



SEGUIMIENTO	
PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - MAPA DE RIESGOS	
PRIMER CUATRIMESTRE	
1 de enero al 30 de abril de 2021	
Jefe Oficina de Control Interno	Fecha de elaboración de informe
Nancy Estella García Ospina	Mayo 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 30 de abril de 2021.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

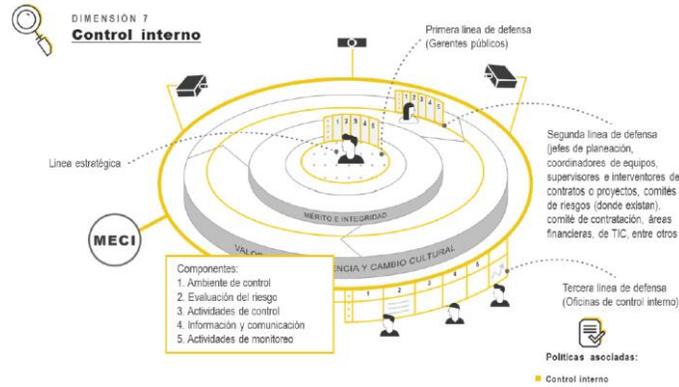
Comparar los resultados con los controles establecidos y recomendar en los casos que se requiera, los ajustes a que hubiere lugar.

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 enero al 30 de abril de 2021.

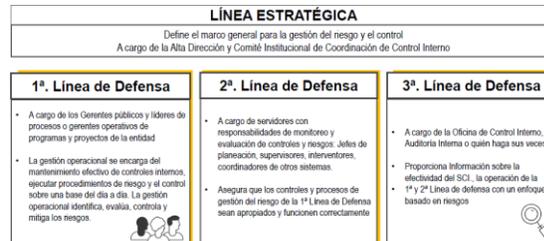
3. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI ARTICULADO MIPG – DECRETO 1499 DE 2017

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

OPERATIVIDAD TRES LÍNEAS DE DEFENSA



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, Título 4, *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, Artículo 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. 019 de 2021, “*Por medio del cual se integran al Plan de Acción los planes institucionales y estratégicos para el año 2021*”, de la Administración Municipal de Caldas Antioquia.:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/875d8-decreto019del29ene2021-integra-el-plan-de-accion.pdf>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/3cdb2-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano.pdf>

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

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/1608b-f-de-09-mapa-de-riesgos-institucional-vf.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 14 procesos en el mapa de riesgos para la vigencia 2021, distribuidos así:

Zona de riesgo de corrupción	Cantidad
Moderada	2
Extrema	9
Baja	-
Alta	3
Total	14

Desarrollo propio

De los catorce (14) procesos, se evidencian diez y seis (16) riesgos, discriminados de la siguiente manera:

Clasificación del Riesgos	Cantidad
Riesgos de Corrupción	2
Riesgos operativos	7
Riesgos de cumplimiento	2
Riesgos financieros	1
Riesgos Tecnológicos	1
Riesgos estratégicos	2
Riesgo Seguridad de la Información	1
Total Riesgos	16

Desarrollo propio

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 primer cuatrimestre (enero - abril de 2021) se dio cumplimiento del 87% de las metas propuestas.

A continuación, se exponen los riesgos definidos para la vigencia 2021 con la respectiva valoración:



#	Proceso	Nombre del Riesgo	Identificación del riesgo			Valoración del riesgo		Tratamiento del riesgo		Monitoreo		
			Tipología del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Control Existente	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Acción de contingencia ante materialización posible	Monitoreo	Evidencia	% AVANCE
1	Gobierno Digital	Vulnerabilidad de la información	Seguridad de la Información	Seguridad Digital	Cultura de inseguridad - No almacenar la información en los servidores definidos por la entidad (desconocimiento de buenas prácticas)	<p>La Secretaría de Servicios Administrativos cuando se emiten lineamientos y/o comunicados de seguridad de la información, socializa al interior la entidad las recomendaciones a servidores y/o contratistas. Cuando los mensajes no tienen el impacto deseado se definen nuevas estrategias de divulgación. Se evidencia a través de correo y actas de reunión internas.</p> <p>Procedimiento para el manejo de información en los equipos de cómputo</p> <p>Backups de servidores</p>	<p>Velar por el cumplimiento y la efectividad de la divulgación de los lineamientos en seguridad de la información. En caso de desviación se reevalúa la estrategia. Se evidencia su implementación mediante piezas gráficas, correos electrónicos, actas de reunión y reportes.</p> <p>Aumentar la frecuencia de los Backups realizados</p>	Secretaría de Servicios Administrativos Profesionales Adscritos a Informática	Activar el procedimiento de gestión de incidentes.	Se realiza periódicamente el Backup a los servidores de los sistemas de información de la Entidad	Se realiza periódicamente (programación) mediante el software AOMEI Backupper (Se anexa PDF con las evidencias)	100%
					Servidores y/o contratistas que divulgan información	<p>Los acuerdos de confidencialidad o no-revelación de información. Cuando se evidencia incumplimientos se activa el proceso de control disciplinario o acciones penales. Se evidencia a través de contratos suscritos, actas de posesión y expedientes disciplinarios.</p>	<p>Oficializar los lineamientos de privacidad, seguridad y preservación de la confidencialidad de la información de la Entidad, a través de la documentación de las políticas de operación y del SIG. En el caso que los lineamientos de operación no sean adoptados y sea recurrente por los usuarios (servidores), se revisará la estrategia de socialización. Se evidencia su ejecución a través de actas de reunión y reportes generados.</p>	Secretaría de Servicios Administrativos Profesionales Adscritos a Informática	Reportar a las instancias pertinentes el caso.	A través de Informática se tienen establecidos los perfiles correspondientes a los usuarios, teniendo control de quienes ingresan y quienes se retiran de la entidad se inhabilitan	Mediante el Directorio Activo de Microsoft se gestionan los Usuarios y equipos dentro de la red. (Pantallazo enviado por Informatica).	100%
					No contar con perfiles definidos para acceso de la información	<p>La Secretaría de Servicios Administrativos a través de Informática validan a través de la operación sobre el uso de información de autenticación. Cuando se incumple la política, el líder del proceso reitera la necesidad de aplicar los lineamientos. Se ajusta el proceso en caso de requerir redefinir perfiles</p>	<p>Implementar la estrategia de sensibilización y documentación para el uso de contraseñas seguras. En caso de resistencia al cambio y baja participación en la sensibilización, desde la alta dirección se emitirá una directriz de obligatorio cumplimiento. Se evidencia a través del plan de trabajo, estrategia documentada, actas de reunión.</p>	Secretaría de Servicios Administrativos Profesionales Adscritos a Informática	Solicitar el cambio inmediato de la contraseña o en caso extremo la inhabilitación del acceso	En relación a este se realizan los Backups necesarios, teniendo en cuenta lo descrito en el ítem anterior se controla el acceso a través de los perfiles definidos para los usuarios		
					Divulgación de usuario y password a otras personas	<p>La Secretaría de Servicios Administrativos a través de Informática en su política de operación sobre el uso de información de autenticación secreta. Cuando se incumple la política, el líder del proceso reitera la necesidad de aplicar los lineamientos.</p>		Secretaría de Servicios Administrativos Profesionales Adscritos a Informática	Activar el procedimiento de gestión de incidentes y reportar en el plan de mejoramiento.	Si bien se cuenta con los protocolos de seguridad, con el acompañamiento de los responsables del SIG se está identificando aquellos procedimientos que se deben definir con el fin de establecer los lineamientos y estrategias	Automáticamente el sistema tiene programada el cambio de contraseñas. No se ha realizado divulgación sobre el uso de contraseñas seguras	80%
2	Gestión de trámites y servicios	Pérdida o traspapeleo de documentos físicos y/o digitales	Riesgo operativo	Operacional	Incremento de las PQRS	<p>En el momento de radicar la solicitud y recibir los documentos en archivo, se escanean y se deben guardar en el sistema de información correspondiente.</p>	<p>Uso adecuado de la plataforma de la entidad de acuerdo a los documentos requeridos por el trámite y/o el servicio.</p>	Secretaría de Desarrollo y Gestión Social Secretaría de Gobierno Secretaría de Salud Secretaría de transporte y tránsito Secretaría de Planeación	Trazabilidad de la información desde el archivo de la entidad	<p>Por parte de los Secretarios de Despacho se ha estado revisando la oportunidad y pertinencia de respuesta a las PQRS recibidas, con el fin de controlar los tiempos. Esto de igual manera es un tema que se ha revisado en Consejos de Gobierno.</p> <p>A la fecha la Secretaría de Transporte y Tránsito ha estado realizando un ejercicio de organizar lo que concierne al archivo de gestión con el fin de garantizar la consulta y conservación de la información relacionada con los trámites que allí se gestionan</p>	<p>La Administración cuenta con la plataforma de PQRS</p> <p>Ahora bien, lo que tiene que ver con los trámites, en este momento Planeación está en proceso la caracterización de los trámites y servicios (Evidencias carpeta #3)</p>	50%
					Ausencia de sistemas de información correspondiente a los trámites y servicios	<p>Todas las secretarías en el momento de recibir los documentos correspondientes a la solicitud del trámite, se debe registrar en una base de datos, para posteriormente entregárselos a la persona encargada del trámite.</p>	<p>Entrega y archivo de la documentación correspondiente a la ley 594 de 2000</p>					



#	Proceso	Identificación del riesgo				Valoración del riesgo		Tratamiento del riesgo		Monitoreo		
		Nombre del Riesgo	Tipología del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Control Existente	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Acción de contingencia ante materialización posible	Monitoreo	Evidencia	% AVANCE
3	Gestión Social	Incumplimiento en la prestación de los servicios	Riesgo operativo	Inoportunidad en los tiempos de respuesta	Falta de procedimientos claros para el trámite Alta demanda de la ciudadanía	Cronograma de atención a los ciudadanos	Realizar programación de acuerdo con solicitudes que ingresan acerca de los servicios.	Secretaría de Desarrollo y Gestión Social Secretaría de Gobierno Secretaría de Educación Secretaría de Salud Secretaría de la Mujer y la Familia Secretaría de Transporte y Tránsito	Informar a usuario la fecha probable de atención cuando aplique	A la fecha se han realizado mesas de trabajo con las dependencias (Desarrollo y Gestión Social, Salud, Transporte y Tránsito) con el fin de identificar los trámites asociados a los programas y servicios que se prestan a la ciudadanía.	Listas de asistencia de tres dependencias	50%
4	Vigilancia y Control	falta de oportunidad en respuesta de solicitudes realizadas por la ciudadanía	Riesgo operativo	Inoportunidad	Insuficiente personal para atender la demanda de la ciudadanía	Alertas por parte de la plataforma de entidad de acuerdo a las fechas de respuesta	Realizar programación de acuerdo con solicitudes que ingresan con la asignación de responsables según la demanda	Secretaría de Salud Secretaría de Tránsito Secretaría de Gobierno	Informar a usuario la fecha probable de atención cuando aplique	En proceso de definición de la estrategia y manual de atención al ciudadano, se espera tener listo el manual para el segundo semestre del año. Lo anterior con el fin de fortalecer este proceso y garantizar una adecuada atención que minimice el aumento de PQRS	Informe de PQRS (Ene-Abr 2021) De 932 PQRS de las dependencias de análisis, solo una (1) fue respondida fuera del rango. Se demuestra un cumplimiento sobresaliente en la oportunidad en la respuesta	99,89%
5	Gestión de la Infraestructura	Incumplimiento de contratistas para la ejecución de obras	Riesgo Operativo	Inoportunidad	No se realiza seguimiento por parte de interventoría No participar de comités de obra Mala programación de los tiempos de obra	Realizar comité de avance de obra	Realizar comité de avance de obra Realizar los informes de interventoría periódicamente	Secretaría de Infraestructura física	informar al usuario que se requiere de una prórroga para atender dicha solicitud, ya sea por debe trasladarse o porque requiere búsqueda de información adicional	Desde la Secretaría de Infraestructura se participa de manera activa en los comités de obra, con el fin de identificar aquellas variaciones que puedan afectar el cronograma de cumplimiento de obras	Actas de Comité de Obra	100%
6	Servicio al Ciudadano	Insatisfacción del ciudadano	Riesgo Operativo	Inoportunidad	No tener identificadas las necesidades de los usuarios Desconocimiento de funcionarios	Encuesta de satisfacción al ciudadano	Responder entre los límites de tiempo establecidos las PQRS	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Desarrollo y Gestión Social Secretaría de la Mujer y la Familia Secretaría de Gobierno Secretaría de Planeación Secretaría de Salud Secretaría de Educación Secretaría de Tránsito y Transporte Secretaría de Infraestructura Física Secretaría de Hacienda	Buscar nuevas estrategias para la comunicación y respuesta oportuna al ciudadano. Realizar mesas de trabajo con la comunidad para conocer la percepción de los ciudadanos.	Actualmente esta medición se realiza de manera permanente a través del software de PQRS y a partir de las observaciones manifestadas por los usuarios se validan por los respectivos responsables	Informe de PQRS (Ene-Abr 2021) De 1290 PQRS de todas las dependencias, solo 2 se respondieron fuera del rango y una (1) está pendiente de responder (está dentro del rango). Lo anterior demuestra un cumplimiento sobresaliente en la oportunidad en la respuesta	99,77%
7	Direccionamiento Estratégico	No pertinencia del Plan de Desarrollo	Riesgos estratégicos	Afectación de los objetivos estratégicos	Desconocimiento de las necesidades del municipio Desconocimiento de las herramientas para la formulación del Plan Desarrollo	Veeduría ciudadana	Publicación de los contratos	Despacho del Alcalde Secretaría de Planeación	Entidades de control	Por parte de las dependencias se han realizado mesas de trabajo con los grupos de valor en diferentes temáticas, como: Secretaría de Gobierno se realizó encuentro con la población perteneciente a la unidad de víctimas en el que se le presentó por parte de la dependencia los programas asociados que se encuentran enmarcados en el Plan de Desarrollo. De igual manera por	Listas de asistencia Registro Fotográfico	100%



#	Proceso	Identificación del riesgo				Valoración del riesgo		Tratamiento del riesgo		Monitoreo		
		Nombre del Riesgo	Tipología del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Control Existente	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Acción de contingencia ante materialización posible	Monitoreo	Evidencia	% AVANCE
										parte de la Secretaría de Desarrollo y Gestión Social se realizaron diferentes encuentros con sus grupos de valor de acuerdo con los programas asociados a la dependencia (JAC, encuentros comunales, encuentros ambientales, capacitaciones JAC, Consejo Consultivo de 9Turismo, Jornadas de empleabilidad, grupo étnico - entidades religiosas y de culto). En estos encuentros se socializan los programas que se tienen enmarcados desde el Plan de Desarrollo el cual es la línea para el desarrollo de las diferentes estrategias		
8	Comunicación y acceso a la información	Fallas en los sistemas de información de la entidad	Riesgos tecnológicos	Afectación de la infraestructura tecnológica	Daños en la plataforma	Fuentes de memoria de Gobierno Digital	Solicitud de backup	Secretaría de Servicios Administrativos	Fortalecer el sistema de información de la entidad y/o obligatoriedad en sistema de back up	Si bien se cuenta con los protocolos de seguridad, con el acompañamiento de los responsables del SIG se está identificando aquellos procedimientos que se deben definir con el fin de establecer los lineamientos y estrategias	Se realiza periódicamente (programación) mediante el software AOMEI Backupper (Se anexa PDF con las evidencias)	100%
9	Gestión Talento Humano	Incumplimiento en la competencia del personal para el desempeño del cargo	Riesgo de cumplimiento	Incumplimiento de los perfiles	Falta de conocimiento del personal Falta de experiencia del personal	Manual de perfiles de acuerdo al desempeño del cargo	Verificar el cumplimiento y la idoneidad del personal a contratar de acuerdo al desempeño del cargo.	Secretaría de Servicios Administrativos	Realizar cursos y capacitaciones para fortalecer las competencias del perfil.	Se cuenta con el plan institucional de capacitaciones en el cual se contemplan los temas que son relevantes para la entidad y en los cuales servidores y contratistas pueden acceder y con esto fortalecer competencias	Plan de Capacitaciones Institucional https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/Odee0-plan-institucional-de-capacitacion.pdf	100%
10	Gestión Financiera	Afectación del estado financiero de la entidad	Riesgos financieros Riesgo corrupción	Afectación de los estados financieros	Inclusión de gastos no autorizados Falta de control de los rubros de inversión Inversión de dinero a cambio de beneficios	Interventoría en los contratos Publicación en la página de la entidad	Publicación del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) Sensibilización a los servidores públicos de los riesgos de corrupción.	Secretaría de Hacienda	Procesos disciplinarios al servidor público	Se publica el Plan Operativo Anual de Inversiones en el cual se insumo para la Secretaría de Hacienda para realizar el presupuesto correspondiente a la Vigencia	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_accion Efectivamente se encuentra publicado el POAI y el Plan de Acción. Pero no se cuentan con evidencia del seguimiento del periodo de análisis.	30%
11	Contratación y Compras	Inoportunidad en la adquisición de los bienes y servicios requeridos por la entidad	Riesgo de corrupción Operativo	Trafico de influencias	Carencia de controles en el procedimiento de contratación Imposición indebida Desconocimiento en la regulación contractual. Insuficiente capacitación del personal encargados del procedimiento de los contratos. Desacato a la normatividad legal	Políticas de operación establecidas	Verificar validez de la documentación	Oficina Jurídica	Plan de capacitación para las competencias del desarrollo del cargo	Se cuenta con el Manual de Contratación de la entidad en la cual se establecen los lineamientos en lo que concierne a la adquisición de bienes y/o servicios. De igual manera se inició y se da cumplimiento a los lineamientos a nivel nacional, teniendo como resultado la publicación en SECOP II	https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/1aOea-decreto193del18denovde2020-adopta-manual-de-contratacion.pdf	100%
12	Gestión Jurídica	Desacato a la normatividad y/o obligaciones contractuales	Riesgo de cumplimiento	Incumplimiento y desacato	Desacato en las obligaciones contractuales	Alertas de la plataforma de la entidad	Verificar y gestionar las solicitudes en los tiempos establecidos.	Oficina Jurídica	Proceso jurídico de conciliación	Atención de requerimientos de entes de control y otras entidades del orden jurídico. Para el primer trimestre del año se atendió y acompañó la Auditoría Regular de la Contraloría General de Antioquia de la cual se encontraron hallazgos y por parte de la	Comités de Conciliación (2 veces al mes) Evidencia en el archivo de gestión de la Oficina Jurídica	100%



#	Proceso	Identificación del riesgo				Valoración del riesgo		Tratamiento del riesgo		Monitoreo		
		Nombre del Riesgo	Tipología del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Control Existente	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Acción de contingencia ante materialización posible	Monitoreo	Evidencia	% AVANCE
13	Gestión Documental	Pérdida de la información y traspapeleo de la documentación.	Riesgo operativo	Ausencia de información de la entidad	Ausencia de sistemas de información para la documentación de la información	Documentación de los trámites y servicios	Uso adecuado de la plataforma de la entidad.	Secretaría de servicios Administrativos	Trazabilidad de la información desde el archivo de la entidad	dependencia se realiza acompañamiento en conjunto con la oficina de control interno para la definición de los respectivos planes de mejoramiento por parte de los Secretarios de Despacho se ha estado revisando la oportunidad y pertinencia de respuesta a las PQRS recibidas, con el fin de controlar los tiempos. Esto de igual manera es un tema que se ha revisado en Consejos de Gobierno. A la fecha la Secretaría de Transporte y Tránsito ha estado realizando un ejercicio de organizar lo que concierne al archivo de gestión con el fin de garantizar la consulta y conservación de la información relacionada con los trámites que allí se gestionan	Informe de PQRS (Ene-Abr 2021) Encuesta de Satisfacción Ene-Abr	100%
					Entrega y archivo de la documentación correspondiente a la ley 594 de 2000	Registros digitalizados	Realizar socializaciones permanentes del Sistema Integrado de Gestión					
14	Gestión Integral	Incumplimiento en la implementación del Sistema Integral de Gestión (SIG)	Riesgo estratégico	Inadecuado implementación del Sistema Integral de Gestión	Documentación no adecuada de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión.	Acompañamiento a líderes de procesos, en la revisión del sistema de gestión	Realizar socializaciones permanentes del Sistema Integrado de Gestión	Control Interno Secretaría de Planeación	Realización de Auditorías Internas	Por parte de la Oficina de Control Interno se realizó la presentación en Consejo de Gobierno del Plan de Auditoría Anual que se ejecutará para la vigencia en lo que concierne a la evaluación independiente. De igual manera por parte de los responsables del SIG se está realizando mesas de trabajo con las diferentes dependencias la revisión de la información documentada de cada uno de los procesos, con el fin de identificar desviaciones en la implementación de éstos.	Plan de Anual de Auditoría Control Interno (Resolución 220 de marzo de 2021) Listas de Asistencia mesas de trabajo	100%
				Desconocimiento de personal y responsables de procesos	Seguimiento a las acciones definidas por los procesos.							



Con arreglo a la tabla anterior el ente territorial debe fortalecer y mejorar las acciones preventivas para los siguientes riesgos:

Gobierno Digital - Vulnerabilidad de la información:

→ *Divulgación de usuario y password a otras personas*

Gestión de trámites y servicios - Pérdida o trasapeleo de documentos físicos y/o digitales

→ *Ausencia de sistemas de información correspondiente a los trámites y servicios*

Para el caso específico, existe un riesgo latente para la Administración Municipal de Caldas, al estar incumpliendo con la Resolución 1099 de 2017, en su artículo 9, que dice:

ARTÍCULO 9. Registro en el módulo de gestión de racionalización. Cada entidad deberá registrar en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de que trata la Ley 1474 de 2011.

Gestión Social - Incumplimiento en la prestación de los servicios

→ *Falta de procedimientos claros para el trámite*

→ *Alta demanda de la ciudadanía*

Gestión Financiera - Afectación del estado financiero de la entidad

→ *Inclusión de gastos no autorizados*

→ *Falta de control de los rubros de inversión*

→ *Inversión de dinero a cambio de beneficios*

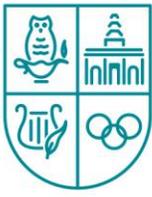
Para el caso específico, existe un riesgo latente con el **monitoreo del Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI)** el cual se realiza a través del seguimiento al plan de acción por parte de la Secretaria de Planeación, arrojando una calificación del 30%.

No se evidencia publicación de los avances del Plan de Acción, lo que no permite a esta Oficina tener certeza del avance, tanto de las metas operativas como de las metas financieras.

El Plan de Acción es un instrumento de vital importancia para la programación de la inversión pública a nivel territorial. En este sentido, se evidencia la falta de control, monitoreo y acompañamiento por parte de la Dependencia responsable de dar los lineamientos correspondientes para el adecuado manejo de los planes estratégicos, lo que puede conllevar a sanciones disciplinarias, en atención al incumplimiento de los deberes, conforme a lo establecido en la ley 734 de 2001:

ARTÍCULO 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

1. *Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los*



decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

Los deberes consignados en la Ley 190 de 1995 se integrarán a este código

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:

COMPONENTES	% CUMPLIMIENTO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	100%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	55%
Componente 3: Rendición de cuentas	25%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	26%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	70%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	100%
PROMEDIO GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	63%

A continuación, se exponen los resultados por cada componente.

En el Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción cumplió con el 100% de las actividades planteadas:

SUBCOMPONENTE / PROCESO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	% AVANCE
Subcomponente /proceso 1 Política de administración de riesgos	1.1	Revisar y actualizar la Política de Administración de Riesgo	Política de Administración de riesgo aprobada	Política de Administración de riesgo actualizada	Secretaría de Planeación	Se definió la Política de Administración de riesgo en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia de 2021	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021. Ítem 9.1 Gestión del Riesgo	100%
	1.2	Socializar y publicar la Política de Administración de Riesgo	Política de Administración de riesgos socializada y publicada	Política de Administración de riesgos socializada	Secretaría de Planeación	Se realizó difusión de la política a través de correo electrónico para personal de la entidad	Pantallazo de correo electrónico enviado desde la oficina de comunicaciones	100%
Subcomponente /proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos Institucional	Mapa de Riesgos Actualizado	Mapa de Riesgos Actualizado	Secretaría de Planeación	Se realiza la actualización del mapa de riesgos institucional para la vigencia de 2021 en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Se encuentra debidamente publicado en la página web de la entidad	Mapa de riesgos institucional https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion	100%
	2.2	Realizar acompañamiento a los equipos operativos sobre la gestión de los riesgos de corrupción, acordes con los lineamientos metodológicos. (2da. línea de defensa)	Mesas de trabajo sobre la gestión de los riesgos	Actas de reunión Listas de asistencia	Mesas de trabajo realizadas /Mesas de trabajo programadas por cuatrimestre	Secretaría de Planeación	Durante este período no se realizaron mesas de trabajo, con el fin de esperar el seguimiento al primer cuatrimestre e identificar materializaciones e incluso riesgos no pertinentes a los procesos, con su respectivo monitoreo.	N/A
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar en página web el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	Mapa de riesgos Institucional publicado	Mapa de riesgos Institucional publicado	Secretaría de Planeación	El mapa de riesgos institucional se encuentra debidamente publicado en la página web de la entidad para la vigencia 2021	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion	100%
	3.2	Realizar encuesta interna para reconocimiento de	Encuesta realizada	Encuesta realizada	Secretaría de Planeación	N/A	N/A	



		los riesgos de corrupción							
	3.3	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación el mapa de riesgos de la entidad	1 Socialización realizada de mapa de riesgos	Módulo diseñado para inducción y/o reinducción	Socialización realizada de mapa de riesgos	Secretaría de Planeación	N/A	N/A	
	4.1	Monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción (incluye ajustes)	3 Informes de monitoreo documentados	Informes de monitoreo documentados	Informes de monitoreo realizados /Informes de monitoreo programados por cuatrimestre	Secretaría de Planeación	Se realiza el monitoreo para el primer cuatrimestre por la Secretaría de Planeación y se envía a la oficina de control interno para su evaluación	Informe y evidencias enviado a la oficina de control interno	100%
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.2	Acompañar en la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones en los procesos en cuanto a los riesgos de gestión y de corrupción	Planes de mejoramiento	Planes de mejoramiento implementados	Acciones de mejora	Líderes responsables de los procesos (primera línea de defensa) *(Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de la Mujer y familia, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura)	Para este primer monitoreo, no se han identificado acciones de mejora	N/A	
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar y publicar el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos en los plazos establecidos por la Ley	3 Informes de seguimientos publicados	Informes de seguimientos publicados	Informes de seguimiento realizados y publicados /Informes de seguimiento programados por cuatrimestre	Oficina Control Interno	Por parte de la Oficina de Control Interno se realiza el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre.	https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/e0560-seguimiento-paac-mapa-de-riesgos-enero-2021.pdf	100%

El Componente 2: Racionalización de tramites: arrojó un resultado promedio del 55% de las actividades planeadas así:

SUBCOMPONENTE / PROCESO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	% AVANCE	
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1.1	Revisar de los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión para identificar nuevos trámites, con el fin de garantizar que se publiquen en la página web y en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT.	Inventario Total de Trámites de la Entidad	1) Inventario de trámites de la entidad 2) Inscripción en el SUIT	Trámites en SUIT/Total de trámites identificados	Secretaría de Planeación	A la fecha se han realizado mesas de trabajo con las dependencias (Desarrollo y Gestión Social, Salud, Transporte y Tránsito) con el fin de identificar los trámites asociados a los programas y servicios que se prestan a la ciudadanía. No se tienen tramites en el SUIT ni en la vigencia 2020 y lo que llevamos de 2021	Listas de asistencia El ente territorial no cuenta con un inventario actualizado ni registrado en el SUIT de los tramites	10%
	1.2	Caracterizar los trámites de la Entidad	Trámites caracterizados	Trámites caracterizados	Trámites caracterizados/ Total de Trámites identificados	Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura)	N/A	N/A	N/A
Subcomponente 2 Priorización	2.1	Determinar los trámites a ser priorizados para automatizar según los criterios definidos por la entidad	20 % del total del inventario de trámites priorizados	Matriz de priorización publicada en el SUIT	Trámites priorizados en línea /Total de trámites priorizados	Secretaría de Servicios Administrativos (Informática) Secretaría de Planeación	N/A	N/A	N/A
	2.2	Actualización y Publicación de enlaces de trámites en la	85% de enlaces publicados en página web	Enlaces publicados en página web	Trámites publicados/Total de trámites	Secretaría de Servicios Administrativos (Informática) Secretaría de Planeación	N/A	N/A	N/A



		página web de la entidad							
	2.3	Actualizar los trámites publicados en el SUIT	Trámites actualizados en SUIT	Trámites actualizados en SUIT	Trámites actualizados/Total de trámites priorizados	Secretaría de Planeación	N/A	N/A	N/A
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3.1	Revisar y actualizar la formulación de la estrategia de Racionalización de Trámites	Estrategia de Racionalización actualizada	Trámites que sean susceptibles de racionalización	Trámites racionalizados/Total de trámites priorizados	Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura)	N/A	N/A	N/A
	3.2	Socializar las estrategias de racionalización de trámites en la entidad	100% de las dependencias con trámites racionalizados	Socialización de la Estrategia	(Número de dependencias socializadas/Número de dependencias con trámites racionalizados) *100	Secretaría de Planeación	N/A	N/A	N/A
	3.3	Realizar seguimiento a los resultados de la Estrategia de Racionalización de Trámites	3 Informes de seguimiento	Informes de seguimientos publicados	Informes de seguimiento realizados y publicados /Informes de seguimiento programados por cuatrimestre	Oficina Control Interno	Mediante radicado 2021-001381 del 5 de mayo de 2021, se hace el seguimiento a los tramites en la plataforma SUIT. Informando que no se ha realizado inscripción de los mismos	Informe de seguimiento trámites (radicado 2021-001381)	100%
	4.1	Implementar las estrategias de racionalización en tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.	50% Trámites susceptibles de mejora	Trámites que sean susceptibles de racionalización	Trámites racionalizados/Total de trámites priorizados	Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura)	N/A	N/A	N/A
Subcomponente 5 Divulgación	5.1	Socializar a la comunidad los trámites electrónicos implementados	2 Campañas de Divulgación	Campaña de divulgación	Número de campañas realizadas/Número de campaña realizadas	Secretaría de Servicios Administrativos (Informática - Of. Comunicaciones) Secretaría de Planeación	N/A	N/A	N/A

Como se puede observar en la tabla anterior, la actividad con calificación baja que estaba programada para ejecutarla en marzo y abril y a la fecha de la evaluación no se ha cumplido es:

Subcomponente: Identificación de Trámites

→ *Inventario Total de Trámites de la Entidad*

De acuerdo con el documento: Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano¹:

Identificación de trámites: Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

Tal y como se expuso anteriormente, la Administración Municipal de Caldas está incumpliendo con la Resolución 1099 de 2017, en su artículo 9, que dice:

ARTÍCULO 9. Registro en el módulo de gestión de racionalización. Cada entidad deberá registrar en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de que trata la Ley 1474 de 2011.

¹ https://funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183_144e1f18c82dad04a676425b0c8971b.pdf



PARÁGRAFO 1. La Oficina de Planeación o quien haga sus veces deberá liderar el proceso de consolidación y monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites, en coordinación con los responsables o líderes de los trámites en la entidad, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015.

Es de vital importancia que se realicen las actividades tendientes a darle cumplimiento al componente en mención, dado que la entidad se encuentra en riesgo, al no reportar dicha información a la entidad competente.

Componente 3: Rendición de cuentas: En el primer cuatrimestre de 2021, este componente arrojó una calificación promedio del 25%.

SUBCOMPONENTE / PROCESO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	% AVANCE	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Formulación la estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación Oficina de Comunicaciones	En proceso de definición de la estrategia para la rendición de cuentas, para el mes de junio se tiene programada mesa de trabajo entre la Oficina de Comunicaciones y Secretaría de Planeación	No se tienen evidencias que soporten esa actividad	0%
	1.2	Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información.	Establecer un cronograma y definir los formatos para recolección de la información	Cronograma y formatos elaborados	Cronograma	Secretaría de Planeación Oficina de Comunicaciones	El cronograma será un anexo de la estrategia de rendición de cuentas y aún ésta se está definiendo	No se tienen evidencias que soporten esa actividad	0%
	1.3	Difundir a estrategia de Rendición de Cuentas a nivel interno	100% Difusión realizada a Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina	Difusión realizada	Dependencias Informadas/Total de Dependencias	Secretaría de Planeación Oficina de Comunicaciones	En proceso de definición de la estrategia para la rendición de cuentas, para el mes de junio se tiene programada mesa de trabajo entre la Oficina de Comunicaciones y Secretaría de Planeación	No se tienen evidencias que soporten esa actividad	0%
	1.4	Elaborar informes de Gestión	Informes de Gestión	Evidenciar el avance y ejecución de la gestión de la Dependencia	N/A	Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia, Oficina Asesora Jurídica	Para este período no se realizaron informes de gestión con el fin de rendir cuentas tanto a la ciudadanía como al Concejo Municipal	N/A	
	1.5	Informe para la rendición de cuentas de la Administración municipal	Informe de gestión por dependencia	Informe de gestión por dependencia	Información presentada/información solicitada	Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia, Oficina Asesora Jurídica	N/A	N/A	
	1.6	Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la administración Municipal y sus entes descentralizados.	Información recopilada	Información recopilada	Informe de gestión	Secretaría de Planeación	Como insumo a la gestión de las dependencias por parte de la Secretaría de Planeación se está realizando el seguimiento al Plan de Acción que enmarca su ejecución a nivel físico y financiero que dará cumplimiento al avance de éste.	No se tienen evidencias que soporten esa actividad. No se han publicado avances	0%
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo a través del seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción.	Realizar publicación de los informes de seguimiento al Plan de Acción	Informes seguimiento al Plan de Acción publicados	Seguimientos al Plan de acción publicados	Secretaría de Planeación	A la fecha del monitoreo la Secretaría de Planeación está realizando el seguimiento al Plan de Acción que enmarca su ejecución a nivel físico y financiero con las respectivas dependencias para el trimestre I de 2021, por lo tanto este no ha sido consolidado	No se tienen evidencias que soporten esa actividad. No se han publicado avances	0%



	2.3	Consolidar Informe para la rendición de cuentas de la Administración municipal y publicar en página web de la entidad	Informe de rendición de cuentas de la Entidad consolidado y publicado	Informe de rendición de cuentas de la Entidad consolidado y publicado	Informe de rendición de cuentas de la Entidad consolidado y publicado	Secretaría de Planeación Oficina de Comunicaciones	N/A	N/A	
	2.4	Generar espacios de diálogo con partes interesadas (presenciales o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías de información) donde se establezca contacto directo con la población)	Espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía a través de herramientas como: foros, mesas de diálogo, medios de comunicación, redes sociales estableciendo comunicación entre el ciudadano y la entidad	Espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía a través de herramientas como: foros, mesas de diálogo, medios de comunicación, redes sociales estableciendo comunicación entre el ciudadano y la entidad	Espacios permanentes de diálogo con la comunidad	Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia, Oficina Asesora Jurídica	Por parte de la Secretaría de Gobierno se realizó encuentro con la población perteneciente a la unidad de víctimas en el que se le presentó por parte de la dependencia los programas asociados que se encuentran enmarcados en el Plan de Desarrollo. De igual manera por parte de la Secretaría de Desarrollo y Gestión Social se realizaron diferentes encuentros con sus grupos de valor de acuerdo con los programas asociados a la dependencia (JAC, encuentros comunales, encuentros ambientales, capacitaciones JAC, Consejo Consultivo de Turismo, Jornadas de empleabilidad, grupo étnico - entidades religiosas y de culto)	Listas de asistencia Registro Fotográfico	100%
	2.5	Preparar y activar espacios de diálogo con la ciudadanía con el fin de obtener preguntas o comentarios de los ciudadanos y organizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas	Habilitar canales de comunicación para que la ciudadanía pueda participar en los ejercicios de diálogo definidos en el plan de acción	Espacio de participación habilitados para la participación ciudadana	Informe sobre la participación de la ciudadanía	Oficina de Comunicaciones	Por parte de la Secretaría de Gobierno se realizó encuentro con la población perteneciente a la unidad de víctimas en el que se le presentó por parte de la dependencia los programas asociados que se encuentran enmarcados en el Plan de Desarrollo. De igual manera por parte de la Secretaría de Desarrollo y Gestión Social se realizaron diferentes encuentros con sus grupos de valor de acuerdo con los programas asociados a la dependencia (JAC, encuentros comunales, encuentros ambientales, capacitaciones JAC, Consejo Consultivo de Turismo, Jornadas de empleabilidad, grupo étnico - entidades religiosas y de culto)	Listas de asistencia Registro Fotográfico	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar convocatorias para la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Convocatoria participación ciudadana a la Audiencia	Convocatoria participación ciudadana a la Audiencia	Convocatorias realizadas	Oficina de Comunicaciones	N/A	N/A	
	3.2	Elaborar estrategia Digital de la Alcaldía en web, intranet y Redes Sociales	Estrategias digitales	Estrategias digitales publicadas	Estrategias digitales publicadas	Oficina de Comunicaciones	En proceso de definición de la estrategia para la rendición de cuentas, para el mes de junio se tiene programada mesa de trabajo entre la Oficina de Comunicaciones y Secretaría de Planeación	No se tienen evidencias que soporten esa actividad	0%
	3.3	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas	Audiencia de Rendición de Cuentas realizada	Audiencia de Rendición de Cuentas realizada	Audiencia de Rendición de Cuentas realizada	Alcalde Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia, Oficina Asesora Jurídica	N/A	N/A	
	3.4	Recibir y resolver inquietudes de la comunidad que se presenten en la rendición de cuentas	Inquietudes de la comunidad resueltas	Inquietudes de la comunidad resueltas	Nro. de inquietudes resueltas/ Nro. de inquietudes presentadas	Secretaría de Planeación Oficina de Comunicaciones	N/A	N/A	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicación de la rendición de cuentas en la página web	Informe de rendición de cuentas publicado	Rendición de cuentas publicada	Informe de rendición de cuentas publicado	Secretaría de Planeación/Secretaría de Servicios Administrativos (comunicaciones)	N/A	N/A	
	4.2	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana	Informe de seguimiento	Informe de seguimiento publicado	Número de Informes de seguimiento realizados y publicados	Oficina de Control Interno	N/A	N/A	



	establecidos en el cronograma.								
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Como se puede observar en la tabla anterior, las actividades con calificaciones bajas que estaban programadas para ejecutarlas en marzo y abril y a la fecha de la evaluación no se han cumplido son:

Subcomponente: Información de calidad y en lenguaje comprensible

- *Formulación la estrategia de Rendición de Cuentas*
- *Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información.*
- *Difundir a estrategia de Rendición de Cuentas a nivel interno*
- *Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la administración Municipal y sus entes descentralizados*

Subcomponente: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

- *Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo a través del seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción.*

Subcomponente: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

- *Elaborar estrategia Digital de la Alcaldía en web, intranet y Redes Sociales*

En este punto es preciso indicar, que **el Plan Anticorrupción es un mecanismo que facilita la prevención, control y seguimiento**; es una herramienta que nos permite visualizar falencias en algunos procesos. Para el caso en concreto, es de vital importancia que se realicen las actividades tendientes a darle cumplimiento al componente de vital relevancia, que es la rendición de cuentas.

Se trae en este punto lo contenido en el documento: Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano²:

A. Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- *El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. **Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.** Subrayado y resaltado fuera de texto.*

- *Esta información debe ser en **lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles. Subrayado y resaltado fuera de texto.*

² https://funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183_144e1f18c82dad04a676425b0c8971b.pdf

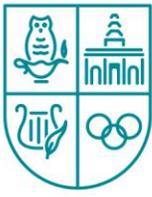


• El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

• El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano tiene una calificación del 26%.

SUBCOMPONENTE / PROCESO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	% AVANCE	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1	Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano	Manual de Atención al Ciudadano	Manual de Atención al Ciudadano	Manual de Atención al Ciudadano	Secretaría de Servicios Administrativos	En proceso de definición de la estrategia y manual de atención al ciudadano, se espera tener listo el manual para el segundo semestre del año	La actividad estaba proyectada para marzo, aún no se cuenta con el manual. No se tienen evidencias que soporten esa actividad.	0%
	1.2	Definir la política de servicio al ciudadano	Política de servicio al ciudadano	Política de servicio al ciudadano	Política de servicio al ciudadano	Secretaría de Servicios Administrativos	Al igual que el manual de atención al ciudadano la política de servicio al ciudadano está en proceso de definición de acuerdo con la pertinencia de la entidad y enmarcada en los cambios que se presentarán con la caracterización de los trámites y servicios.	La actividad estaba proyectada para marzo, aún no se cuenta con la política. No se tienen evidencias que soporten esa actividad.	0%
	1.3	Realizar la difusión de la política de servicio al ciudadano	Política Difundida a servidores y contratistas de la Alcaldía	Política Difundida a servidores y contratistas de la Alcaldía	Política Difundida a servidores y contratistas de la Alcaldía	Secretaría de Servicios Administrativos	La política se encuentra en definición, se proyecta tener la definida y difundida para el segundo semestre del año	Depende de la actividad anterior	0%
	1.4	Medir y analizar la percepción de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano.	Encuestas de percepción	Encuestas de percepción	Encuestas de percepción	Secretaría de Servicios Administrativos	La encuesta se aplicará en el segundo cuatrimestre del año con el fin de tener sus resultados como insumo para la definición del manual y política	La actividad estaba proyectada para febrero. No se tienen evidencias que soporten esa actividad.	0%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar permanentemente la página web	Página web actualizada	Página web actualizada	Página web actualizada	Secretaría de Servicios Administrativos	Constantemente la oficina de comunicaciones realiza la actualización de contenidos de la página web de la entidad, acorde a las novedades que se presentan en la entidad y que son de carácter informativo para las partes interesadas. En la parte superior de la página web se identifica la fecha de la última actualización	https://www.caldasantioquia.gov.co/sitio/index	100%
	2.2	Difundir portafolio de trámites a los ciudadanos.	2 Difusiones de trámites de la Alcaldía	Publicaciones de portafolio	Difusión de trámites de la Alcaldía	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación	A la fecha se han realizado mesas de trabajo con las dependencias (Desarrollo y Gestión Social, Salud, Transporte y Tránsito) con el fin de identificar los trámites asociados a los programas y servicios que se prestan a la ciudadanía.	Listas de asistencia (Esta actividad va ligada al componente: Racionalización de Trámites)	10%
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar capacitaciones en diferentes temas de servicio a la ciudadanía.	2 Capacitaciones relacionadas con servicio al ciudadano para el primer nivel de servicio	Capacitaciones realizadas	personal capacitado/personal programado	Secretaría de Servicios Administrativos	La capacitación se aplicará en el segundo semestre del año en el manual y política definida	La Actividad estaba proyectada para el mes de abril. No se tienen evidencias de su ejecución.	0%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Socializar a través del canal virtual el consolidado de PQRSD radicadas a la Alcaldía con informe de gestión	Un informe por Semestre	Link del consolidado de PQRSD con informe de gestión publicado a	número de Informes/meta	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación	N/A	N/A	



	4.2	Definir oportunidades de mejora.	Oportunidades de mejora identificadas y documentadas	Acciones de mejora identificadas	Número de acciones definidas	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación	Para este primer monitoreo, no se han identificado acciones de mejora	N/A	
	4.3	Realizar informe de salidas no conformes	2 informes	informes con la consolidación de las salidas no conformes reportadas por las dependencias	número de informes/meta	Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia	N/A	N/A	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos respecto a la oferta institucional y el servicio recibido	1 Medición, con satisfacción igual o superior al 80%.	Resultados de la medición Socialización	Porcentaje del nivel de Satisfacción/ porcentaje de la meta	Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia	Actualmente desde el Sistema Integrado de Gestión se está realizando la revisión de los servicios y trámites de la entidad con el fin de ajustar la medición de satisfacción de los usuarios para esta sea pertinente a lo ofrecido desde las diferentes dependencias. Actualmente esta medición se realiza de manera permanente a través del software de PQRS y a partir de las observaciones manifestadas por los usuarios se validan por los respectivos responsables.	Informe de PQRS (enero - abril 2021)	100%
	5.2	Realizar informe consolidado de resultados de la medición de satisfacción en CIGD	2 Informes de resultados de medición de satisfacción	Informe de resultados consolidado de medición de satisfacción	Número de informes presentado en CIGD	Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia	N/A	N/A	
	5.3	Caracterizar la población que accede a trámites y pqrsd.	1 informe consolidado que contenga la caracterización de la población que accede a trámites y pqrsd.	Informe que contenga la caracterización de la población que accede a trámites y pqrsd.	número de informes/meta	Secretaría. de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, Secretaría de Transporte y Tránsito, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Salud, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer y la Familia	N/A	N/A	

Como se puede observar en la tabla anterior, las actividades con calificaciones bajas que estaban programadas para ejecutarlas en marzo y abril y a la fecha de la evaluación no se han cumplido son:

Subcomponente: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

- *Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano*
- *Definir la política de servicio al ciudadano*
- *Realizar la difusión de la política de servicio al ciudadano*
- *Medir y analizar la percepción de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano.*

Subcomponente: Fortalecimiento de los canales de atención

- *Difundir portafolio de trámites a los ciudadanos.*

Subcomponente: Talento humano

- *Realizar capacitaciones en diferentes temas de servicio a la ciudadanía.*



De acuerdo con el documento: Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano se tiene:

a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos. Resaltado fuera de texto.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. Resaltado fuera de texto.

c. Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión. Resaltado fuera de texto.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información tiene un porcentaje de cumplimiento del 70%.

ÍTEM	SUBCOMPONENTE / PROCESO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	% AVANCE
1	Transparencia y Acceso a la Información	1.1 Solicitar a las dependencias los enlaces para la ejecución de las actividades que se establezcan para el sostenimiento y mejoramiento de la información publicada en el link de transparencia y los instrumentos de gestión de la página web	11 Enlaces definidos	Oficios	N° de Dependencias con enlaces definidos/N° de Dependencias	Secretaría de Servicios Administrativos	Por parte de la Oficina de Comunicaciones se tienen los enlaces definidos y asignados a cada una de las dependencias, con el fin de apoyar en lo que concierne a la difusión, publicación de información	Relación de enlaces estratégicos	100%
		1.2 Realizar reunión con los enlaces de las dependencias, para la explicación de las responsabilidades, metodología a seguir y determinación del cronograma para cumplir con los compromisos pactados	3 reuniones realizadas	Acta de la reunión y cronograma de trabajo	N° Enlaces que asisten a la reunión/ N° enlaces citados	Secretaría de Servicios Administrativos	Para el primer trimestre estas reuniones se han realizado a demanda por cada dependencia	Asignación y trazabilidad	40%
		1.3 Revisar la documentación asociada a la implementación y sostenimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información de acuerdo con la matriz que mide el índice de transparencia y acceso a la información - ITA con el fin de actualizarla, eliminarla o complementarla con la información pertinente.	Matriz revisada	Actualización de información	Informe de información y/o documentos actualizados	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación	N/A	N/A	
		1.4 Verificar aleatoriamente que las dependencias responsables de entregar la información para publicación en página web en el link de transparencia tengan en cuenta: -El cumplimiento de los estándares establecidos. -La actualización oportuna de la información publicada.	Categorías del link de transparencia actualizadas e instrumentos de gestión de la información	Información publicada en el Link de Transparencia e instrumentos de gestión de la información	N° de Dependencias con información actualizada que responde a la ley 1712 de 2014 / N° de Dependencias con información publicada en el Link de Transparencia	Secretaría de Servicios Administrativos	N/A	N/A	



			- La actualización de los instrumentos de gestión de la información	de dependencias revisados	debidamente revisados				
2	1.5		Diligenciar el formulario de autodiagnóstico del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, establecido por la Procuraduría General de la Nación para evaluar el cumplimiento por parte de los sujetos obligados del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)	Autodiagnóstico oportuno	Certificado de diligenciamiento en la plataforma de la Procuraduría	% cumplimiento (resultado de Auditoría de procuraduría)	Secretaría de Servicios Administrativos (Comunicaciones-informática) Secretaría de Planeación	N/A	N/A

El Componente 6: Iniciativas Adicionales, tiene un porcentaje de cumplimiento del 100%.

ÍTEM	SUBCOMPONENTE / PROCESO	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	MONITOREO	EVIDENCIAS	% AVANCE
1	Transparencia y Acceso a la Información	1.1 Implementar el código de integridad, en articulación con la identificación de los valores institucionales, avanzar en la divulgación e interiorización	Código de Integridad implementado	Campañas de socialización	Campaña realizadas de socialización del código de integridad y valores Institucionales	Secretaría de Servicios Administrativos	Si bien desde la vigencia anterior 2020 se ha realizado campaña de socialización del código de integridad, se considera que este es de gran importancia para la entidad, para este periodo la campaña se realiza a través de fondos de pantalla para la divulgación de los valores	Imágenes de la campaña a través de los fondos de pantalla	100%
		1.2 Realizar seguimiento a la aplicación del código de integridad	Test de impacto realizado en los servidores	Test de impacto realizado en los servidores	N° de funcionarios evaluados/ N° de funcionarios	Secretaría de Servicios Administrativos	N/A	N/A	

RECOMENDACIONES

- Es imperioso que la Secretaría de Planeación, como administrador del SUIT, realice la gestión a la mayor brevedad posible sobre el registro de los tramites y la correspondiente consolidación y monitoreo de los mismos en la plataforma tecnológica dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, conforme a la normatividad aplicable.
- Se deben realizar las todas las actividades que se encuentran programadas en el componente de Rendición Cuentas en el entendido que en unos meses se debe realizar la rendición de cuentas que por ley está establecida, proceso que requiere de una planeación adecuada para cumplir con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015.
- La Alta Dirección debe tomar acciones, con el fin de retomar el rumbo del monitoreo, seguimiento, control de los planes de acción, en el entendido que dicha información debe ponerse a disposición de las partes interesadas con el fin de verificar su cumplimiento.

Se trae a este informe lo señalado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP):

El instrumento de Plan de Acción facilita el seguimiento y monitoreo, porque permite a las entidades organizar, orientar e implementar el conjunto de tareas necesarias para la consecución de los objetivos y metas. De ahí, la importancia de que sea construido de manera conjunta para cada una de las dependencias y entidades descentralizadas de cada administración de manera anual y su monitoreo debe estar liderado bajo la oficina de planeación o quien haga sus funciones.



Importancia del Plan de Acción

El Plan de Acción es un instrumento de micro gerencia que facilita la planeación estratégica de las entidades territoriales y sus respectivas dependencias, orientando los procesos, instrumentos y recursos disponibles (humanos, financieros, físicos, tecnológicos e institucionales) que deben gestionarse durante una vigencia fiscal para el cumplimiento de las metas, proyectos y actividades de la entidad territorial.

Así mismo, su elaboración les permite:

- *Fortalecer la Gestión Pública orientando los presupuestos por resultados, al definir indicadores que facilitan el seguimiento.*
- *Definir responsabilidades entre las diferentes dependencias ejecutoras de la administración pública para el cumplimiento de los proyectos de inversión priorizados en el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) y viabilizados en el Presupuesto Anual de la entidad territorial.*
- *Contribuir al seguimiento y medición de resultados en cuanto a productos, proyectos, y actividades, facilitando la elaboración de informes de gestión de manera semestral o anual.*
- *Contar con un control de alertas de manera oportuna para la toma de decisiones y acciones correctivas para la autoevaluación de los resultados esperados.*
- *Organizar y programar la ejecución de proyectos, precisando actividades, definiendo metas e indicadores de gestión y así medir su avance a través de recursos y cronogramas de tiempo.*
- *Mejorar la eficiencia y el desempeño de la entidad, permitiendo la realización de ejercicios de rendición de cuentas más efectivos.*

CONCLUSIONES

Realizando el comparativo de la vigencia 2020 y 2021, se pudo evidenciar una disminución en el cumplimiento de las metas para el primer cuatrimestre de 2021, al pasar de un 94% a un 63%. Ver siguiente tabla:

COMPONENTES	Enero - Abril	
	2020	2021
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	86%	100%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	100%	55%
Componente 3: Rendición de cuentas	86%	25%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%	26%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	100%	70%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	-	100%
PROMEDIO GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	94%	63%

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.

- En el primer seguimiento de la vigencia 2021 la calificación en el cumplimiento de las metas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano fue del 63%.
- En el seguimiento al Mapa De Riesgos Institucional Y De Corrupción, la Administración Municipal obtuvo una calificación del 87% en el cumplimiento de las acciones propuestas.

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