgación y promoción de las actividades y eventos	Alternativas para el desarrollo cultural y turístico de la ciudad	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/19	31/12/19
13	Atención al usuario	Administrativo	Ventanilla única	Se le informa a la comunidad en la cartelera institucional y verbalmente del proceso que debe tener la documentación allegada a la subsecretaría	Mantener siempre una buena actitud de servicio al cliente	- Buena atención al cliente -Satisfacción de las necesidades de la comunidad	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/19	31/12/19
14	Actualizar los Normograma de la Secretaría de Educación	Administrativa	Actualización del procedimiento	Procedimiento documentado	Actualizar por cambios en la normatividad	Entidad Ciudadano y	Asuntos legales y Pùblicos (Jurídica de la SEM).	feb-19	jun-19
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	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera con su grupo de Apoyo de Rentas Municipales y Oficina de Sistemas de Información, Tecnología e Innovación	29/06/2019	30/12/2019

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
Planeación de la Estrategia de Racionalización									
17	Inclusión y Exclusión Contribuyentes Deudores Morosos	Tecnológico	Formularios diligenciados en línea	El contribuyente incluido solicita verbalmente se le explique su situación de morosidad	Poner a disposición en la página web el formato definido de consulta	El contribuyente incluido en el Boletín deudores Morosos	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera con la Dirección Financiera y Oficina de Sistemas de Información, Tecnología e Innovación	29/06/2019	30/12/2019
18	Renovación de la matrícula de Industria y Comercio	Tecnológico	Formularios diligenciados en línea	Se hace de manera presencial por parte del contribuyente presentando la documentación requerida.	General la liquidación y pago del impuesto de manera electrónica.	Contribuyente del Impuesto de Industria y Comercio	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera con su grupo de Apoyo de Rentas Municipales y Oficina de Sistemas de Información, Tecnología e Innovación	29/06/2019	30/12/2019
19	Revisión de cálculos estructurales	Tiempo	Disminuir los tiempos administrativos para la revisión.	No existe el procedimiento	Crear el procedimiento y enviar a calidad para su aprobación	Mejora en el tiempo de entrega de las licencias de construcción.	Secretaría de planeación Secretaría de infraestructura	01/01/2019	31/08/2019
20	Conceptos técnicos	Tiempo	Reducción en los tiempos del trámite	No existe el procedimiento	Crear el procedimiento y enviar a calidad para su aprobación	Mejora en el tiempo de entrega de los conceptos técnicos	Secretaría de infraestructura	01/01/2019	31/08/2019
21	Fichas técnicas	Tiempo	Disminuir los tiempos administrativos para la certificación de precios del mercado	Existe el documento pero sin codificación de calidad	Enviar a calidad para su aprobación y codificación	Mejora el tiempo en la entrega de los certificados de precios del mercado	Secretaría de infraestructura Oficina de calidad	01/01/2019	31/08/2019
22	Visitas Ambientales Técnicas	Administrativo	Optimización del proceso	Se registran las solicitudes de asistencia técnica y se programan para su ejecución.	Se estandariza el formato conforme lo determina los Órganos de Control	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Oficina Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial	01/07/2019	30/09/2018



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

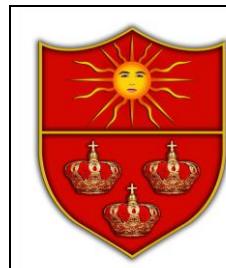
PAGINA [24]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
Planeación de la Estrategia de Racionalización									
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 documentos virtuales	Acceso al correo electrónico por parte de todos los funcionarios	Realizar cambio de clave y direccionar la administración del correo electrónico institucional al funcionario responsable	Reducción de tiempo e insumos en el envío de correspondencia, además de seguridad en la información.	Oficina Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial	10/05/2019	31/05/2019
25	Aprovechamiento de los recursos tecnológicos	Administrativo	Prevenir perdida de documentos	Tramitología para solicitud de información	Utilizar las herramientas tecnológicas para rapidez de información	Reducción de tiempo, obtención de información para de	Oficina de Administrativo y Documental y Archivo Gestión	02/04/2019	31/12/2019
26	Recibir comunicaciones oficiales	Tecnológico	Envío documentos virtuales	Registro manual	Automatizar registro de ventanilla única que trata sobre los datos básicos de entrada en el sistema de radicación	Responsable de la entrega de correspondencia	Secretaría de Administrativos Servicios	25/02/2019	31/12/2019



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

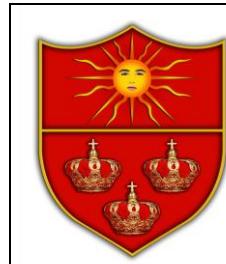
**PAGINA [25]**

**CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51**

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

**VERSION 1**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites									
Planeación de la Estrategia de Racionalización									
27	Liquidación Impuesto de Vehículo Publico	Tecnológica	Tramite en línea	Liquidación Manual	Solicitar al área de sistemas que construyan o gestionen este proceso sistematisado.	Control en el proceso, coercivo, mitigar riesgo corrupción. Evitar posible daño.	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 Secretaría de Planeación y Medio Ambiente, Profesional Universitaria	31/01/2019	30/12/2019
2	Gestionar una plataforma WEB para la SEM, que cumpla con los requerimientos de Gobierno en Línea	Administrativa	Realizar Gestión ante el ente territorial para la consecución de una página WEB que cumpla con los criterios establecidos en Gobierno en Línea	Página WEB estática	Proporcionar a los usuarios de la SEM, una página WEB amigable y que brinde soluciones en línea a las necesidades de los usuarios.	Entidad Ciudadano y	Despacho de la SEM	feb-19	dic-19
3	Recibir comunicaciones oficiales, solicitudes	Tecnológica	Disminución en los tiempos para recibir la documentación	Registro manual	Automatizar registro de ventanilla única que trata sobre los datos básicos de entrada en el sistema de radicación.	Eficiencia en el servicio	Oficina de Control Interno Disciplinario	02/07/2019	30/12/2019
4	Realizar encuestas de satisfacción de atención al ciudadano	Tecnológica	Realizar la encuesta de satisfacción	Se realiza de forma manual	Realizar una encuesta virtual y colocar el enlace en la página de la alcaldía.	Mejorar la atención a los usuarios	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019	31/08/2019



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

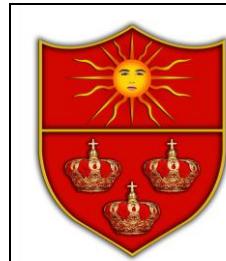
PAGINA [26]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

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



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

PAGINA [27]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

<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>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Definir el equipo que lidera el proceso	Equipo Conformado	Secretaría de Despacho
	1.2	Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas	Informe de Diagnóstico	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
	1.3	Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	Caracterización de la población	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
<b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos	Grupo de Servidores Públicos y Ciudadanos Capacitados	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
	2.2	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogo y evaluación	Convocatorias a la rendición de cuentas	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
	2.3	Socialización y visibilización de la Información	Informe de seguimiento medición de resultados de la rendición de cuentas	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
<b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.	Reconocimiento público	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
	3.2	Hacer uso de las nuevas tecnologías, páginas web y redes sociales para promover y acercar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Desarrollo Institucional para mejorar el Proceso de Rendición y Petición de Cuentas	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Autoevaluar el cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuenta	Informe de evaluación	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente Banco de Proyectos
	4.2	Garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión	Planes de mejoramiento derivados de la rendición de cuentas	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente



MUNICIPIO DE CARTAGO  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891.900.493.2

PAGINA [28]  
CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO

VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	de la entidad para mejorarla.		Banco de Proyectos	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [29]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MEDE.300.18.F.51</b>
	<b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSION 1

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

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

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>		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
	1.9 Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección para facilitar la toma decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejor	Mecanismos establecidos para mejorar servicio al ciudadano	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019
	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 Secretaría de Salud	02/07/2019
	2.2 Realizar actividades de divulgación y promoción para los talleres, eventos y/o actividades que ofrece la subsecretaría, incluyendo las redes sociales	Actividades informativas	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	Entre el plazo de ejecución del contrato
	2.3 Socializar ante la ciudadanía a través de las redes sociales y los medios de comunicación, procesos para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Secretaría.	Informe de socialización de información del proceso para acceder a la plataforma de consultas y trámites de la Secretaría.	Secretaría de Educación	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	Secretaría de Hacienda	Todo el año
	2.5 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la	Publicación de documentos en la página web de la	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019 31/08/2019



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

PAGINA [31]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 4: Atención al Ciudadano**

<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
	información publica	alcaldía		
2.6	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar mayor atención.	Mejorar la atención al ciudadano, capacitación a los servidores públicos.	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019 31/08/2019
2.7	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Evidencia de los sistemas de información físicos y tecnológicos implementados.	Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial	29/06/2019
2.8	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Evidencia de los canales de atención físicos y tecnológicos implementados.	Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial	29/06/2019
2.9	Implementar un sistema de gestión de las PQRS, a través de un link en la página web de la entidad, que permita recibir y responder vía electrónica al ciudadano.	Link	Oficina de Sistemas de información, Tecnologías e Innovación, Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental	30/09/2019
2.10	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	Evidencia de los canales de atención físico y tecnológicos implementados	Secretaría de Servicios Administrativos	31/12/2019
2.11	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Informe con seguimiento a PQRS	Secretaría de Tránsito y Transporte	12/31/2019

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [32]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MEDE.300.18.F.51</b>
	<b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSION 1

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	
<b>Subcomponente 3 Talento humano</b>	2.12	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistemas de Comunicación Implementados	Secretaría Jurídica	31/03/2016
	2.13	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Implementación de canales de comunicación	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019
	2.14	Implementar sistema de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Evidencia de los sistemas de información físico y tecnológicos implementados.	Desarrollo Agropecuario y Rural	31/06/2019
<b>Subcomponente 3 Talento humano</b>	3.1	Participar de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades promovidos por la organización central.	Listados de asistencia a capacitaciones	Oficina de Archivo Adm. y Gestión Documental Secretaría de Servicios Administrativos Oficina de Control Interno Disciplinario	02/07/2019
	3.2	Fortalecer mediante capacitación la atención y servicio al ciudadano.	1 capacitación	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	30/08/2019
	3.3	Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Secretaría en temas de atención al ciudadano.	Informe de Funcionarios de la SEM capacitados en el SAC y en atención al ciudadano.	Secretaría de Educación	31/12/2019
	3.4	Solicitar capacitación en temas de atención al ciudadano.  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	Secretaría de Hacienda  Secretaría de Infraestructura  Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y	08/06/2019

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

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
		directamente a los ciudadanos.	Territorial.  Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental y Secretaría de Servicios Administrativos	
3.5	Realizar eventos de socialización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Eventos de socialización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Secretaría de Hacienda	08/06/2019
3.6	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Encuestas de satisfacción al cliente  Informe de evaluación de desempeño	Oficina de Gestión de Desarrollo Ambiental y Territorial  Secretaría Jurídica	29/06/2019
3.7	Realizar acciones encaminadas a evaluar a los servidores públicos en la atención al usuario, con énfasis en las comunidades más vulnerables.	Solicitar encuesta a Oficina de Calidad, guiada a este seguimiento.	Secretaría de Salud	30/06/2019
3.8	Generar y enviar reportes a las áreas sobre los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de las líneas de atención al cliente.	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Todas las Secretarías y Oficina de Archivo Administrativo y Gestión Documental	Mensual
3.9	Fortalecer las competencias de los servidores públicos de la Secretaría	Solicitar Incluir en el plan de capacitación anual, actualización en normatividad de tránsito.	Secretaría de Tránsito y Transporte	30/09/2019
3.10	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al	Espacios de promoción (Semana de Atención) o	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	31/01/2019

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

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
	interior de las entidades	campañas o actividades promocionando la atención al 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 Secretaría de Servicios Administrativos	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente  Secretaría de Servicios Administrativos	31/01/2019
<b>Subcomponente 4 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
	4.2 Informar a la comunidad del uso PQRS	Actividades informativas	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019
	4.3 Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.	Informe mensual de los PQR que ingresan a la dependencia y su oportunidad de respuesta	Secretaría de Educación	Mensualmente.
	4.5 Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de PQRSD	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019 - 31/08/2019



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

PAGINA [35]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

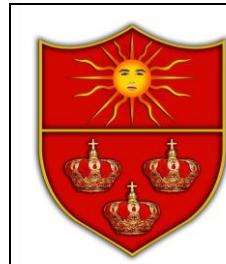
**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VERSION 1

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 4: Atención al Ciudadano**

<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
	4.6	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
	4.7	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.	Secretaría de Salud	30/06/2019
	4.8	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
	4.9	Coadyuvar en el establecimiento del reglamento interno para la gestión de Peticiones, quejas y reclamos.	Mesa de trabajo	Secretaría de Servicios Administrativos	28/06/2019
	4.10	Verificar la existencia de un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento Interno	Secretaría Jurídica	30/06/2016
	4.11	Hacer seguimiento periódico informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes periódicos	Secretaría Jurídica	30/06/2016
	4.12	Verificar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Informes de auditoria	Secretaría Jurídica	30/06/2016
	4.13	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas informativas	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	jun-19



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

PAGINA [36]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>
	4.14	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos, manual o electrónica.	Seguimiento a consecutivos de ventanilla única.	
<b>Subcomponente 5 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
	5.2	Realizar una medición del servicio prestado a la comunidad	1 ejercicio de interrogación del tema "satisfacción del servicio" a los usuarios de la Casa de la Cultura	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo
	5.3	Realizar 2 mediciones de percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido.	2 encuestas de satisfacción al usuario	Secretaría de Educación
	5.4	Informar los resultados de la encuesta a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe ejecutivo presentado a la alta dirección.	Secretaría de Educación
	5.5	Seguimiento a la calidad y accesibilidad del servicio recibido. Identificar acciones de mejora.	Documento de seguimiento a la calidad y accesibilidad del servicio recibido.	Secretaría de Hacienda
	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
	5.7	Implementar constantemente acciones que midan la percepción que tiene el ciudadano de la prestación del servicio,	Solicitar encuesta a Oficina de Calidad, guiada a este seguimiento.	Secretaría de Salud

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

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
	con el fin de retroalimentar la información obtenida.			30/06/2019
5.8	Realizar el monitoreo, control y evaluación a las solicitudes radicadas a la Secretaría.	Informe	Secretaría de Servicios Administrativos	Semestral
5.9	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de auditoria	Secretaría Jurídica	30/06/2016
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	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente	jun-19
5.11	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuesta de satisfacción al ciudadano	Desarrollo Agropecuario y Rural	31/06/2019

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

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> <b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>				
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 1</b> <b>Lineamientos de transparencia activa</b>	1.1 Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura administrativa de la Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera en la página web.	Publicación de la información mínima en la página web	Secretaría de Servicios Administrativos	30/12/2019
	1.2 Dar información vigente y actualizada a la comunidad	Información vigente y actualizada	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019
	1.3 Publicar en la plataforma web de la SEM o en la plataforma tecnológica que se posea, el portafolio de servicios de la SEM.	Portafolio de servicios actualizado de la SEM o en la plataforma tecnológica publicado en la plataforma web	Planeación Educativa. SEM	ABRIL-19
	1.4 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	Publicación de la información mínima en la página web	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	27/05/2019
	1.5 Divulgación de datos abiertos (Datos estadísticos de la Secretaría)	Datos abiertos publicados en la página web del Municipio	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019
	1.6 Publicación en la página web de la alcaldía sobre procesos de contratación	Documentos de contratación publicados Página web alcaldía	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019 31/08/2019
	1.7 Acciones guiadas a divulgar proactivamente la información pública y/o gobierno en línea.	Un (01) acto público donde se dé a conocer la información.	Secretaría de Salud	30/09/2019
	1.8 Garantizar la veracidad oportunidad y accesibilidad de la información al público en general.	Solicitar encuesta a Oficina de Calidad encuesta sobre el tema.	Secretaría de Salud	30/09/2019
	1.9 Publicación de información actualizada de cada dependencia, teléfonos, direcciones.	Información publicada en la Página web alcaldía municipal	Oficina de Sistemas de información, Tecnologías e Innovación	01/01/2019 - 31/08/2019
	1.10 Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	Información de gobierno en Digital publicado	Secretaría de Servicios Administrativos	permanente
	1.11 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Procedimientos y servicios publicados	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente.	06/2019

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 2</b> <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 Exclusión	Control Interno Disciplinario	02/07/2019
	2.2	Atender siempre las solicitudes y derechos de petición de la comunidad	Respuestas a tiempo	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019
	2.3	Hacer seguimiento a la calidad de las respuestas de los PQR's que son respondidos por los funcionarios de la SEM.	Informe de calidad de respuesta de Quejas, reclamos, Derechos de petición y tutelas.	P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. SEM	Mensualmente.
	2.4	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública generada por la Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	Estándares revisados	Secretaría 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	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019 - 31/08/2019
	2.6	Revisar los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	Formato de inventario documental.	Oficina de Desarrollo Agropecuario y Rural	31/06/2019
	2.7	Guiar acciones que garanticen la aplicación del principio de gratuidad y en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de entregar o reproducir la información.	Realizar una (01) Auditoria que evalúe el tema.	Secretaría de Salud	30/09/2019
	2.8	Implementar acciones que garanticen la entrega correcta y de calidad de la información pública, de acuerdo a los protocolos.	Realizar Actas de Verificación	Secretaría de Salud	30/09/2019



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

PAGINA [40]

CÓDIGO:  
MEDE.300.18.F.51

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

VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
		2.9	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	Estándares de contenido y oportunidad revisados	Secretaría de Servicios Administrativos	07/2019
Subcomponente 3 <b>Elaboración los instrumentos de gestión de la información</b>	3.1 El Registro o inventario de activos de Información		Formato inventario documental	Control Interno Disciplinario	30/12/2019	
	3.2 Cumplir con los documentos establecidos en la tabla de retención documental.		Cumplir lineamientos establecidos	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019	
	3.3 Actualizar en la plataforma SAC las preguntas frecuentes relacionadas a la oferta y servicios de la Secretaría de educación.		Información oportuna y veraz, colgada en la plataforma WEB de la Secretaría de educación disponible para los usuarios.	P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. SEM	Dos veces al año (marzo de 2019 y septiembre de 2019) y/o cuando sea necesario.	
	3.4 El Registro o inventario de activos de Información		Inventario de Activos de Información	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	
	3.5 El Esquema de publicación de información		Esquema de publicación definido	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	
	3.6 El Índice de Información Clasificada y Reservada		Información clasificada y reservada	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019	
	3.7 El Registro o inventario de Información entregada a la ciudadanía		informes de solicitudes y derechos de petición realizados con sus tiempos de respuesta	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019 - 31/08/2019	
	3.8 El Índice de Información Clasificada y Reservada		informes de solicitudes y derechos de petición realizados con sus tiempos de respuesta	Secretaría de Infraestructura	01/01/2019 - 31/08/2019	
	3.9 Acciones encaminadas a verificar el registro del inventario documental		Realizar Actas de Verificación.	Secretaría de Salud	30/09/2019	
	3.10 Implementar acciones que verifiquen el esquema de		Realizar Actas de Verificación	Secretaría de Salud	30/09/2019	

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Subcomponente 4</b> <b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	publicación de información.				
	3.11	Proyectar acciones que Verifiquen el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Realizar Actas de Verificación	Secretaría de Salud	30/09/2019
	3.12	Elaborar y remitir informes de gestión a la Secretaría de Planeación	Informes de gestión	Secretaría de Servicios Administrativos	06/2019
	3.13	Unificar con Gestión Documental los registros a publicar	Registros homologados y publicados	Secretaría de Tránsito y Transporte y Gestión Documental	30/09/2019
	3.14	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Formatos divulgados	Secretaría 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	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	01/01/2019 31/12/2019
	4.3	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles	Los informes publicados se presentarán en la forma, tamaño o modo en que la información pública, permita su visualización o consulta.	Funcionario delegado. SEM	Cada que se requiera la socialización de un informe.
	4.4	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su	Información divulgada	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	20/12/2019

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	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	
	4.5	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.		Cumplimiento de los lineamientos establecidos por el área competente	Oficina de Gestión de desarrollo ambiental y Territorial 29/06/2019
	4.6	Realizar acciones que garanticen la comprensión de la información, en formatos alternativos comprensibles.		Realizar Actas de Verificación.	Secretaría 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.	Secretaría de Salud 30/09/2019
	4.8	Implementación de la estrategia de gobierno en Digital en la Administración, de acuerdo al cumplimiento por fases, según el Gobierno Nacional en las entidades territoriales.		Documento	Comité Gobierno Digital permanente
	4.9	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.		Medios electrónicos adecuados	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente. 06/2019
	4.10	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad		Espacios de acceso a discapacitados adecuados	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente. 06/2019
	4.11	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.		Acciones identificadas para responder en diferentes idiomas o lenguas	Secretaría de Planeación y Medio Ambiente. 06/2019
Subcomponente 5 <b>Monitoreo del</b>	5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a la información		Informe de número de solicitudes recibidas-trasladas-negadas todo con tiempo de respuesta	Control Interno Disciplinario 31/06/2019

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>acceso a la información pública</b>	5.2	Realizar informes de solicitudes de información pública atendidas	informes de solicitudes atendidas	Subsecretaría de Arte, Cultura y Turismo	31/06/2019
	5.3	Generar un informe con el número de solicitudes recibidas.	Informe de atención al ciudadano	P.U. de la Unidad de Atención al ciudadano. SEM	Mensualmente.
	5.4	El número de solicitudes recibidas	Reporte estadístico	Todas las dependencias de la Administración Municipal	30/06/2019 30/12/2019
	5.5	El número de solicitudes que fueron trasladadas a otro despacho	Reporte estadístico	Todas las dependencias de la Administración Municipal	30/06/2019 30/12/2019
	5.6	El tiempo de respuesta a cada solicitud	Reporte estadístico	Todas las dependencias de la Administración Municipal	30/06/2019 30/12/2019
	5.7	El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Reporte estadístico	Secretaría de Hacienda y Gestión Financiera	30/06/2019 30/12/2019