Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.447-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Comutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - MAPA DE RIESGOS TERCER CUATRIMESTRE 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2020	
Jefe Oficina de Control Interno	**Fecha de elaboración de informe**
Nancy Estella García Ospina	**Enero de 2021**

1. OBJETIVO DEL INFORME

Efectuar el seguimiento a las actividades consignadas en **el Mapa de Riesgos de Corrupción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** de la Administración Municipal de Caldas Antioquia con corte al 31 de diciembre de 2020.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

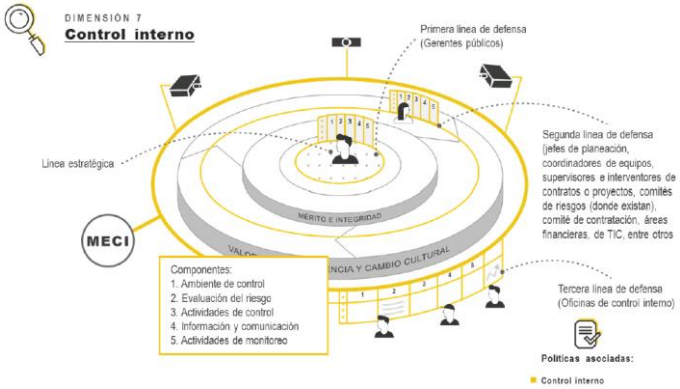
Comparar los resultados con los controles establecidos y recomendar en los casos que se requiera, los ajustes a que hubiere lugar.

2. ALCANCE

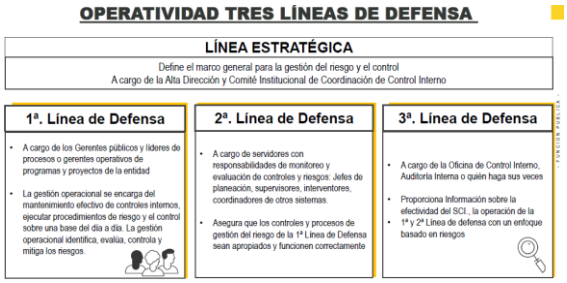
Con el presente seguimiento se analiza la composición del mapa de riesgos de corrupción, la operación de los controles de los riesgos identificados, así como el cumplimiento de las actividades de control incluidas dentro del componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2020.

3. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI ARTICULADO MIPG – DECRETO 1499 DE 2017

El Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra enmarcado en el componente de Administración del Riesgo del Modelo Estándar de Control Interno-MECI definido en la 7ª Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, denominada Dimensión Control Interno; este seguimiento obedece a la responsabilidad que tiene la Oficina de Control Interno como Tercera Línea de Defensa, de: *"Asesorar en metodologías para la identificación y administración de los riesgos en coordinación con la Segunda Línea de Defensa", "**Revisar la efectividad y la aplicación de controles y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad**".*



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - MIPG



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - MIPG

4. CRITERIOS DE AUDITORIA

→ Ley 1474 de 2011*" Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública",* artículo 73 y 76.

> Artículo 73: *"Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano."*

→ Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

→ Decreto 1081 de 2015, único de la Presidencia de la Republica, Artículo 2.1.4.1 y siguientes, señalan como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la contenida en el documento *"Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

→ Decreto 1083 de 2015, único del Sector de la Función Pública, Artículos 2.2.22.1 y siguientes,

establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo de Planeación.

ARTÍCULO 2.2.22.3, numeral b:

> *b)* ***Transparencia, participación y servicio al ciudadano****. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros,* ***el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*** *y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.*

→ Decreto 124 de 2016, Titulo 4, *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, Articulo 2.1.4.6:

> *Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.*

→ Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, Presidencia de la República y Departamento Administrativo de la Función Pública, que contiene la metodología para la construcción el mapa de riesgos de corrupción.

→ Decreto No. 018 de 2020, *"Por medio del cual se adopta el Plan de Acción Estratégico y de Gestión Institucional de Municipio de Caldas para la vigencia 2020"*, de la Alcaldia Municipal de Caldas Antioquia, Artículo segundo, numeral 9:

https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/caf96-decreto-018.pdf

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/1df6e-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2020.pdf

https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/63db4-plan-anticorrupcion-2020.pdf

Mapa de Riesgos institucional y de corrupción, de la Alcaldia Municipal de Caldas Antioquia:

https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/24817-matriz-de-riesgos-caldas-2020-2-.pdf

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y DE CORRUPCIÓN

El informe muestra la distribución de los riesgos de corrupción de acuerdo con probabilidad e impacto y ubicación en cada zona o nivel de riesgos. Se tienen 23 riesgos para la vigencia 2020, distribuidos así:

Zona de riesgo de corrupción	Cantidad
Moderada	-
Extrema	14
Baja	7
Alta	2
Total Riesgos	**23**

Desarrollo propio

Con arreglo a la tabla anterior, se tiene que para la vigencia 2020, la Administración Municipal suscribió 23 riesgos, de los cuales, el 61% se encuentran configurados en zona extrema, el 9% en zona alta y el 30% en zona baja. No se pactaron riesgos en zona moderada.

A continuación, se discriminan las clases de riesgos que tiene la Administración Municipal:

Clasificación del Riesgos	Cantidad
Riesgos de Corrupción	8
Riesgos operativos	7
Riesgos de cumplimiento	2
Riesgos financieros	1
Riesgos Tecnológicos	-
Riesgos estratégicos	2
Riesgos Gerenciales	-
Riesgo imagen reputacional	2
Riesgo Seguridad Digital	1
Total Riesgos	**23**

Desarrollo propio

De los 23 riesgos catalogados, el 35% corresponden a riesgos de corrupción y 30% corresponden a riesgos operativos.

Se retoma la observación realizada tanto en el primer seguimiento como el segundo seguimiento realizado en septiembre de 2020:

→ *Luego del análisis y revisión del mapa de riesgos de corrupción de la Administración Municipal de Caldas, se pudo comprobar que* ***las siguientes Secretarías no tienen incorporados riesgos de corrupción en sus procesos: Secretaria de Educación, Secretaria de la Mujer, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Desarrollo, Secretaria de Tránsito y Transporte****, lo anterior inobservando lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto*

Único Reglamentario del Sector de Función Pública, cuyo tenor literal, resulta pertinente citar y establece:

> *ARTÍCULO 2.2.21.5.4 Administración de riesgos.* ***Como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas las autoridades correspondientes establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo****. Para tal efecto, la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente e interactivo entre la administración y las oficinas de control interno o quien haga sus veces, evaluando los aspecto tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos organizaciones, con miras a establecer* ***acciones efectivas, representadas en actividades de control, acordadas entre los responsables de las áreas o procesos y las oficinas de control interno e integradas de manera inherente a los procedimientos.*** Resaltado fuera de texto.

A continuación, se exponen los riesgos definidos para la vigencia 2020 con la respectiva valoración a diciembre del mismo año:

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		PLAN DE MANEJO DE RIESGOS			SEPTIEMBRE - DICIEMBRE		AVANCE
	RIESGO	EFECTOS	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	
Planeación Estratégica	Posible destinación o uso inadecuado de recursos.	Detrimento patrimonial. Investigaciones disciplinarias, penales, fiscales. Proyectos o actividades inconclusas.	Cumplir controles operacionales establecidos.	Procedimiento de gestión presupuestal ajustado. Cumplimiento a ejecución presupuestal 2020. Eficacia del comité de contratación.	Secretaría de Planeación/Todas las secretarías/Oficina Jurídica	No existe déficit presupuestal. Todos los CDP expedidos tienen el respaldo financiero en los fondos, garantizando el recurso económico para cada gasto. En el año 2020 se fortaleció el proceso de fiscalización al igual que el proceso de cobro persuasivo y coactivo , lo que represento un mayor recaudo de cartera	Actas Comité de Adquisiciones y compras	100%
Comunicación Pública	Vulnerabilidad de la información	Pérdida de información Alteración y filtración de información a terceras personas Información no confiable Información no disponible Incumplimiento de las políticas del proceso Perdida de información.	Realizar de back up Modernizar equipo tecnológico. Adquisición y/o actualización de licencias de antivirus y de seguridad perimetral Definir e implementar las políticas del MIPG (Seguridad de la información y Gobierno digital). .	Cumplimiento 100% de las acciones	Secretario de Servicios Administrativos (Informática)	Se realizó back up de los equipos tal como está establecido en el PETI. Se realizaron procesos de contratación para la adquisición de equipos tecnológicos y licencias de antivirus y seguridad perimetral. Desde el primer trimestre, se realizó la adopción de las políticas MIPG.	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-1-211837&g-recaptcha-response=03AGdBq27uQ3uGGHP_RrF-mnkdFAYV3Ybi1seKipymd0LEjtSM9Prmd2pBIlM2NuVh1zSdORRzsI2_IqIPYB7XeLf3ot0-mwSqO_MI9Nx-oy5JqW33zbQALtAOMwhbDBV1lDEOrkHw7Afg0ZMF1ghwh https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-13-11376442&g-recaptcha-response=03AGdBq26yCmPn4kclLe8C8KshSEbkTQCe_WvGKhcVmbM6zYBiekGY1HSNjUq-dpi7uKtoQg5kteghBoIODJp5mZz9lPfCsObf1x5RlXxfhAHg-ps_QkqIUbHl-vppUHqGo2nW9AtOo78I7KNmf1 https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/03a98-12.-plan-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion-2020.pdf	100%
Evaluación y mejora - Control interno	Debilidad en la implementación de controles	Incumplir de los objetivos No se realizan las actividades del proceso Ausencia de controles Inadecuadas prácticas laborales Pérdida de recursos-Detrimentos Procesos disciplinarios	Implementar nuevos controles Capacitaciones	Realización de capacitación	Comité Coordinador de Control Interno	La oficina de control interno definió y ejecutó el Plan de Auditorias establecido para realizar la evaluación independiente a los diferentes procesos. Se han realizado campañas internas para el Código de Integridad con los valores del Servidor Público Con el fin de promover la implementación de controles, se realizó campaña para el Código de Integridad con los valores del Servidor Público.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/reportes_control_interno/1 Campaña de código de integridad	100%

Comunicación Pública	Pérdida de imagen	◦ Pérdida de credibilidad en el proceso comunicacional ◦ Desinformación ◦ Pérdida de confianza en la institucionalidad ◦ Afectación de los ingresos corrientes del municipio	Fortalecimiento de los canales de comunicación internos y externos	Publicación constante de las actividades de la Alcaldía Municipal a nivel interno y externo	Secretaría de Servicios Administrativos (Comunicaciones)	Desde las diferentes redes de la Alcaldía de Caldas se realiza una comunicación constante con la ciudadanía de las actividades y acciones administrativas.	Se adjunta documento en Excel con las publicaciones de los meses solicitados	100%
Planeación institucional	Inadecuada formulación del plan de desarrollo.	Incumplir los objetivos estratégicos.Incumplimiento del plan de desarrollo.Detrimento patrimonial.Insatisfacción de necesidades de la comunidad Caldeña.Desequilibrio en relación con el desarrollo nacional y regional.	Construcción colectiva y conforme normativa legal del Plan de Desarrollo	Plan de Desarrollo publicado	Secretaría de planeación.	Se formuló la estructura ideológica y el documento base del Plan de Desarrollo Municipal, articulado al Plan de Desarrollo Nacional y Departamental. Se convocó a la comunidad a través de mesas temáticas para la construcción participativa del Plan de Desarrollo, lo que nos permitió identificar las necesidades de la ciudadanía, las cuales sirvieron como instrumento base para la estructuración del componente estratégico del Plan. A través del Decreto 183 de octubre de 2020 se adopta la armonización presupuestal, al igual que el plan indicativo, POAI y Plan de Acción acorde al PDM.Por parte de la Gobernación se recibe la constancia del cumplimiento del PDM a la constitución y normatividad	Armonización del Plan de DesarrolloConstancia de Gobernación PDM	100%
Planeación institucional	Incumplimiento del plan de desarrollo.	Pérdida de credibilidad e imagen institucional Incumplimiento del Plan Indicativo Incumplimiento de los Planes Institucionales	Socialización del Plan de Desarrollo al interior de la Entidad y seguimientos trimestrales a los Planes de acción y POAI	Seguimientos	Secretaría de planeación.	A través del Decreto 183 de octubre de 2020 se adopta la armonización presupuestal, al igual que el plan indicativo, POAI y Plan de Acción acorde al PDM. se encuentra publicado en la página web Por parte de la Gobernación se recibe la constancia del cumplimiento del PDM a la constitución y normatividad. Se realizan mesas de trabajo de manera permanente con las dependencias con el fin de brindar acompañamiento en el adecuado seguimiento del Plan de Desarrollo. De igual manera se está diseñando un software para realizar el seguimiento del Plan de Desarrollo de manera automatizada en el campo de la transformación digital de la entidad		
Asesoría y Asistencia	Insatisfacción del usuario.	Pérdida de credibilidad e imagen institucional. Incremento de las PQRSD Manifestaciones con acciones de hecho por parte de la comunidad. Inadecuado uso de los recursos (Personal, tiempo, instalaciones). Acciones judiciales.	Actualización constante del SGC. Capacitar los funcionarios en servicio al cliente.	El 100% del SGC actualizado. Capacitar mínimo al 50% de los funcionarios en Servicio al cliente.	Secretaría de Planeación/Servicios Administrativos (Talento Humano)	Teniendo en cuenta que la Secretaría de Planeación durante el primer semestre ha realizó la modernización al Sistema de Gestión en lo concerniente a los procesos, procedimientos, como resultado se logró realizar la socialización del SIG a un 77% de servidores de la Alcaldía (Funcionarios y Contratistas) para un total de 207 personas. De igual manera se viene realizando acompañamiento a los responsables de los procesos en el entendimiento y revisión de procesos de acuerdo con los lineamientos del SIG	Mapa de procesos Lista de asistencia Socialización SIG Presentación Socialización SIG	100%
	Favorecimiento en la prestación de servicios de asesoría y asistencia.	Desviación de recursos. Detrimento patrimonial. Incremento de PQRSD. Acciones judiciales Reprocesos.	Capacitación en delitos contra la administración pública y Estatuto Anticorrupción	Capacitación ejecutada	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	Para prestar una óptima atención al usuario desde el programa de inducción se tiene un módulo de Delitos contra la Administración Pública, teniendo agendadas capacitaciones relacionadas con el tema para el segundo semestre	Imagen Módulo inducción sobre delitos Admón. Pública	100%
Gestión Financiera	Recursos económicos insuficientes (Desfinanciación)	Iliquidez Perdida de categoría (Ley 617) Disminución de la transferencias de recursos para cubrir gastos administrativos Incumplir el plan de desarrollo Demandas	Construcción colectiva del Presupuesto de la Vigencia Expedición de CDP en rubros con disponibilidad presupuestal Implementación de estrategias para el recaudo de tributos	CDP con disponibilidad Estrategias implementadas	Secretaría de Hacienda	Se hace seguimiento permanente a la ejecución del ingreso. Se involucra a las Sec. De Tránsito, Planeación y Gobierno para que logren maximizar sus ingresos. Se lleva estricto control en la ejecución tanto del ingreso como del gasto para evitar posibles déficits al finalizar la presente vigencia presupuestal. La meta para el presente año, es tener una ejecución del ingreso corriente de libre destinación al 89% de lo	Ejecución presupuestal de Ingreso y Gasto que se encuentra en el sistema financiero Saymir del Municipio de Caldas	100%

		Reprocesos Contabilidad creativa Disminución de la capacidad de endeudamiento Incumplimiento de las obligaciones financieras				presupuestado, por efectos del covid.		
	Favorecimiento	Procesos disciplinarios Pérdida de imagen institucional Sanciones pecuniarias Ausencia de proponentes Declaratoria de procesos desiertos Insatisfacción de la comunidad	Capacitar los servidores públicos en temas relacionados con la prevención de los Delitos contra la Administración Pública y transparencia y principios éticos.	Capacitación ejecutada	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	Desde el módulo de Inducción y Reinducción se realiza capacitación sobre los delitos contra la Administración Pública y el Estatuto Anticorrupción	Imagen Módulo inducción sobre delitos Admón. Pública	100%
Gestión del Talento Humano	Incumplimiento de Planes del Decreto 612 de 2018	Sanciones por incumplimiento de normatividad legal vigente.Bajo clima laboral.Reprocesos.No desarrollar adecuadamente las competencias.Personal no alineado a la estrategia de la entidad.	Desarrollo y publicación de los Planes Institucionales del D 612/18Seguimiento al cumplimiento de los Planes Institucionales del D612/28	Publicación de los Planes InstitucionalesSeguimiento	Secretario de Servicios Administrativos(Talento Humano)/Secretaría de Planeación	Se ha realizó la publicación de los Planes Institucionales conforme D.612 de 2018.Se realizó el seguimiento de los planes y se consolidó por parte de la Secretaría de Planeación y se genera el informe de gestión semestral. La publicación en la página web del informe se realizará en la tercera semana del mes de enero de 2021	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/planes_otros	100%
Gestión del Talento Humano - Control interno disciplinario	Incumplimiento de la normatividad legal vigente	Incumplir los objetivos estratégicos. Sanciones a la entidad y funcionarios responsables. Insatisfacción de necesidades de la comunidad Caldeña. Reprocesos	Revisar y Ajustar procedimiento P-TH-09 Actualizar Normograma	1 procedimiento revisado Normograma actualizado	Secretario de Servicios Administrativos (Talento Humano)	El Normograma se encuentra en constante aplicación en cada uno de los procedimientos que se realizan, verificando su actualización en el ejercicio. Así mismo, desde el Plan Anual de Auditorias de Control Interno se realiza inicialmente la verificación en la aplicación del Normograma y normativa a cada uno de los procesos.	Plan Anual de Auditorías Control Interno Normograma actualizado	100%
Gestión de infraestructura Física	Infraestructura física no disponible	Incumplimiento del plan de desarrollo Incremento de PQRSD Condiciones inseguras en la infraestructura física Obras de infraestructura física inconclusas Sobrecarga laboral Clima laboral bajo Ambiente de trabajo no adecuado para la prestación del servicio	Cumplimiento del procedimiento establecido	Proceso contractual conforme procedimiento	Secretaría de Infraestructura Física .	Participación comités de contratación para Modificaciones contractuales a los diferentes contratos ejecutados por la Secretaria de Infraestructura Física.	Actas de Comité de Contratación	100%
Gestión de trámites	Demora injustificada	Sanciones para la entidad Procesos disciplinarios para el funcionario Incremento de PQRSD Deterioro de imagen institucional Reprocesos	Capacitar a los funcionarios responsables en gestión del servicio	El 80% de los funcionarios responsables de los trámites capacitados	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	La prestación adecuada del servicio es algo que atañe a todos los servidores públicos, es por esto que desde la capacitación Servir con Alegría se fomentó la aptitud de servicios, disposición y entrega de información adecuada tanto al público interno como externo.	Evidencias de la capacitación virtual Servir con Alegría	100%
Gestión de trámites	Insatisfacción del ciudadano	Incremento de PQRSD. Inicio de procesos jurídicos en contra de la entidad. Sanciones por incumplimiento. Pérdida de imagen institucional.	Actualización constante del SGC. Capacitar los funcionarios en servicio al cliente.	El 100% del SGC actualizado. Capacitar mínimo al 50% de los funcionarios en Servicio al cliente.	Secretaría de Planeación/Servicios Administrativos (Talento Humano)	En el marco del día del Servidor Público se realizó a través de la plataforma Google meets la capacitación en Servir con Alegría	Invitación capacitación servir con alegría	100%
Evaluación y mejora Planeación	Ocultamiento de información o alteración de la misma para evadir responsabilidades	Estancamiento de los procesos, y omisión de denuncia	Capacitar los servidores públicos en temas relacionados con la prevención de los Delitos contra la Administración Pública y transparencia y principios éticos.	Capacitación ejecutada	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	Desde el módulo de Inducción y Reinducción se realiza capacitación sobre los delitos contra la Administración Pública y el Estatuto Anticorrupción	Se adjunta pantallazo del módulo	100%

	Inejecución de un Plan de Auditorías para evadir responsabilidades	Estancamiento de los procesos, y omisión de denuncia	Seguimiento al Plan de Auditorías y a los Informes de Auditoría	Plan de Auditoría - Informes de Auditoría	Control Interno	Desde la Oficina de Control interno se realiza el seguimiento de manera periódica a los planes de mejoramiento definidos resultado de Auditorias En la página web de la entidad se publica el informe de seguimiento a planes de mejoramiento	www.caldasantioquia.gov.co/control/reportes	100%
Gestión documental	Información no disponible y bajo parámetros de confidencialidad	Incremento de las PQRSD Proceso disciplinario de los funcionarios Deterioro de la imagen institucional Demandas Reprocesos Pérdida de información entrega extemporánea de la información	Garantizar la accesibilidad física y/o magnética Capacitar a los funcionarios en atención al cliente	Adopción del PINAR Capacitación ejecutada	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo/Talento Humano)	El acceso a la información se tiene parametrizada desde el P -GD- 05 y el PINAR, siendo de constante aplicación en el qué hacer administrativo y estando disponible para consulta de todos; así mismo, desde la capacitación Servir con Alegría se fomentó la función del servidor público como enlace entre la ciudadanía y la administración en el accedo de la información.	Se adjunta en medio magnético el PINAR	100%
Contratación y compras	La modalidad de contratación no es adecuada para el servicio necesitado.	Celebración indebida de contratos - No atención oportuna de la necesidad que se pretende satisfacer con este.	Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera continua; verificando en el manual de contratación la modalidad contractual y el procedimiento a aplicar en cada una.	Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada	Oficina Jurídica	Lista de chequeo con los requisitos necesarios de acuerdo a la modalidad de contratación / Formatos de estudios previos que indican los requisitos y aspectos que se tienen en cuenta para cada proceso, de acuerdo a la modalidad de contratación / Minutas de las diferentes modalidades de contratación / Informe de evaluación de los requisitos y documentos requeridos al proponente o contratista	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-12-11054136	100%
	Los requisitos habilitantes pueden ser no apropiados para el proceso de contratación	Selección de un contratista sin la idoneidad y experiencia requerida. Deficiencia y baja calidad de los resultados o productos.	Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera continua. A través de informes que evalúen las diferentes propuestas presentadas, respecto de cada proceso de contratación	Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada	Oficina Jurídica	Informe de evaluación de los requisitos y documentos requeridos al proponente o contratista	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-13-11004885	100%
	El valor del contrato no corresponde a precios del mercado	Conlleva un contrato con deficiencias en su ejecución y mala calidad en sus resultados.	Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera continua; elaborando informes en los cuales se evidencie la evaluación de las propuestas presentadas respecto del estudio previo que indica la necesidad del objeto a contratar y el estudio del mercado.	Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada	Oficina Jurídica	Informe de evaluación de propuestas con relación a los estudios previos y estudio del mercado elaborados por la entidad.	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-1-209579	100%
	El diseño del proceso no permite satisfacer las necesidades de la entidad estatal, cumplir su misión	Mala calidad en los resultados de la ejecución del proyecto, con deficiencias que conllevan un detrimento patrimonial	Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera continua; verificando en el manual de contratación la modalidad contractual y el procedimiento a aplicar en cada una de las modalidades de contratación.	Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada	Oficina Jurídica	Informe de evaluación de propuestas con relación a los estudios previos y estudio del mercado elaborados por laentidad.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/secop	100%
	Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad	Deficiencia en la selección del contratista. Ejecución del contrato no confiable.	Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera continua. Verificando la información suministrada por el contratista en los diferentes entes de control.	Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada	Oficina Jurídica	Listas de chequeo e informes de evaluación con la verificación de los antecedentes disciplinarios del proponente o contratista en los respectivos entes de control	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/secop	100%

→ De acuerdo con el seguimiento al mapa de riesgos institucional y de corrupción realizado a cada una de las dependencias de la Administración Municipal se pudo evidenciar que para el tercer cuatrimestre (septiembre a diciembre de 2020) se dio cumplimiento del 100% de las metas

propuestas.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se midió el avance de cumplimiento de cada componente. A continuación, se exponen los resultados:

En el Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción cumplió con el 90% de las actividades planteadas:

COMPONENTES	% CUMPLIMIENTO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	86%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	75%
Componente 3: Rendición de cuentas	99%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	94%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	94%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	50%
PROMEDIO GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	**83%**

En el Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción cumplió con el 86% de las actividades planteadas:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						TERCER MONITOREO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE		AVANCE
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	**1.1**	Socialización de Política de riesgos	Política de Administración de riesgos socializada: Comunicaciones Internas (2) , Boletines (2)	N° de riesgos de corrupción materializados en la Alcaldía de Caldas - Antioquia / N° de Riesgos de corrupción monitoreados en la Alcaldía de Caldas	Secretaría de Planeación	La Secretaría de Planeación se encuentra en la revisión y análisis asociado a la administración de riesgos de la entidad, por lo tanto la política está en el proceso de revisión y esta será ajustada acorde a la actualización de la matriz de riesgos que será presentada al CIGD en la tercera semana del mes de enero de 2021, luego de la actualización de matriz se actualizará la Política y se procederá con la socialización a los diferentes grupos de interés a nivel interno en el tercer trimestre del año 2021.	N/A	50%
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	**2.1**	Actualización de la matriz de riesgos de corrupción	1 matriz actualizada		Secretaría de Planeación	El 2020, ha sido un tiempo en el cual la administración para el período 2020-2023 ha avanzado con la validación y revisión del Sistema de Gestión y como resultado de este se han identificado los cambios que se deben implementar a nivel de procesos y procedimientos, entre los cuales se ha identificado que la matriz de riesgos de corrupción debía ser actualizada teniendo en cuenta la gestión de cambio de la Administración Municipal y el Plan de Desarrollo "Caldas Territorio Transformador" la actualización de la matriz de riesgos que será presentada al CIGD en la tercera semana del mes de enero de 2021.	Mapa de Procesos Decreto N° 139 de 2020, "Por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión y se adopta la actualización del modelo de gestión por procesos de la Alcaldía de Caldas".	70%
	2.2	Revisión de matrices de riesgos de corrupción de cada una de las Secretarías	12 matrices revisadas		Secretaría de Planeación	Como resultado del monitoreo realizado al PAAC y Matriz de riesgos actual, para los diferentes períodos se valida que esta actividad no es pertinente con la metodología según la guía de riesgos, http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/guia-gestion-riesgo-anticorrupcion.pdf, en la cual para la entidad solo se debe tener una matriz de riesgos y que a la fecha como se mencionó en el ítem 2.1 la matriz será actualizada y presentada en el CIGD en la tercera semana de enero de 2021.	N/A	-
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	**3.1**	Reunión con Secretarios de despacho y delegados para la socialización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	1 reunión realizada y componentes comprendidos.		Secretaría de Planeación	El Plan anticorrupción en el mes de enero, se elaboró de acuerdo con los lineamientos generales y con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado por la Función Pública. El 31 de enero de 2020 se realizó Consejo de	Acta de reunión 31 de enero 2020	100%

						Gobierno el cual tuvo como objetivo la presentación, revisión y aprobación del Plan Anticorrupción 2020.		
	3.2	Publicación de la encuesta de participación en el público interno para la elaboración del plan anticorrupción.	1 encuesta publicada		Secretaría de Planeación	Se publicó en la página web de la Administración Municipal un proyecto de Plan anticorrupción para la participación de las partes interesadas en la construcción del Plan.	https://www.caldasantioquia.gov.co/sitio/ver_noticia/Participa-con-tus-comentarios-y-aportes-al-Plan-Anticorrupcin-2020	100%
	3.3	Publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	1 proyecto publicado y dado a conocer a las partes interesadas internas y externas.		Secretaría de Planeación	Se realiza la publicación en la página web de la Administración Municipal del plan Anticorrupción de manera adecuada y en el tiempo establecido.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/1df6e-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2020.pdf	100%
	3.4	Publicación de los anexos del plan anticorrupción	Anexos publicados		Secretaría de Planeación	Como Anexo al Plan Anticorrupción se tiene la Matriz de Riesgos de Corrupción 2020, publicada en la página Web institucional en el link del Plan Anticorrupción	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion	100%
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	**4.1**	Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo	Plan Anticorrupción ajustado		Todas las dependencias	Teniendo en cuenta que la Secretaría de Planeación durante el año ha estado realizando la revisión del Sistema de Gestión en lo concerniente a los procesos, procedimientos, Plan Anticorrupción, y mapa de riesgos, se contempla se tiene proyectado la actualización del PAAC con su respectivo anexo, para esto se tuvo en cuenta la gestión de cambio de la entidad, el Plan de desarrollo 2020-2023, las observaciones de los informes generadas desde la oficina de Control Interno. Teniendo en cuenta la contingencia presentada por el Covid-19, ha sido necesario aplazar el desarrollo de algunas actividades, sin embargo para la tercera semana de enero de 2021 se tiene contemplado presentar la propuesta al CIGD para su respectiva validación.	Mapa de Procesos actualizado Decreto N° 139 de 2020, Por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión y se adopta la actualización del modelo de gestión por procesos de la Alcaldía de Caldas."	70%
	4.2	Ajustes al plan anticorrupción teniendo en cuenta los aportes recibidos	Plan Anticorrupción ajustado		Secretaría de Planeación			70%
	4.3	Publicación en la página Web del Plan Anticorrupción definitivo.	Plan anticorrupción publicado		Secretaría de Planeación			100%
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	**5.1.**	Realizar seguimiento periódico a la gestión de riesgos de la entidad	3 seguimientos publicados	Seguimientos	Control interno	Se ha realizado el seguimiento para los dos primeros cuatrimestres del año. Estos informes de seguimiento al PAAC y Mapa de Riesgos se encuentran publicados en la página web de la Alcaldía.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion	100%

Se reitera la observación realizada en septiembre de 2020:

→ Para la actividad 2.2 *(Revisión de matrices de riesgos de corrupción de cada una de las Secretarías)*, se debe entonces analizar si efectivamente la misma debe ser retirada de la matriz antes mencionada, dado que según el responsable *"no es pertinente con la metodología según la guía de riesgos"*, soportando su exclusión.

El Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización cumplió con el 75% de las actividades planeadas así:

N°.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
1	Expedición de concepto de uso del suelo	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	El tiempo de respuesta al usuario se considera muy amplio.	Actualización del procedimiento y formato establecido para el trámite. De la misma forma se llevará el control de los tiempos de respuesta reduciendo los de 45 días a 15 días hábiles.	Una mejora del 66% en el tiempo de respuesta.	1 tramite racionalizado en tiempo.	Trámites gestionados dentro del término/trámites solicitados	Secretaría de Planeación	Usos del suelo atendidos <= a 15 días: 252 Usos del suelo solicitados: 254	Reporte de Trámites	99%
2	Solicitud de licencias urbanísticas	Administrativa	Estandarización de trámites o formularios	Actualmente se siguen radicando proyectos sin el lleno de los requisitos, dilatando el plazo para revisión y expedición de actas de observaciones y liquidaciones. Además, se subsanan observaciones y requerimientos parcialmente lo que impide llevar un control.	Radicar únicamente los proyectos que cumplan con la totalidad de los requisitos, hacer seguimiento a la fecha de notificación del Acta única de Observaciones y en caso de que no se subsanen a tiempo por el solicitante, de acuerdo al Decreto 1077 de 2015 desistir el trámite.	Optimización del tiempo de respuesta y garantía de emitir un concepto dentro del término establecido por Ley; evacuar solicitudes pendientes	1 tramite racionalizado en tiempo.	Número de solicitudes de licencias urbanísticas gestionadas/ Número de solicitudes recibidas.	Secretaría de Planeación	Licencias urbanísticas gestionadas: 69 Licencias Urbanísticas solicitadas: 106	Reporte de Trámites	65%
3	Solicitud de visitas técnicas, alineamientos,	Administrativa	Estandarización de trámites o formularios	Se radican solicitudes que no hacen parte de las competencias	Radicar únicamente solicitudes de visita que sean técnicas, no	Optimización del tiempo de respuesta, garantizar la atención	5 tramites racionalizad	Número de solicitudes de visitas	Secretaría de Planeación	Alineamientos atendidos <= a 15 días: 173 Alineamientos solicitados 175	Reporte de Trámites	99%

Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.447-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Comutador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas

	normas -usos y retiros, certificación de estratificación y nomenclatura.			de la Secretaría y generan un desgaste de los funcionarios porque deben atenderse, y otras sin el lleno de los requisitos.	por asuntos entre particulares que no corresponden; radicar las solicitudes que cumplan con los requisitos de documentación exigidos, capacitar al funcionario encargado de la radicación.	de todas las solicitudes	os en tiempo.	técnicas gestionadas/Número de solicitudes recibidas.		Normas , usos y retiros atendidos <= a 15 días: 86 Normas , usos y retiros solicitados: 92 Certificación de Estratificación atendidos <= a 15 días: 19 Certificación de Estratificación solicitados: 23 Certificación de Nomenclatura atendidos <= a 15 días: 27 Certificación de Nomenclatura solicitados: 34 Visitas Técnicas atendidos <= a 15 días: 3 Visitas Técnicas solicitadas: 5		93% 83% 79% 60%
4	Tramites del parque automotor público y privado: Matricula inicial, traspaso, radicación de cuenta, traslado de cuenta, Cambios: Carrocería, color, motor, servicio; regrabación de motor-chasis-serial, certificado de tradición, tarjeta de operación, taxímetro, duplicado de placa, duplicado de matrícula, duplicado tarjeta de operación	Adminis trativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Los Trámites en ocasiones se demoran más de lo debido, ya que el usuario por falta de conocimiento en requisitos allega la documentación incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando demoras en el mismo.	Realizar la difusión de los requisitos necesarios y actualizado en tarifas a través de la página web del Municipio, que permita al usuario cumplir al 100% el lleno de requisitos, para mejorar la oportunidad en el trámite.	Disminución de tiempo de atención para el ciudadano	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/ Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	Se publican los requisitos para trámites en la página de la alcaldía y también se hace la divulgación correspondiente a través de redes sociales Producción de licencias de sept a dic 2020= 1.381	Reporte de Trámites ingresados y atendidos por la Secretaría Sept-Dic 2020	100%
5	Trámites para licencia de Conducción: Inicial, refrendación, duplicado, recategorización cambio de documento, certificados	Adminis trativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Los Trámites en ocasiones se demoran más de lo debido, ya que el usuario por falta de conocimiento en requisitos allega la documentación incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando demoras en el mismo.	Realizar la difusión de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para así, llevar a feliz término el trámite.	Disminución de tiempo de atención para el ciudadano	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/ Trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito		Difusión en redes Sept- Dic 2020	
6	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Adminis trativa	Optimización de procesos o procedimientos internos	En el momento se cuenta con un auditor que verifica el término de la respuesta y realiza el respectivo seguimiento, pero no se cuenta con una oficina exclusiva de atención al usuario	Disponer de una persona de atención al usuario para resolver dudas de manera inmediata, evitando que se generen algunas peticiones, quejas o reclamos.	Atención y solución inmediata a inquietudes y quejas	Disminuir en un 10% las PQRS que ingresan a la Administración Municipal	N° de PQRS ingresadas en 2020/ N° de PQRS ingresadas en 2019	Secretaría de Servicios Administrativos -Archivo Central	N° de PQRS ingresadas en 2020/ N° de PQRS ingresadas en 2019 4718/3792 En comparación con el año anterior se tiene un incremento desde la plataforma virtual, registrando en ésta todo tipo de requerimientos relacionados con la prestación del servicio y generando el aumento en las solicitudes vía web de 1817, para el caso de solicitudes por otros medios se registra una disminución de 891 respecto al año 2019. Este incremento se debe a la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, ya que para la atención de usuarios se promovió el uso de los medios virtuales con el fin de mitigar el riesgo de propagación del virus a través de las medidas adoptadas de cuarentenas, pico y cédula y distanciamiento físico PQRS INGRESADAS 2019 2020 Solicitudes web 526 2343 Solicitudes otros medios 3266 2375	Informe de PQRS año 2019 Informe de PQRS año 2020 (4718-3792) / 3792 = 24% De acuerdo con el año inmediatamente anterior se evidenció que incremento en un 24% las PQRSD	0%

→ Persiste la observación realizada en el primer y segundo seguimiento donde en el ítem seis (6) de éste componente tiene mal definido el periodo del indicador:

Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización						
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	**ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN**	**SITUACIÓN ACTUAL**	**DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO**	**META O PRODUCTO**	**INDICADOR**	**DEPENDENCIA RESPONSABLE**
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Optimización de procesos o procedimientos internos	En el momento se cuenta con un auditor que verifica el término de la respuesta y realiza el respectivo seguimiento, pero no se cuenta con una oficina exclusiva de atención al usuario	Disponer de una persona de atención al usuario para resolver dudas de manera inmediata, evitando que se generen algunas peticiones, quejas o reclamos.	Disminuir en un 10% las PQRS que ingresan a la Administración Municipal	**N° de PQRS ingresadas en 2019/ N° de PQRS ingresadas en 2018**	Secretaría de Servicios Administrativos - Archivo Central

Es pertinente hacer el cambio correspondiente en el Plan Anticorrupción y volver a publicarlo con las modificaciones sugeridas, con el fin de evitar confusión.

Componente 3: Rendición de cuentas cumplió con el 99% de las actividades planteadas para este periodo de análisis:

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	Publicar estadísticas de atención de trámites en la cartelera de la Secretaría.	Mantener informado al ciudadano de los trámites de la Secretaría.	Informes estadísticos publicados y socializados/ Informes estadísticos programados	Secretaría de Planeación	Como resultado del monitoreo realizado al PAAC y Matriz de riesgos actual, para el tercer cuatrimestre se identifica que esta actividad no es pertinente, por lo tanto para mantener informada a la ciudadanía respecto a los trámites de la Secretaría se definirá otro medio de comunicación para la publicación como lo puede ser la página web. Con la revisión del Sistema de Gestión que se ha realizado en lo que concierne a los procesos, procedimientos, Plan Anticorrupción, y mapa de riesgos, éste se actualizará y se presentará en el CIGD en la tercera semana del mes de enero de 2021, lo anterior teniendo en cuenta la gestión de cambio de la Administración Municipal y el Plan de Desarrollo "Caldas Territorio Transformador"	N/A	-
	1.2	Informe para la rendición de cuentas de la Administración municipal	Información Secretaría	Información presentada/información solicitada	Secretaría de Planeación	Se realizó la rendición de cuentas de la Administración Municipal, debido a la contingencia presentada por la Emergencia Sanitaria declarada a nivel Nacional por el Covid-19, se llevó a cabo a través del canal regional Teleantioquia en vivo y a través de la plataforma Facebook, se contó con la participación de organizaciones sociales, comunidad quien se conectó a través de la red social. El informe abarcó temas relacionados con el estado de la Administración teniendo las gestiones realizadas desde las diferentes dependencias y adicional todas las gestiones en relación a las acciones tomadas frente al manejo de la contingencia de la pandemia. Las inquietudes manifestadas a través del medio fueron atendidas de manera inmediata en la sección de preguntas al Alcalde.	Video (https://www.youtube.com/watch?v=84ZY7m6uAIA) Informe de Rendición de cuentas - Infografías Informe Redes Sociales - Rendición de Cuentas https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_ciudadania	100%
	1.3	Participar en la rendición de cuentas anual de la Administración Municipal.	Presentación de la gestión de las secretarías	Informe presentado	Todas secretarías	Participación y presentación de informes de algunas de las Secretarías en el cuarto periodo de sesiones ordinarias correspondientes al año 2020 del Concejo Municipal. Las Dependencias citadas en este período fueron Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de la Mujer y la Familia, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Servicios Administrativos.	Cronograma rendición de cuentas - Concejo Municipal. Informes de gestión Dependencias: Servicios Administrativos, Educación, Salud, Infraestructura	100%
	1.4	Rendición de cuentas de la Secretaría de Salud a la comunidad	Rendición de cuentas	Rendición de cuentas realizadas/ Rendición de cuentas programadas	Secretaría de Salud	Se realizó ante el Concejo Municipal la rendición del informe de gestión de la Secretaría de Salud, en tres momentos: 1. Presentación en físico de informe de gestión ante el Concejo Municipal 2. Audiencia de presentación 3. Interacción comunitaria.	Informe Rendición cuentas Salud-segundo semestre 2020 Presentación Informe al Concejo Secretaria de Salud https://www.facebook.com/ConcejoCaldas/videos/366628054564809/?__so__=channel_tab&__rv__=all_videos_card	100%
	1.5	Elaborar el informe de Gestión	Evidenciar el avance y ejecución de la gestión de la Secretaría	N.A	Todas las secretarías	Las Secretarías de la Alcaldía realizaron el informe de gestión del segundo semestre del año en relación al Plan de Acción Institucional, enviaron la información relacionada a la Secretaría de Planeación quien procede a realizar su consolidación y generar el informe de gestión. La publicación en la página web del informe se realizará en la cuarta semana del mes de enero de 2021.	https://www.caldasantioquia.gov.co/planeación/plandeaccion	100%
	1.6	Realización y difusión virtual de un boletín informativo interno	Publicación trimestral	N° boletines realizados / N° de boletines planteados	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Se realizaron boletines internos informativos internos constantes con el fin de fortalecer las diferentes campañas o difundir temas relacionados con el fortalecimiento institucional	Boletines Internos	100%
	1.7	Realización y envío a medios de comunicación, de un boletín de prensa sobre avances en la gestión	Publicación mensual	N° boletines realizados / N° de boletines planteados	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Se han realizado los informes y/o boletines a necesidad a los diferentes temáticas del Municipio	Boletines Externos	100%
	1.8	Publicación de información de trámites de la administración en redes sociales	Publicación trimestral	N° de Contenidos publicados en el año / N° de Contenidos planteados en el año	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Se ha realizado la publicación asociada a algunos de los trámites de la Alcaldía de Caldas, informando novedades con algunos de éstos, de acuerdo con las solicitudes de las dependencias responsables	Base de datos Trámites publicados https://www.caldasantioquia.gov.co/sitio/noticias/	100%

	1.9	"Realización del informe de Gestión de la Oficina de Control Interno"	informe de Gestión	información que se rinde/información Gestionada	Jefe de Control Interno	En el mes de Enero se presentó por parte de la Oficina de Control Interno el informe de la gestión por dependencias, De igual manera para el mes de Julio se realizó el informe pormenorizado de Control Interno correspondiente al primer semestre del año.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/reportes_control_interno	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1**	Consolidar el informe de gestión anual de las Secretarias para la rendición de cuentas y publicar en el portal institucional	Informe de Gestión de todas las Secretarías consolidado y publicado	N.A.	Secretaría de Planeación	Se realizó la rendición de cuentas de la Administración Municipal, debido a la contingencia presentada por la Emergencia Sanitaria declarada a nivel Nacional por el Covid-19, se llevó a cabo a través del canal regional Teleantioquia en vivo y a través de la plataforma Facebook, se contó con la participación de organizaciones sociales, comunidad quien se conectó a través de la red social. El informe abarcó temas relacionados con el estado de la Administración teniendo las gestiones realizadas desde las diferentes dependencias y adicional todas las gestiones en relación a las acciones tomadas frente al manejo de la contingencia de la pandemia. Las inquietudes manifestadas a través del medio fueron atendidas de manera inmediata en la sección de preguntas al Alcalde.	Video (https://www.youtube.com/watch?v=84ZY7m6uAIA) Informe de Rendición de cuentas - Infografías https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_ciudadania	100%
	2.2	Comunicación directa o a través de medios escritos, telefónicos y/o tecnológicos.	Comunicación efectiva	Número de solicitudes resueltas/Número de solicitudes radicadas	Todas las secretarías	Desde las diferentes Dependencias se han establecido los medios de comunicación para mantener informada a la comunidad, por efectos de la contingencia por el Covid- 19 los medios más utilizados han sido la página web de la Alcaldía y las redes sociales como Facebook e Instagram.	https://www.caldasantioquia.gov.co/sitio/noticias/	100%
	2.3	Recibir y resolver inquietudes de la comunidad que se presenten en la rendición de cuentas	Inquietudes de la comunidad resueltas	Nro de inquietudes presentadas / Nro de inquietudes resueltas	Todas las secretarías	Se realizó la rendición de cuentas de la Administración Municipal, debido a la contingencia presentada por la Emergencia Sanitaria declarada a nivel Nacional por el Covid-19, se llevó a cabo a través del canal regional Teleantioquia en vivo y a través de la plataforma Facebook, se contó con la participación de organizaciones sociales, comunidad quien se conectó a través de la red social. El informe abarcó temas relacionados con el estado de la Administración teniendo las gestiones realizadas desde las diferentes dependencias y adicional todas las gestiones en relación a las acciones tomadas frente al manejo de la contingencia de la pandemia. Las inquietudes manifestadas a través del medio fueron atendidas de manera inmediata en la sección de preguntas al Alcalde.	Video (https://www.youtube.com/watch?v=84ZY7m6uAIA) Informe de Rendición de cuentas - Infografías Informe Redes Sociales - Rendición de Cuentas https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_ciudadania	100%
	2.4	Atención a las PQRS, a través de la plataforma virtual	Dar respuesta en los términos de ley a las PQRS	# de PQRS resueltas antes de 15 días /total de # PQRS	Todas las secretarías	Para el período entre enero 2 al 31 de diciembre ingresaron 4718 PQRS, de las cuales 2343 se registraron de manera virtual. De éstas 2221 fueron atendidas dentro del rango a través de la plataforma, 103 fueron atendidas fuera del rango, quedando pendientes 18 dentro del rango. Del total de las 4718 PQRS ingresadas el 92% fueron respondidas dentro del rango establecido para dar respuesta. Solo el 7% de las PQRS fueron contestadas por fuera de los tiempos permitidos para ello. lo anterior nos lleva a considerar un nivel de eficacia del 92% en respuesta por tiempo de solución.	Informe PQRS 2020 Ene-Dic	92%
	2.5	Actualización de las carteleras externas, ubicadas en la entrada de la alcaldía y en las diferentes secretarias de atención al público	Carteleras externas semanales	N° de carteleras externas actualizadas / N° de carteleras existentes	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Se actualiza permanentemente el contenido de las carteleras, con la información que se requiere divulgar.	Informe de Carteleras	100%
	2.6	Actualización constante de la página web; la presencia de la administración municipal en la red, disponible para cualquier persona con acceso a internet las 24 horas del día, todos los días.	Actualización de página web y chat en línea	Porcentaje de actualización de la página web	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	De acuerdo con la dinámica de la Alcaldía y teniendo como premisa mantener informado a la comunidad del Municipio y otras partes interesadas, la página web contantemente está actualizando. Teniendo en cuenta la Directiva N° 29 de la Procuraduría General de la Nación se diligencio la matriz que arroja como resultado la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, como resultado se obtuvo para la Entidad un cumplimiento del 100% y en relación a la auditoría realizada por la Procuraduría el ITA arroja un resultado del 91% para el 2020	Seguimiento resultados 2020 - Procuraduría	91%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de	**3.1**	Revista o periódico de la Administración. Semestralmente, se diseñará y producirán 5000	Entrega de revistas	N° de revistas producidas / N° de revistas programadas	Servicios Administrativos-Oficina de Comunicaciones	Se produjeron dos revistas: una digital con el informe de gestión de los 100 días publicada de manera digital, y una edición especial por parte del Periódico El Aguacero con la gestión de la Alcaldía de Caldas	Informe Revistas impresas https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/b32a0-	100%

la rendición y petición de cuentas		ejemplares de una publicación tipo periódico con el contenido noticioso y de interés para la comunidad, sobre las grandes gestiones logradas por la administración en cada semestre del año.					100primerosdiasdegestion2020.pdf	
	3.2	Realización de convocatorias para la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Fomentar la participación ciudadana	Convocatorias realizadas	Secretaría de Planeación/Secretaría de Servicios Administrativos (comunicaciones)	Se realizó la invitación y constante interacción de la rendición de cuentas de la gestión de la Administración Municipal la cual se realizó a través del canal regional Teleantioquia en vivo y a través de la plataforma Facebook. Difusión en redes sociales de la fecha de la Audiencia a los diferentes públicos. Entrega de invitaciones	N/A	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4.1**	Publicación de la rendición de cuentas en la página web	Participación activa de la comunidad en las publicaciones de rendición de cuentas	Rendiciones de cuentas publicadas	Secretaría de Planeación/Secretaría de Servicios Administrativos (comunicaciones)	La rendición de cuentas de la gestión de la Administración Municipal se encuentra debidamente publicada en la página web	Video (https://www.youtube.com/watch?v=84ZY7m6uAIA) https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_ciudadania Informe de Rendición de cuentas - Infografías	100%
	4.2	Remitir mensual, semestral y/o anual los informes a las diferentes entidades.	Comunicación efectiva con los demás entes públicos	Informes remitidos	Todas las secretarías	Desde las diferentes Dependencias se han realizado los informes necesarios y requeridos de acuerdo con la solicitud a demanda de las diferentes entidades y aquellos que por regulación están establecidos	Decreto 092 de 2016 "Por medio del cual se delegan unas funciones en los Secretarios de Despacho, Jefes de oficina y Directores en cuanto a rendición de informes a los organismos de Control"	100%
	4.4	Envío de correos electrónicos institucionales con información relevante o como parte del desarrollo de los procesos misionales de la dependencia.	Envío de correos	N° de correos enviados / N° de correos planteados	Servicios Administrativos-Oficina de Comunicaciones	Se realiza envío de correos al público interno (funcionarios y contratistas) con los boletines e información de la Alcaldía de Caldas	Informe Correos Internos	100%
	4.5	Remitir trimestralmente la ejecución del POAI a la Secretaría de Planeación y a la Oficina de Control Interno	Rendición POAI	Informes remitidos	Todas las secretarías	Las diferentes Dependencias en cumplimiento del seguimiento que deben realizar a la ejecución del POAI, enviaron la información relacionada a la Secretaría de Planeación, quien procede a realizar su consolidación del tercer y cuarto trimestre, este se publica en página web.	https://www.caldasantioquia.gov.co/planeación/plandeaccion	100%

→ La actividad 2.4 *Atención a las PQRS, a través de la plataforma virtual,* se tiene lo siguiente:

En el tercer cuatrimestre de 2020 (septiembre – Diciembre), ingresaron 1436 PQRS por diferentes canales (reporte a 29 de diciembre).

Del total de PQRS de la vigencia evaluada, veintiún (23) PQRS fueron respondidas fuera de rango:

RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	DIAS	TIPO DE SOLICITUD	TIPIFICACION TEMA	TIPIFICACION SUBTEMA	DEPENDENCIA RESPONSABLE RESPUESTA
20091099959150	2020-09-10	-1	Petición Ordinaria	Derecho de petición	Solicitud de información	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
20092199929836	2020-09-21	-1	Petición de Información (T)	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
20092199931513	2020-09-21	-2	Petición de Información (T)	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
20092999959227	2020-09-29	-1	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
20092999965278	2020-09-29	-1	Reclamo	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
20102699987776	2020-10-26	-12	Petición de Información (T)	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20103099937262	2020-10-30	-2	Petición de Información (T)	Consulta sobre organismos comunales	Información sobre trámites de las Juntas de Acción Comunal	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
20110999958957	2020-11-09	-5	Denuncia	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20111199991003	2020-11-11	-3	Denuncia	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20091148100544	2020-09-11	-4	Petición Ordinaria	Protección Animal	Denuncia por maltrato animal	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
20091748100574	2020-09-17	-2	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Cobro Coactivo	Sin Proceso	COBRO COACTIVO
20092548100627	2020-09-25	-2	Peticiones Especiales Tránsito	Derechos de petición Inspección de tránsito	Solicitud de información	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO
20100248100675	2020-10-02	-1	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
20102648100801	2020-10-26	-16	Queja	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20110348100848	2020-11-03	-5	Petición de Información (T)	Consulta sobre organismos comunales	Información sobre trámites de las Juntas de Acción Comunal	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
20110348100850	2020-11-03	-5	Petición de Información (T)	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	SECRETARIA DE GOBIERNO

20110448100860	2020-11-04	-11	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20110448100864	2020-11-04	-2	Petición de Información (T)	Solicitudes	Petición por solicitudes de información en diferentes temas	INSPECCIÓN TERCERA
20111148100912	2020-11-11	-8	Queja	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20111248100927	2020-11-12	-4	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20111748100949	2020-11-17	-1	Petición Ordinaria	Asuntos generales	Asuntos generales	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
20112548101002	2020-11-25	-2	Peticiones Especiales Tránsito	Derecho de petición	Solicitud de información	COBRO COACTIVO
20112648101014	2020-11-26	-1	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO

De acuerdo con la tabla anterior se tienen que las Secretarias con demoras considerables en la respuesta a las PQRS son:

RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	DIAS	TIPO DE SOLICITUD	DEPENDENCIA RESPONSABLE RESPUESTA
20102699987776	2020-10-26	-12	Petición de Información (T)	INSPECCIÓN TERCERA
20110999958957	2020-11-09	-5	Denuncia	INSPECCIÓN TERCERA
20102648100801	2020-10-26	-16	Queja	INSPECCIÓN TERCERA
20110448100860	2020-11-04	-11	Petición Ordinaria	INSPECCIÓN TERCERA
20111148100912	2020-11-11	-8	Queja	INSPECCIÓN TERCERA
20111248100927	2020-11-12	-4	Petición Ordinaria	INSPECCIÓN TERCERA
20091148100544	2020-09-11	-4	Petición Ordinaria	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
20110348100848	2020-11-03	-5	Petición de Información (T)	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
20110348100850	2020-11-03	-5	Petición de Información (T)	SECRETARIA DE GOBIERNO

Se debe tener en cuenta que:

> *La atención al sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia –PQRS- es una herramienta tecnológica para dar cumplimiento a la normativa vigente desde la atención y prestación de servicios de la entidad, dicho software se enmarca desde la accesibilidad de los usuarios y un apoyo para los funcionarios públicos permitiendo conocer en el menor tiempo posible la radicación de la solicitud; así las cosas, la respuesta debe darse conforme los términos legales establecidos, mismos que el mismo sistema en sus herramientas de ayuda informa y recuerda constantemente con correos electrónicos.* ***El incumplimiento a dichos términos afecta la adecuada prestación de los servicios y la atención al usuario, generando además sanciones a los funcionarios que omiten su labor en el tiempo establecido y siendo una prohibición conforme con la Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único*** *–, a saber:* Resaltado fuera de texto:
>
> *"Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:*
>
> *Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."*

En igual sentido se trae la Ley 1474 de 2011, Artículo 76, párrafo segundo:

> *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.* ***La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*** Resaltado fuera de texto

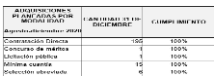
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano tiene una calificación del 94%.

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Oficializar la Oficina de Atención al Ciudadano	Oficina exclusiva de atención al ciudadano	Porcentaje de avance en la creación de la oficina	Servicios Administrativos - Archivo	Se realizó contratación de personal y adecuación de espacio físico para iniciar la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano. En relación al proceso de Servicio al Ciudadano que se tiene en el SIG está en proceso la definición de la caracterización. Sin embargo el servicio de atención al ciudadano aún sigue siendo cubierto desde la Gestión Documental (Taquilla Única) y el apoyo en todas las dependencias de la Alcaldía de Caldas.	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-12-11214559&g-recaptcha-response=03AGdBq27OUJUgqFSxp0iQJ286ez9S-Zv8pDGjDjMyftUQ6Gt5ECroafogHvt3mIZunwnXHwvSiW4K-tjEZUVq-4xCAgq-3ttO-cnTGhz3udNK7YpaCx4dMEd47hpTjttql5TajAkyCZ23opkzEI	50%
	1.2	Atender a todos los usuarios	Brindar atención a todos los ciudadanos que se acerquen a realizar sus solicitudes en la taquilla de atención al ciudadano	N° de PQRS solucionadas a tiempo / N° PQRS atendidas	Servicios Administrativos - Archivo	Para el período entre enero 2 al 31 de diciembre ingresaron 4718 PQRS, de las cuales 2343 se registraron de manera virtual. De éstas 2221 fueron atendidas dentro del rango a través de la plataforma, 103 fueron atendidas fuera del rango, quedando pendientes 18 dentro del rango. Del total de las 4718 PQRS ingresadas el 92% fueron respondidas dentro del rango establecido para dar respuesta. Solo el 7% de las PQRS fueron contestadas por fuera de los tiempos permitidos para ello. Lo anterior nos lleva a considerar un nivel de eficacia del 92% en respuesta por tiempo de solución.	Informe PQRS 2020 Ene-Dic	92%
	1.3	Socializar al personal los riesgos identificados para la dependencia	Personal capacitado en riesgos de corrupción	Reunión de socialización realizada /Reunión de socialización programada	Todas las secretarías	Para el 2021 en el mes de enero, se tiene planteado realizar la socialización y actualización del Plan Anticorrupción- mapa de riesgos, y luego de su aprobaciones el CIGD, se procederá con su publicación en la página web de la Alcaldía y se socializará con las partes interesadas.	N/A	-
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Garantizar la accesibilidad a la página web	80% de funcionamiento óptimo de la página web	Porcentaje de funcionamiento óptimo de la página web	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	La página web se encuentra en constante funcionamiento, considerando que es el medio por el cual se mantienen informadas las partes interesadas, se realiza el constante seguimiento de ésta para garantizar su funcionalidad.	www.caldasantioquia.gov.co	100%
	2.3	Fortalecer el Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) para los usuarios de la Secretaría de Salud	Informes trimestrales de atención al usuario	Nro. de informes realizados/Nro. de informes programados	Secretaría de Salud	Los diferentes canales para la atención al ciudadano para sus PQRS se revisan diariamente en pro de una respuesta y mejoramiento. Cada trimestre se hacen los informes del global de la atención a todos los usuarios y mes a mes un seguimiento preciso para no perder el control y el orden de lo que los usuarios manifiestan. (Se adjunta 12 informes generados por el sistema de PQRS de 4 programados, con su respectivo informe trimestral y anual)	Informes PQRS - Salud	100%
	2.5	Dar a conocer a la comunidad el buzón de sugerencias, quejas y reclamos, así mismo el software de las PQRS que se encuentra en la página web.	Dar a conocer a la comunidad el buzón de sugerencias, quejas y reclamos, así mismo el software de las PQRS de la página web.	Publicación en la página web de la entidad	Secretaría de Servicios Administrativos - Archivo	Se orientan a los ciudadanos a través de la taquilla única cuando preguntan cuales medios pueden ser utilizados para PQRS, se le indica que a través de la página web se encuentra publicado el enlace de PQRS y que allí pueden realizar el registro.	https://pqrs.caldasantioquia.gov.co/	100%
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Capacitación en cultura de servicio al ciudadano	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos - Talento Humano	Se realizó capacitación en temas de Servicio al Ciudadano en el primer semestre	N/A	100%
	3.2	Capacitación en participación ciudadana	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos - Talento Humano	Se realizó capacitación en temas participación ciudadana	Certificado	100%
	3.3	Capacitación en buen gobierno	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos - Talento Humano	Se realizó capacitación en temas participación ciudadana	Certificados	100%
	3.4	Capacitación en derecho de acceso a la información	Capacitación realizada	No de funcionarios capacitados/ Total de funcionarios	Secretaria de Servicios Administrativos - Talento Humano			100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el procedimiento interno del SAC para la gestión de las PQRS cada vez que se den actualizaciones a nivel nacional	Procedimiento actualizado	NA	Secretaría de Salud	Esta actividad depende del líder del proceso a nivel municipal según el proceso en el cual se encuentra la gestión de las PQRS. la cual corresponde a Gestión Documental. Se aclara que, por parte de la Secretaría de Salud, no se ha identificado actualizaciones al procedimiento a nivel nacional. (Se adjunta protocolo actual).	N/A	-
	4.2	Levantar el procedimiento e Implementar mecanismos de protección de datos	Tener un procedimiento establecido que proteja la información de la entidad y	Número de Backup realizados/Backup programados	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	Estamos trabajando en la caracterización del proceso de Gobierno Digital tal como quedó definido con la modernización del Sistema de Gestión de Calidad y que fue adoptado como proceso de apoyo en el SIG, dentro de este proceso se contemplan los elementos relacionados con la seguridad y protección de datos e	Reporte Backup (imagen)	50%

			faciliten acceder a ella			información. De igual manera desde el área de informática se realiza back up de bases de datos, servidores y archivos compartidos de forma diaria y al servidor de forma semanal a unidades externas, que reposa en el área de informática		
	4.3	Informe trimestral PQRS con el diagnóstico de la atención en PQRS	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/Número de PQRS ingresadas	Secretaria de Servicios Administrativos - Archivo	Para el período entre octubre 1 al 31 de diciembre ingresaron 1017 PQRS, de las cuales 946 fueron respondidas, quedando pendientes 71. Del total de las 1017 PQRS ingresadas, el 91% fueron respondidas dentro del rango establecido, un 7% están pendientes dentro del rango de tiempo y solo el 2% de las PQRS fueron contestadas por fuera de los tiempos permitidos para ello.	Informe Trimestral PQRS	100%
	4.4	Publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno publicada	NA	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática - Comunicaciones	Se publicó Carta de Trato digno en cartelera, página web de la Alcaldía de Caldas	Publicación en página web de carta trato digno https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/documentos	100%
	4.5	Realizar informe semestral de las PQRS	2 informes semestrales de las PQRS	NA	Oficina de Control Interno	Se realizó el Informe correspondiente de PQRS	https:/www.caldasantioquia.gov.co/control	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Mantener informada a la comunidad a través de la página web y redes sociales sobre las diferentes actividades que realice la Alcaldía	Publicación en redes sociales	Número de publicaciones	Servicios Administrativos - Comunicaciones	De acuerdo con la dinámica de la Alcaldía y teniendo como premisa mantener informado a la comunidad del Municipio y otras partes interesadas, la página web contantemente se está actualizando. Para el período evaluado se resalta la difusión permanente de noticias, campañas, novedades a través de redes sociales de la Entidad	Relación de publicaciones en redes sociales	100%
	5.2	Aplicativo de las PQRS disponible	Disponibilidad 100% del software	Disponibilidad	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	Considerando que el software de PQRS está alojado en la página web y que ésta se encuentra en constante funcionamiento, considerando que es el medio por el cual se mantienen informadas las partes interesadas, se realiza el constante seguimiento del software de PQRS que esté en funcionamiento para garantizar su usabilidad	Imagen acceso PQRS en página web Funcionamiento software PQRS	100%
	5.3	Gestionar y dar respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, y grupos de interés.	Dar respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, y grupos de interés 100%	# Respuestas escritas/ # Solicitudes escritas recibidas.	Todas las secretarías	Las diferentes Dependencias en cumplimiento del seguimiento que deben realizar de las solicitudes recibidas como PQRS, permanentemente están en función de gestionar y atender las necesidades de las partes interesadas de la Alcaldía de Caldas.	Informe Trimestral De las 1.436 PQRS del periodo de análisis, 1.413 fueron respondidas en el rango y 23 por fuera del rango	98%
	5.4	Garantizar el funcionamiento y atención de la ciudadanía a través del chat en línea del sitio web	Comunicación de doble vía con la comunidad	Chat activo	Servicios Administrativos - Comunicaciones	A través de la página web de la Alcaldía de Caldas se cuenta con el acceso directo a "déjanos un mensaje" "Chat y asesoría en línea" que se mantienen activos y que permite a la ciudadanía ingresar sus inquietudes.	Imagen ubicación Chat y asesoría en Línea y Déjanos un mensaje	100%
	5.5	Realizar las encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad	Medir la satisfacción del ciudadano	Total encuestas realizadas/# encuestas programadas trimestral	Secretaría de Planeación / Secretaría de Servicios Administrativos (Comunicaciones)	A través de la página web de la Alcaldía de Caldas se cuenta con un link en el cual los ciudadanos pueden dar respuesta a la percepción de la prestación de servicio de la Administración. En este link se pueden crear las encuestas que sean necesarias para la medición del servicio. En la revisión por la Dirección realizada en octubre de 2020 que se realizó a través del CIGD se presentaron los resultados obtenidos de las encuestas realizadas por los usuarios para el período entre enero a septiembre de 2020, las cuales fueron analizadas por el comité en pleno y se establecen las necesidades para fortalecer el mecanismo que hasta la fecha está disponible para la medición de satisfacción de los usuarios de la Alcaldía.	Link encuestas al ciudadano - página web https://www.caldasantioquia.gov.co/sitio/encuestas/22 **Mala:** 261 Votos (57%) **Excelente:** 109 Votos (24%) **Buena:** 45 Votos (10%) **Regular:** 44 Votos (10%) **Total de Votos 459** Reporte encuestas satisfacción software PQRS	100%
	5.7	Diagnóstico sobre los resultados generados en las encuestas de percepción de los ciudadanos y de los servidores públicos y enviar dicho informe a todos los directivos	Informe Diagnóstico encuestas	Diagnóstico Mediciones de percepción	Secretaría de Planeación / Secretaría de Servicios Administrativos (Comunicaciones)	En reuniones de Consejo de Gobierno se adelanta la revisión del comportamiento de PQRS por dependencias en los cuales se analizan los tiempos de oportunidad en la respuestas, de igual manera desde el proceso de Servicio al ciudadano se está evaluando cuál es el mecanismo adecuado que garantice evaluar la prestación de servicio de la Alcaldía	Actas de Consejo de Gobierno. Link encuestas al ciudadano - página web Reporte encuestas satisfacción software PQRS	100%

Como se puede observar, el **Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información** tiene un porcentaje de cumplimiento del 94%.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Subcomponente 1 Lineamientos de	**1.1**	Publicar el presupuesto aprobado para la vigencia fiscal	Presupuesto publicado	N.A	Secretaría de Hacienda	Se tiene publicado en la página web en la sección de normatividad el Acuerdo N° 012 "por medio del cual se aprueba el presupuesto general para la vigencia fiscal 2020" A través del Decreto 183 de octubre de 2020	Acuerdo N° 012 de 2020 Decreto 183 de 2020	100%

Transparencia Activa						se adopta la armonización presupuestal, al igual que el plan indicativo, POAI y Plan de Acción acorde al PDM		
	1.2	Publicar estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público	Estructura publicada	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Comunicaciones	En la página web de la Alcaldía de Caldas se encuentra publicada la estructura orgánica	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/organigrama	100%
	1.3	Publicar directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales	Directorio publicado	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Comunicaciones	En la página web de la Alcaldía de Caldas se encuentra publicado el Directorio de funcionarios	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/directorio_sucursales https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/listado_planta Ver listado: https://www.funcionpublica.gov.co/dafpIndexerBHV/?find=FindNext&query=alcaldia+de+caldas&dptoSeleccionado=Antioquia&entidadSeleccionado=&munSeleccionado=CALDAS&tipoAltaSeleccionado=&bloquearFiltroDptoSeleccionado=&bloquearFiltroEntidadSeleccionado=&bloquearFiltroMunSeleccionado=&bloquearFiltroTipoAltaSeleccionado=	100%
	1.4	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Información mínima publicada	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Comunicaciones	En la página de la Alcaldía de Caldas se encuentra la información mínima publicada, de igual manera está en constante revisión para su actualización de manera pertinente	www.caldasantioquia.gov.co Imagen con Listado de información mínima de la página web	100%
	1.5	Publicación de contratos en las respectivas plataformas	Publicación de los contratos en SECOP, página web del municipio y Gestión Transparente	N° de contratos publicados / N° de contratos a publicar	Oficina de Asesora Jurídica	De acuerdo con el seguimiento al Plan de Adquisiciones se tiene el siguiente resumen por modalidad de contratación 	publicación de contratos https://www.caldasantioquia.gov.co//alcaldia/contratos	100%
	1.6	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	PAAC publicado	N.A	Secretaría de Planeación	Se realiza la publicación en la página web de la Administración Municipal del plan Anticorrupción de manera adecuada y en el tiempo establecido.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/1df6e-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2020.pdf Plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2020 Publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	100%
	1.7	Publicación de datos abiertos	Información Publicada	Información publicada/Información definida	Secretaría de Planeación / Secretaria de Servicios Administrativos - Informatica	Se encuentra publicado el catálogo de Datos Abiertos	Imagen con el enlace de Datos abiertos https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/catalogo_datos_abiertos	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2.1**	Seguimiento trimestral a los tiempos de respuesta en el sistema de PQRS	Brindar una respuesta oportuna y evitar acciones de tutela	Número de PQRS recibidas / Número de PQRS respondidas dentro el término del tiempo	Archivo	Se realiza el informe de seguimiento de las PQRS del primer semestre del año en curso por parte del área de archivo.	Informe trimestral 2020	100%
	2,2	Atender todas las solicitudes (PQRSD) de los usuarios	Responder todas las solicitudes	N° de PQRS respondidas / N° total PQRS allegadas a la dependencia	Todas las secretarías	Las diferentes Dependencias en cumplimiento del seguimiento que deben realizar de las solicitudes recibidas como PQRSD, permanentemente están en función de gestionar y atender las necesidades de las partes interesadas de la Alcaldía de Caldas.	Informe trimestral 2020	100%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	**3.1**	Adopción de esquema de publicación	Esquema de publicación	Cumplimiento de Adopción de esquema de publicación	Comunicaciones	El esquema de publicación se tiene definido y publicado en página web de la entidad	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/esquema_publicacion	100%
	3.2	Registros o inventario de activos de información	Registros o inventario de activos de información publicado	N.A	Secretaría de Planeación / Secretaria de Servicios Administrativos - Informatica	Se encuentra publicada caracterización documental de Activos de información	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/registro_activos_informacion	100%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	**4.1**	Planeación de estrategia para la elaboración de las TRV y TRD	Ejecución del Proyecto "Elaboración y Actualización de los Instrumentos de Control Archivístico del Municipio de	Gestiones realizadas para lograr la ejecución del proyecto / Desarrollo del Proyecto	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	Desde el Plan de Desarrollo "Caldas Territorio Transformador" en la Línea 4, componente 2 de Fortalecimiento Institucional se tiene contemplado el desarrollo e implementación de TVD y TRD, y teniendo en cuenta esto se establece desde el Plan Indicativo la asignación de recursos.	Plan Indicativo	20%

			Caldas (Antioquia)"					
	4.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Portal accesible para personas con discapacidad	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Informatica	La página web cuenta con herramientas para garantizar la accesibilidad de población en situación de discapacidad	Imagen con herramientas de accesibilidad en el sitio web	100%
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de PQRS que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/ Número de PQRS ingresadas	Secretaria de Servicios Administrativos - Archivo	Para el período entre enero 2 al 31 de diciembre ingresaron 4718 PQRS, de las cuales 2343 se registraron de manera virtual. De éstas 2221 fueron atendidas dentro del rango a través de la plataforma, 103 fueron atendidas fuera del rango, quedando pendientes 18 dentro del rango. Del total de las 4718 PQRS ingresadas el 92% fueron respondidas dentro del rango establecido para dar respuesta. Solo el 7% de las PQRS fueron contestadas por fuera de los tiempos permitidos para ello. Lo anterior nos lleva a considerar un nivel de eficacia del 92% en respuesta por tiempo de solución.	Informe PQRS 2020 Ene-Dic	100%

La Actividad: *Planeación de estrategia para la elaboración de las TRV y TRD* en su meta *Ejecución del Proyecto "Elaboración y Actualización de los Instrumentos de Control Archivístico del Municipio de Caldas (Antioquia)"* se encuentra en un porcentaje bajo (20%) debido a: *"Las tablas de retención documental TRD se encuentran desactualizadas y hace falta la asignación de más recurso humano para la ejecución del mismo, la actualización, adaptación, aplicación y divulgación".* Fuente: Auditoria de gestión finalizada en noviembre de 2020.

Por lo anterior se está incumpliendo el Acuerdo No. 004 del (30 ABR 2019) "*Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD".*

El Componente 6: Iniciativas Adicionales, tiene un porcentaje de cumplimiento del 50%.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	SEGUNDO MONITOREO MAYO -AGOSTO		% AVANCE
						MONITOREO	EVIDENCIAS	
Subcomponente 6 iniciativas Adicionales	1.1	Fomentar en los servidores los valores del código de integridad.	Realizar una campaña de Fomento de los valores del código(Realizar dinámicas grupales por dependencia y hacer el muro de la integridad)	N° de campañas de fomento realizadas/No de campañas de fomento programadas	Secretaría de Servicios Administrativos- Talento Humano	Se han realizado campañas internas para el Código de Integridad con los valores del Servidor Público	Imágenes de la campaña	**100%**
	1.2	Realizar seguimiento a la aplicación del código del integridad	Realizar test de impacto en los servidores	N° de funcionarios evaluados/ N° total de funcionarios	Secretaría de Servicios Administrativos- Talento Humano	No se realizó test de impacto en servidores	N/A	**0%**

No se realizó el Test de impacto en servidores sobre los valores del Código de Integridad, situación que afectó la calificación sobre el componente 6.

RECOMENDACIONES

→ Para el Componente 1: *Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción*, el ente territorial debe gestionar a la mayor brevedad, la implementación de la gestión del riesgo teniendo en cuenta lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y siguiendo el marco de referencia MIPG, cuyo fin es contar con estrategias que permitan proteger los recursos, alcanzar mejores resultados, mejorar la prestación del servicio, minimizar el impacto de los riesgos, fortalecer la cultura del control. Dicha tarea, se desprende en un

aumento significado de la calificación para el componente en mención.

→ Con el componente *Planeación de la Estrategia de Racionalización* se busca mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, es por ello que la Administración de Caldas debe buscar más estrategias que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, que faciliten el acceso de los ciudadanos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad.

→ Es imperioso seguir fortaleciendo el Componente 4. *Sobre los mecanismos de participación ciudadana* en la meta: ***Oficina exclusiva de atención al ciudadano***, con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública",* en su artículo 76 que reza lo siguiente: *Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

→ Se debe dar cumplimiento a lo ordenado por la Ley 594 de 2000, con respecto a la **implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD) y las Tablas de Valoración Documental (TRV)**, en este sentido la entidad territorial debe tener en cuenta también lo establecido en la Circular Externa 003 de 2015 donde se dan las directrices para la elaboración de las TRD y el Acuerdo 004 de 2019 "*Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD"*.

→ Para subir la calificación del Componente 6. *Iniciativas adicionales* se sugiere **dar aplicación al *"Test Percepción Integridad"*** dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su enlace: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/codigointegridad/pdf/Capitulo_Seguimiento/Caja-herramientas-Seguimiento-Integridad.pdf. Dicho test es un instrumento de recolección de información sobre la apropiación e impacto de los valores del Código de Integridad en los servidores públicos.

Se trae de nuevo la observación realizada en informes anteriores, las cuales requieren ser corregidas:

→ *Las observaciones descritas en el seguimiento del Mapa de Riesgos deben ser remediadas por cada responsable del proceso en coordinación con la Secretaría de Planeación, lo anterior con el fin de contar con un plan ajustado a la normatividad vigente.*

Lo anterior apoyado en la Guía para la gestión de riesgos de Corrupción[1] que señala lo siguiente:

> *Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción: Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.*

En igual sentido se ponen en consideración algunas observaciones resultantes de la evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para que sean solventadas por cada Secretario de Despacho.

Los cambios que se vayan a realizar para ese plan, se encuentran regulados en el documento: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano[2] que dice lo siguiente:

> *Ajustes y modificaciones: Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.*

CONCLUSIONES

Realizando el comparativo de los tres cuatrimestres de la vigencia 2020, se pudo evidenciar una disminución en el % de cumplimiento de algunas acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al pasar de un 94% de cumplimiento a un 83%. Ver siguiente tabla:

[1] http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/guia-gestion-riesgo-anticorrupcion.pdf
[2] http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf

COMPONENTES	2020		
	Enero - Abril	Mayo – Agosto	Septiembre - Diciembre
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	86%	90%	86%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	100%	76%	75%
Componente 3: Rendición de cuentas	86%	100%	99%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%	96%	94%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	100%	99%	94%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	-	100%	50%
PROMEDIO GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	**94%**	**94%**	**83%**

Como se puede observar en la tabla anterior, los componentes 1, 5 y 6 fueron los que bajaron el promedio de cumplimiento.

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública:

> *El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.*
>
> *La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, para que propongan iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.*

⟶ La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia, realizó el tercer seguimiento **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, como resultado del análisis, la administración municipal obtuvo una calificación de **83%** de cumplimiento de las actividades contenidas en el plan.

→ Se pudo evidenciar en el seguimiento al **Mapa De Riesgos Institucional Y De Corrupción** que la administración Municipal obtuvo un cumplimiento con el **100%** del tratamiento de los riesgos suscritos por las dependencias.

NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA
Jefe Oficina de Control Interno
Administración Municipal de Caldas