



Espacio para radicado (Archivo)

200.07.07



2020091416312242074

Memorando

Septiembre 14, 2020 16:31

Radicado 2020-002074



Caldas Antioquia, 14/09/2020

Para: Mauricio Cano Carmona
Alcalde Municipal

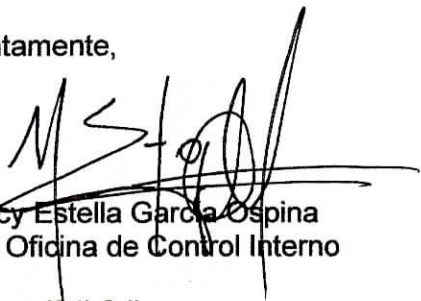
De: Nancy Estella García Ospina
Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: remisión segundo informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos institucional y de corrupción

Respetado, Dr. CANO CARMONA, reciba un cordial saludo,

Me permito enviarle segundo informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de mayo al 31 de agosto de 2020, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016.

Atentamente,


Nancy Estella García Ospina
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: (24) folios

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy Estella García Ospina	Jefe de Oficina		14-09-2020
Revisó:	Nancy Estella García Ospina	Jefe de Oficina		14-09-2020
Aprobó:	Nancy Estella García Ospina	Jefe de Oficina		14-09-2020



SEGUIMIENTO	
PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - MAPA DE RIESGOS	
SEGUNDO CUATRIMESTRE	
1 de mayo al 31 de agosto de 2020	
Jefe Oficina de Control Interno	Fecha de elaboración de informe
Nancy Estella García Ospina	Septiembre de 2020

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 agosto 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 mayo al 31 de agosto de 2020.

3. ANTECEDENTES

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de la entidad, tiene fundamento en lo estipulado en:

→ Ley 87 de 1993 (*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones*), artículo 12, literal d)

“Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad”,

→ Ley 1474 de 2011 (*Estatuto Anticorrupción*), 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.”

- Decreto 1083 de 2015. (Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública). ARTÍCULO 2.2.22.3, numeral b:

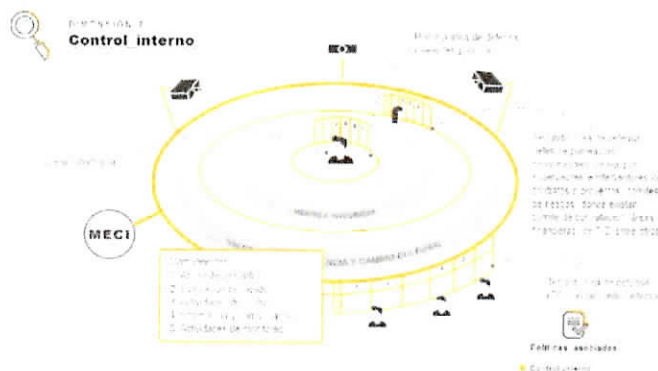
b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. 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.

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

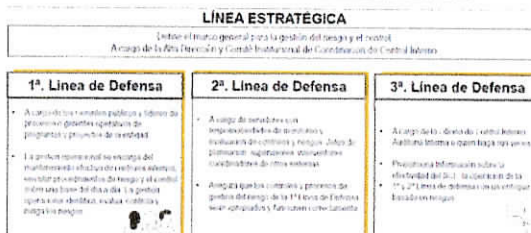
El Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra enmarcado en el componente de Administración del Riesgo del Modelo Estándar de Control Interno-MECI definido en la 7ª Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, denominada Dimensión Control Interno; este seguimiento obedece 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

5. 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.

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.

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 Alcaldía 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 Alcaldía 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:

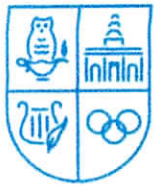
Zona de riesgo de corrupción	Cantidad
Moderada	-
Extrema	14
Baja	7
Alta	2
Total Riesgos	23

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.

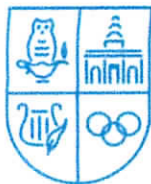
Se retoma la observación realizada en el primer seguimiento realizado en mayo de 2020:

→ 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: Secretaría de Educación, Secretaría de la Mujer, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo, Secretaría 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:

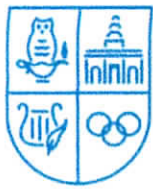
ARTÍCULO 2.2.21.5.4 Administración de riesgos. Como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas las autoridades correspondientes establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo. Para tal efecto, la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente e interactivo entre la administración y las oficinas de control interno o quien haga sus veces, evaluando los aspectos tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos organizacionales, 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 septiembre de 2020:

PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				PLAN DE MANEJO DE RIESGOS			Mayo- Agosto	
		CAUSAS	RIESGO	CLASIFICACIÓN	EFFECTOS	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
Planeación Estratégica	Dirigir el SGC hacia el logro de la Misión de la Administración Municipal, mediante la formulación de la Política, Objetivos de Calidad y la Gestión de los Procesos	Falta de conocimiento de las normas. Tráfico de influencias. Ausencia de controles. Debilidad en la etapa de planeación.	Possible destinación o uso inadecuado de recursos.	Corrupción	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	Se realiza de manera periódica el comité de adquisición y compras, en el cual se abordan los diferentes temas relacionados con la contratación. De igual manera desde las diferentes dependencias se apoya el control y seguimiento a la contratación	Actas comité de adquisición y compras
Comunicación Pública	Gestionar el uso y la optimización de los recursos tecnológicos, mediante el aseguramiento de la	Mecanismos insuficientes de protección de la información. Falta de ética en el manejo de la información de los servidores	Vulnerabilidad de la información	Seguridad digital	Pérdida de información Alteración y filtración de información a terceras personas Información no	Realizar de back up Modernizar equipo tecnológico.	Cumplimiento 100% de las acciones	Secretaría de Servicios Administrativos (Informática)	Desde el área de informática se realizan backup diarios a las bases de datos, sistemas de información y archivos compartidos, y de forma semanal se	Reporte Backup Plan Seguridad de la Información 2020 PETI https://www.caldasantioquia.gov.co



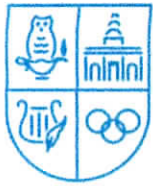
	confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información y el soporte técnico, aplicando mejores prácticas para una adecuada prestación del servicio de la Administración Municipal	públicos Debilidad en los controles de seguridad de la información Insuficientes recursos tecnológicos Falta de compromiso de la alta dirección Falta de competencias del talento humano del proceso de TIC'S			confiable Información no disponible Incumplimiento de las políticas del proceso Pérdida de información.	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).		realiza a unidad externa. A la fecha no se han vencido las licencias de antivirus y seguridad perimetral. Desde el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI- se tiene proyectada la actualización tecnológica durante el cuatrienio, así mismo con el desarrollo y ejecución de las Políticas MIPG de Seguridad de la Información y Gobierno Digital.	gov.co/alcaldia/index/planes_otros.	
Evaluación y mejora - Control Interno	Definir y aplicar las metodologías para el control, seguimiento, medición, análisis y evaluación, del Sistema Integrado de Gestión que contribuya a lograr la conformidad, adecuación y eficacia en sus procesos.	* Falta de compromiso de los responsables * Desconocimiento de la metodología para aplicar los controles * Inadecuada Interpretación del control * Paradigmas para la gestión de controles * Rotación de personal	Debilidad en la implementación de controles	Operativo	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	La oficina de control interno tiene el Plan de Auditorías 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 vienen realizando campañas internas para el Código de Integridad con los valores del Servidor Público. Así mismo, el P - TH - 09 se encuentra en constante análisis y actualización; teniendo también, programado para el segundo semestre capacitaciones relacionadas.	Plan de Auditoría Anual de Control Interno Campaña Código de Integridad	100%
Comunicación Pública	Desarrollar estrategias y acciones comunicacionales y de relaciones interinstitucionales que faciliten el cumplimiento de los objetivos y el posicionamiento de la imagen institucional, ante los grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos de la comunicación pública.	* No disponer de controles operacionales en las comunicaciones * Desvirtuar la información por parte de los funcionarios de la Administración Municipal * Comunicación emitida por personas no autorizadas * Acceso indebido a la información (Hackeo) * Rumores	Pérdida de imagen	Imagen o reputación	* 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) Se realiza publicación constante de las actividades de la Alcaldía en las diferentes redes sociales	Se adjunta Excel con matriz de publicaciones.	100%
Planeación Institucional	Orientar el desarrollo integral del Municipio de Caldas en el corto mediano y largo plazo, de manera participativa y concertada,	Escasa participación de grupos de valor y de interés en la planeación del municipio. Desconocimiento por parte de los responsables, de las metodologías	Inadecuada formulación del plan de desarrollo.	Estratégico	Incumplir los objetivos estratégicos. Incumplimiento del plan de desarrollo. Detrimento patrimonial. Insatisfacción de necesidades de la comunidad caldesa. Desequilibrio	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	Citaciones Plan de Desarrollo - Concejo Municipal Mayo 2020 https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/planes_otros	100%



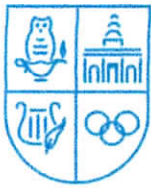
	mediante la definición de políticas públicas la formulación, el seguimiento y la evaluación del plan de desarrollo, conforme a la normatividad legal aplicable.	para la planeación Institucional. Falta de competencia del equipo formulador del PD Municipal. Datos estadísticos insuficientes, de baja calidad y fiabilidad.			o en relación con el desarrollo nacional y regional.				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. Se radicó ante el CTP, Área Metropolitana y Corantioquia, con el fin de recibir las recomendaciones pertinentes de cada instancia. Se realizó la incorporación de dichas recomendaciones al Proyecto de Acuerdo del Plan de Desarrollo para ser radicado al Concejo Municipal. Durante el mes de mayo se realizaron las presentaciones del contexto general y de cada una de las líneas estratégicas que componen el Plan por cada uno de los responsables. El Plan de Desarrollo 2020-2023, se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía de Caldas	https://www.caldasantioquia.gov.co/pd/images/Cronograma_digital.pdf https://www.caldasantioquia.gov.co/pd/images/documentos/BASES_PLAN_DESARROLLO_CALDAS_2020-2023_V4.pdf https://www.caldasantioquia.gov.co/pd/images/documentos/PROYECTO_ACUERDO_PLAN_DESARROLLO_CALDAS_2020-2023.pdf	
Planeación institucional	Orientar el Desarrollo del Municipio en el Corto y Mediano Plazo, mediante la Gestión de Planes, Programas y Proyectos, en forma Participativa y Concertada, con base en la Normatividad Vigente	Formulación de Indicadores no acordes a los recursos disponibles Falta de socialización con el personal del Plan de Desarrollo Desconocimiento del personal del Plan de Desarrollo	Incumplimiento del plan de desarrollo.	Estrategico	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.	En el mes de Julio se realizó el segundo seguimiento a los planes de acción, mediante mesas de trabajo con las diferentes dependencias y entes descentralizados. Luego de ser aprobado el Plan de Desarrollo por el Concejo Municipal, se inició la armonización de dicho Plan, a través de la realización de ajustes al documento final y la construcción del plan indicativo, y proseguir con la elaboración de los nuevos planes de acción y POAI para el segundo semestre de la vigencia 2020, la cual se realizará en mesas de trabajo y de socialización con las diferentes dependencias. El seguimiento de éstos se realizará a partir del tercer trimestre de este año.	Lista de asistencia acompañamiento a dependencias en el seguimiento a los planes de acción del segundo trimestre	100%
Asesoría y Asistencia	Propender por la oportuna solución de las necesidades y requerimientos de los habitantes	Inadecuada atención al usuario. Inadecuada asesoría. Incompetencia de las personas responsables de brindar la	Insatisfacción del usuario.	Operativo	Pérdida de credibilidad e imagen Institucional. Incremento de las PQRS Manifestaciones con acciones de hecho por parte de la comunidad.	Actualización constante del SGC. Capacitar los funcionarios en servicio al	El 100% del SGC actualizado. Capacitar mínimo al 50% de los funcionarios en Servicio al	Secretaría de Planeación/Servicios Administrativos (Talento Humano)	Teniendo en cuenta que la Secretaría de Planeación durante el primer semestre ha estado realizando la revisión del Sistema de Gestión en lo concerniente a los procesos,	Mapa de procesos (Lista de asistencia Socialización SIG Presentación Socialización SIG	100%



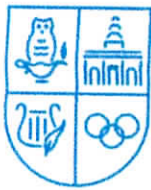
									relacionadas para el segundo semestre		
Gestión del Talento Humano	Garantizar la provisión, idoneidad, competencia, bienestar, liquidación de nómina y prestaciones sociales de los servidores públicos del Municipio de Caldas, con enfoque de servicio al ciudadano, considerando las condiciones establecidas de (SST).	Inadecuada planeación. Insuficiente asignación presupuestal. Alta rotación del personal responsable. Estructura administrativa insuficiente.	Incumplimiento de Planes del Decreto 612 de 2018	cumplimiento	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 612/18 Seguimiento al cumplimiento de los Planes Institucionales del D612/28	Publicación de los Planes Institucionales Seguimiento	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)/Secretaría de Planeación	Se ha realizado 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 septiembre.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/planes otro se encuentran los planes. Informe de Gestión Semestral	100%
Gestión del Talento Humano - Control interno disciplinario	Garantizar la provisión, idoneidad, competencia, bienestar, liquidación de nómina y prestaciones sociales de los servidores públicos del Municipio de Caldas, con enfoque de servicio al ciudadano, considerando las condiciones establecidas de (SST).	Inadecuada planeación. Insuficiente asignación presupuestal. Ausencia de una unidad independiente de Control Interno disciplinario Debilidad en la estructura administrativa	Incumplimiento de la normatividad legal vigente	cumplimiento	Incumplir los objetivos estratégicos. Sanciones a la entidad y funcionarios responsables. Insatisfacción de necesidades de la comunidad Caldeña. Reprocesos	Revisar y Ajustar procedimiento P-TI-09 Actualizar Normograma	1 procedimiento revisado Normograma actualizado	Secretaría 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 Auditorías, se realiza inicialmente la verificación en la aplicación del Normograma y normativa a cada uno de los procesos.	Plan Anual de Auditorías Control Interno	100%
Gestión de Infraestructura Física	Disponer de la infraestructura física mediante el soporte técnico a la contratación pública, el mantenimiento y la ejecución de obras que generen bienestar a los habitantes del Municipio de Caldas	Inadecuada planeación. Insuficiente asignación presupuestal. Falta de mantenimiento de la Infraestructura física Talento humano insuficiente Alta rotabilidad del personal Falta de equipos y herramientas de trabajo Falta de claridad en la necesidad	Infraestructura física no disponible	Operativo	Incumplimiento del plan de desarrollo Incremento de PQRS 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 o 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 Secretaría de Infraestructura Física.	Actas de Comité de Contratación	100%
Gestión de trámites	Atender oportunamente las necesidades de la comunidad a través de los trámites establecidos, conforme a la normatividad legal vigente y los requisitos del SGC.	Simular fallas o intermitencia en el sistema de información por parte del funcionario responsable Funcionarios incompetentes Procedimientos mal estructurados Personal insuficiente Alta rotación de funcionarios	Demora injustificada	Operativo	Sanciones para la entidad Procesos disciplinarios para el funcionario Incremento de PQRS 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		Demora en la gestión del trámite.Reproces	Insatisfacción del ciudadano	Imagen o reputación	Incremento de PQRS.Inicio de procesos jurídicos en	Actualización constante del SGC.Capacitar	El 100% del SGC actualizado.Capacitar mínimo al	Secretaría de Planeación	Teniendo en cuenta que la Secretaría de Planeación durante	Mapa de procesos/Invitación	100%



		os por falta de Información y documentación. Solicitud de requisitos accesorios (No normativo). Inadecuada atención al usuario. Incumplimiento de los tiempos definidos por la norma.			contra de la entidad. Sanciones por incumplimiento. Pérdida de imagen institucional.	los funcionarios en servicio al cliente.	50% de los funcionarios en Servicio al cliente.	n/Servicios Administrativos (Talento Humano)	el primer semestre ha estado realizando la revisión del Sistema de Gestión en lo concerniente a los procesos, procedimientos y que como resultado se logra la modernización de éste para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Desarrollo 2020-2023 se adopta el SIG que contempla la integración del Sistema de Calidad con el MIPG. En el marco del día del Servidor Público se realizó a través de la plataforma Google meets la capacitación en Servir con Alegría	capacitación servir con alegría	
Evaluación y mejora Planeación	Definir y aplicar las metodologías para el control, el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación, del Sistema Integrado de Gestión que contribuya a lograr la conformidad, adecuación y eficacia en sus procesos.	Intención de omitir denuncias	Ocultamiento de información o alteración de la misma para evadir responsabilidades	Operativo	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 Programa de Inducción se tiene un módulo de Delitos contra la Administración Pública y se tiene programado para el segundo semestre capacitación en los temas relacionados	Imagen Módulo Inducción sobre delitos Admón. Pública	100%
Evaluación y mejora Planeación		Intención de ocultar la Ineficiencia administrativa	Inejecución de un Plan de Auditorías para evadir responsabilidades	Operativo	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 Auditorías	Informes de auditoría - Informes de seguimiento - carpetas Internas y publicaciones en el portal institucional	100%
Gestión documental	Inadecuada actitud del servicio del funcionario responsable de la gestión documental Filtrar información de uso confidencial o personal con fines de beneficio propio o particular Desconocimiento por parte del funcionario de los procedimientos establecidos para la gestión documental Herramientas informáticas no acordes a los parámetros y controles definidos para la gestión documental		Información no disponible y bajo parámetros de confidencialidad	Operativo	Incremento de las PQRS 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 que 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 acceso de la información.	Se adjunta en medio magnético el PINAR y evidencias de la capacitación virtual	100%
Contratación y compras	Adquirir Bienes y Servicios para Satisfacer Necesidades de la Comunidad y	Desconocimiento de los funcionarios de los valores establecidos para contratar según el	La modalidad de contratación no es adecuada para el servicio necesitado.	Corrupción	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	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	https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=20-12-11054136	100%



	de la Administración Municipal, y asumir la representación judicial y defensa jurídica de los intereses del municipio de Caldas dando cumplimiento a la Normatividad Vigente.	presupuesto de la entidad				continua; verificando en el manual de contratación la modalidad contractual y el procedimiento o a aplicar en cada una.			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		
Contratación y compras		inadecuada revisión de requisitos	Los requisitos habilitantes pueden ser no apropiados para el proceso de contratación	Corrupción	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/de?numConstancia=20-13-11004885	100%
Contratación y compras		verificación inapropiada del contrato	El valor del contrato no corresponde a precios del mercado	Corrupción	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/de?numConstancia=20-1-209579	100%
Contratación y compras		Desactualización de normas jurídicas asociadas al proceso	El diseño del proceso no permite satisfacer las necesidades de la entidad estatal, cumplir su misión	Corrupción	Mala calidad en los resultados de la ejecución del proyecto, con deficiencias que conlleven 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 o 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 la entidad.	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/secop	100%
Contratación y compras		Ausencia de controles	Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna	Corrupción	Deficiencia en la selección del contratista. Ejecución del contrato no confiable.	Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera	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	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/secop	100%



			Inhabilidad o incompatibilidad			continua. Verificando la información suministrada por el contratista en los diferentes entes de control.			contratista en los respectivos entes de control		
--	--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--	---	--	--

→ 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 se ha cumplido con el 100% de las metas propuestas para este segundo seguimiento.

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	90%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	76%
Componente 3: Rendición de cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	96%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	99%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	100%
PROMEDIO GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES	94%

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

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					SEGUNDO MONITOREO MAYO - AGOSTO		AVANCE
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	
Subcomponente 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 teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo "Caldas Territorio Transformador" 2020-2023, y se procederá con la socialización a los diferentes grupos de interés a nivel interno.	N/A	N/A
Subcomponente 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 primer semestre del año, ha sido un tiempo en el cual la administración para el periodo 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 requiere ser actualizada teniendo en cuenta la gestión de cambio de la Administración Municipal y el Plan de Desarrollo "Caldas Territorio Transformador" y se realizará de manera articulada con las Secretarías.	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". Publicación Decreto 139 de 2020	70%
	2.2 Revisión de matrices de riesgos de	12 matrices revisadas		Secretaría de Planeación	Como resultado del monitoreo realizado al PAAC y Matriz de riesgos actual, para el segundo cuatrimestre se identifica que esta actividad no es pertinente con la	N/A	N/A

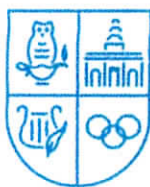


		corrupción de cada una de las Secretarías			metodología según la guía de riesgos, http://www.anticorruptcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/guia-gestion-riesgo-anticorruptcion.pdf , en la cual para la entidad solo se debe tener una matriz de riesgos y que a la fecha como se mencionó en el ítem 2.1 requiere ser actualizada teniendo en cuenta la gestión de cambio de la Administración Municipal y el Plan de Desarrollo "Caldas Territorio Transformador" y se realizará de manera articulada con las Secretarías.			
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 Gobierno el cual tuvo como objetivo la presentación, revisión y aprobación del Plan Anticorrupción 2020.	Acta de reunión 31 de enero 2020	100%	
	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-Anticorruptcion-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_anticorruptcionhttps://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorruptcion/1df8e-plan-anticorruptcion-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_anticorruptcion	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 primer semestre ha estado realizando la revisión del Sistema de Gestión en lo que concierne a los procesos, procedimientos, Plan Anticorrupción, y mapa de riesgos, se contempla para el segundo semestre del 2020, realizar ajustes y actualización a éstos. De igual manera como insumo se están analizando las observaciones generadas desde la oficina de Control Interno en el primer Informe de seguimiento al PAAC. Teniendo en cuenta la contingencia presentada por el Covid-19, ha sido necesario aplazar el desarrollo de algunas actividades.	Mapa de Procesos actualizado	70%	
	4.2	Ajustes al plan anticorrupción teniendo en cuenta los aportes recibidos	Plan Anticorrupción ajustado	Secretaría de Planeación		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%	
	4.3	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 realizó seguimiento para el periodo entre enero a abril de 2020. El Informe del primer seguimiento del PAAC y Mapa de Riesgos se encuentra publicado en la página web	https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorruptcion	100%

→ Se destaca la labor que ha venido realizando la Secretaría de Planeación en lo referente a la actualización de los procesos, procedimientos del Sistema de Gestión Institucional, insumo importante para la actualización del mapa de riesgos de la entidad.

→ 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 76% de las actividades planeadas así:



Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización							SEGUNDO MONITOREO MAYO - AGOSTO		
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	MONITOREO	EVIDENCIAS	% AVANCE
Expedición de concepto de uso del suelo	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.	1 trámite racionalizado o en tiempo.	Trámites gestionados dentro del término/trámites solicitados	Secretaría de Planeación	Usos del suelo atendidos <= a 15 días: 376 Usos del suelo solicitados: 391	Reporte de Trámites	96%
Solicitud de licencias urbanísticas	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.	1 trámite racionalizado o en tiempo.	Número de solicitudes de licencias urbanísticas gestionadas/ Número de solicitudes recibidas.	Secretaría de Planeación	Licencias urbanísticas gestionadas: 74 Licencias Urbanísticas solicitadas: 92	Reporte de Trámites	80%
Solicitud de vistas técnicas, alineamientos, normas -usos y retiros, certificación de estratificación y nomenclatura.	Estandarización de trámites o formularios	Se radican solicitudes que no hacen parte de las competencias de la Secretaría y generan un desgaste de los funcionarios porque deben atenderse, y otras sin el lleno de los requisitos.	Radicar únicamente solicitudes de visita que sean técnicas, no 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.	5 trámites racionalizados en tiempo.	Número de solicitudes de vistas técnicas gestionadas/ Número de solicitudes recibidas.	Secretaría de Planeación	Alineamientos atendidos <= a 15 días: 119 Alineamientos solicitados: 133	Reporte de Trámites	89%
							Normas, usos y retiros atendidos <= a 15 días: 39 Normas, usos y retiros solicitados: 52		75%
							Certificación de Estratificación atendidos <= a 15 días: 15 Certificación de Estratificación solicitados: 19		79%
							Certificación de Nomenclatura atendidos <= a 15 días: 22 Certificación de Nomenclatura solicitados: 20		79%
							Visitas Técnicas atendidos <= a 15 días: 4 Visitas Técnicas solicitadas: 30		13%
Trámites del parque automotor público y privado: Matricula Inicial, traspaso, radicación de cuenta, traslado de cuenta, Cambios: Carrocería, color, motor, servicio; grabación de motor-chasis-serial, certificado de tradición, tarjeta de operación, taxímetro, duplicado de placa, duplicado de matrícula, duplicado tarjeta de operación	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.	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/T 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 Se anexa reporte de Trámites realizados entre 1 de mayo al 30 de agosto	Pantallazos difusión de trámites de T y T en redes Reporte de Trámites TyT realizados entre 1 de mayo al 30 de agosto	100%
Trámites para licencia de Conducción: Inicial, refrendación, duplicado, recategorización cambio de documento certificados	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.	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/T trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito			
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.	Disponer de una persona de atención al usuario para resolver dudas de manera inmediata, evitando que se	Disminuir en un 10% las PQRS que ingresan a la	N° de PQRS Ingresadas en 2019/ N° de PQRS	Secretaría de Servicios Administrativos -	N° de PQRS Ingresadas en 2020/ N° de PQRS Ingresadas en 2019 En comparación con	Informe de PQRS 2019 Ene- Ago Informe de	N/A

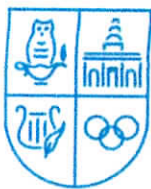


		pero no se cuenta con una oficina exclusiva de atención al usuario	generen algunas peticiones, quejas o reclamos.	Administración Municipal	Ingresadas en 2018	Archivo Central	el año anterior se tiene un incremento desde la plataforma virtual, registrando en ésta todo tipo de requerimientos relacionados con la prestación del servicio y generando el aumento en las solicitudes vía web de 1343, para el caso de solicitudes por otros medios se registra una disminución de 540 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 2020 Ene- Ago	
--	--	--	--	--------------------------	--------------------	-----------------	--	--------------------	--

→ Persiste la observación realizada en el primer seguimiento (enero – abril), 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.



Alcaldía de
Caldas
Antioquia
Caldas, nuestro propósito

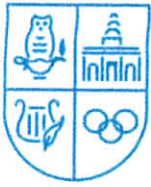
Alcaldía de Caldas Antioquia
NIT. 890.980.447-1
Carrera 51 No. 127 SUR 41
Computador. 378 8500
contactenos@caldasantioquia.gov.co
@alcaldiadecaldas



153

Componente 3: Rendición de cuentas cumplió con el 100% de las actividades planteadas para este periodo de análisis:

Componente 3: Rendición de cuentas					SEGUNDO MONITOREO MAYO - AGOSTO		AVANCE
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	
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 segundo 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. Tal como se mencionó en el ítem 4.1 del componente 1 la Secretaría de Planeación durante el primer semestre ha estado realizando la revisión del Sistema de Gestión en lo que concierne a los procesos, procedimientos, Plan Anticorrupción, y mapa de riesgos, se contempla para el segundo semestre del 2020, realizar ajustes y actualización a éstos. Teniendo en cuenta la gestión de cambio de la Administración Municipal y el Plan de Desarrollo "Caldas Territorio Transformador" y se realizará de manera articulada con las Secretarías.	Reporte de Trámites Desarrollo Urbano Reporte de Trámites Catastro Trimestre II 2020	100%
	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 los primeros cien (100) días gestión 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 de la plataforma Facebook, se contó con la participación de la comunidad quien se conectó a través de la red social. El informe abarcó temas relacionados con el estado de la Administración teniendo en cuenta el empalme y las gestiones 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.	Informe 100 primeros días de gestión Publicación de Informe para la rendición de cuentas de la Administración municipal https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_cipj/infancia https://www.facebook.com/285296964912181/videos/891823274577464/?so=c_hannel%20lab%20rv%20all%20vids%20card	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 las Secretarías en el segundo y tercer periodo de sesiones ordinarias correspondientes al año 2020 del Concejo Municipal. Las Dependencias citadas en estos periodos: Alcaldía, 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. Debido a la contingencia presentada por la Emergencia Sanitaria declarada a nivel Nacional por el Covid-19, se ha realizado de manera virtual a través de la plataforma Facebook del Concejo Municipal.	Citaciones rendición de cuentas - Concejo Municipal. Informes de gestión Presentaciones https://www.facebook.com/ConcejoCaldas/	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.	Citación Rendición de cuentas de la Secretaría de Salud Informe Rendición cuentas Salud- Primer semestre 2020 Informe de gestión Secretaría de Salud I SEMESTRE 2020 Presentación Informe al Concejo Secretaría de Salud Presentación Informe al Concejo Secretaría de Salud https://www.facebook.com/ConcejoCaldas/videos/777807776259892/	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 primer 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 tercera semana del mes de septiembre.	Informe de gestión semestral	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	A través de la Secretaría se han realizado los resúmenes generales a través de los boletines informativos internos sobre la actuación administrativa en los temas de: Día del trabajo, cambio de imagen institucional, Mercados campesinos, celebración día de la familia, jornada de vacunación, código de integridad, evaluación riesgo psicosocial, circular N° 012	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 medios de comunicación y temáticas del Municipio	Boletines de Prensa	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 dado la contingencia por el Covid-19. De igual manera se realizó la actualización de los formularios de los trámites en la página web de la Alcaldía	Piezas gráficas de Imágenes de los trámites publicados en el enlace: https://www.caldasantioquia.gov.co/sitio/noticias/ Correo de solicitud - Actualización de formularios Trámites Página web 29052020 Listado Trámites revisados página web https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/formularios_tramites	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	100%
Subcompuesto 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Consolidar el informe de gestión anual de las Secretarías 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	Esta actividad es anual, por lo que se estaría realizando entre los meses de octubre y noviembre, para el periodo de este monitoreo no aplica	N/A	N/A
	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.	Comunicaciones a través de redes Cifras de Interacciones redes sociales https://www.caldasantioquia.gov.co/sitio/noticias/	N/A
	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	En la Rendición de los primeros cien (100) días gestión de la Administración Municipal que se llevó a cabo a través de la plataforma Facebook, se contó con la participación de la comunidad quien se conectó a través de la red social. Las inquietudes manifestadas a través del medio fueron atendidas de manera inmediata en la sección de preguntas al Alcalde, la mayoría de las inquietudes estuvieron asociadas a las medidas adoptadas en el Municipio para atender la contingencia del Covid-19.	Cifras de Interacciones redes sociales 100 días https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_ciudadania https://www.facebook.com/285296954912181/videos/891823274577464/?_sc_channel=fb&_iv=wall_videos_card	N/A
	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 periodo entre mayo 1 a 30 de agosto han ingresado 1623 PQRS, de las cuales 1050 se registraron de manera virtual. De éstas 1050 a través de la plataforma se han atendido 999, quedando pendientes 51. Del total de las 1623 PQRS ingresadas el 92% fueron respondidas dentro del rango establecido para dar respuesta. Solo el 1% de las PQRS fueron contestadas por fuera de los tiempos permitidos para ello.	Informe PQRS Mayo-Agosto	92%
	2.5	Actualización de las carteleras externas, ubicadas en la entrada de la alcaldía y en las diferentes secretarías 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, tal como lo establece el manual de carteleras, ya que teniendo en cuenta el alto flujo de información, éstas se deben distribuir en 3 secciones: Información permanente, información eventual y la información destacada.	Manual de Carteleras Fotografías de carteleras Sede central	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 pag 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 constantemente se está actualizando. Para el periodo evaluado se resaltan las siguientes actualizaciones: Banners informativos permanentes, formularios de trámites, noticias permanentes relacionadas con las medidas adoptadas por la contingencia generada por el Covid-19, boletines informativos de los reportes por el Covid-19, horarios de atención, novedades con las dependencias de la Alcaldía, campañas, actualización de la imagen institucional, ofertas de empleo, normatividad y actos administrativos, entre otros.	Imágenes actualización página web	100%
Subcompuesto 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Revista o periódico de la Administración. Semestralmente, se diseñará y producirán 5000 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	Entrega de revistas	N° de revistas producidas / N° de revistas programadas	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Para la rendición de los primeros 100 días de Gestión se elaboró como soporte el informe tipo revista y publicada de manera digital. Dada la contingencia de emergencia sanitaria Nacional por el Covid-19 la producción de material tipográfico no se ha realizado, ya que este puede ser una fuente de propagación. Razón por la cual el material gráfico que se ha diseñado se ha realizado para los medios virtuales definidos.	Revista Informe de 100 primeros días https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/01b32e0100primerosdiasdegestion2020.pdf	100%



		cada semestre del año.						
	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 los 100 primeros días de gestión de la Administración Municipal la cual se realizó a través de la plataforma de Facebook	Reporte de convocatoria e Interacciones rendición 100 días	N/A
	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 los 100 días se encuentra publicado en la página web	Imagen de publicación informe en página web https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_ciudadania	N/A
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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) en temas relacionados tales como: disposiciones de PQRS, campaña de valores, celebraciones día del servidor público, día de la familia, entre otros.	Imágenes de correos masivos enviados	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, envían la información relacionada a la Secretaría de Planeación, quien procedió a realizar su consolidación y generar el informe de gestión semestral en el cual se evidencian los resultados del seguimiento de las Dependencias.	Seguimiento POAI II 2020	100%

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

En el segundo cuatrimestre de 2020 (mayo – agosto), ingresaron 1623 PQRS por diferentes canales (reporte a 2 de septiembre), para un cumplimiento del 93%.

Se sacó un nuevo reporte a 14 de septiembre de 2020, evidenciando que del total de PQRS de esa vigencia evaluada, veintiún (21) PQRS fueron respondidas fuera de rango:

RADICADO	FECHA RADICADO	DIAS	TIPO DE SOLICITUD	TIPIFICACION TEMA	TIPIFICACION SUBTEMA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
20051899950063	2020-05-18	-8	Petición de Documentación (T)	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	DIRECCIÓN DE TESORERÍA
20052199948562	2020-05-21	-10	Petición Ordinaria	IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO	Reclamos o Solicitudes	DIRECCIÓN DE TESORERÍA
20060299962012	2020-06-02	-3	Petición Ordinaria	IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO	Reclamos o Solicitudes	DIRECCIÓN DE TESORERÍA
20060399934756	2020-06-03	-2	Petición de Documentación (T)	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	DIRECCIÓN DE TESORERÍA
20060399959377	2020-06-03	-6	Queja	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	DIRECCIÓN DE TESORERÍA
20060699946483	2020-06-06	-5	Reclamo	PREDIAL	Reclamos o Solicitudes	DIRECCIÓN DE TESORERÍA
20071899940556	2020-07-18	-1	Queja	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	INSPECCIÓN TERCERA
20060299962945	2020-06-02	-2	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	OFICINA ASESORA JURIDICA
20061048100003	2020-06-10	-1	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	OFICINA ASESORA JURIDICA
20061248100018	2020-06-12	-3	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	OFICINA ASESORA JURIDICA
20051299971662	2020-05-12	-2	Felicitación	Asuntos generales	Asuntos generales	SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL
20051799916506	2020-05-17	-8	Queja	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
20072299945349	2020-07-22	-3	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
20050899958768	2020-05-08	-24	Petición de Información (T)	INCLUSIONES	INCLUSIONES DE BENEFICIARIOS AL PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA
20051499923009	2020-05-14	-20	Petición de Información (T)	INSCRIPCIONES	Inscripción al programa "MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN"	SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA
20051999943881	2020-05-19	-19	Denuncia	NO ENTREGA DE INCENTIVOS	NO ENTREGA DE INCENTIVOS DEL PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN POR NO CUMPLIMIENTO DE CORRESPONSABILIDAD	SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA
20081799976018	2020-08-17	-1	Petición Ordinaria	NO ENTREGA DE INCENTIVOS	NO ENTREGA DE INCENTIVOS DEL PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN POR NO CUMPLIMIENTO DE CORRESPONSABILIDAD	SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA



20072099965142	2020-07-20	-1	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
20062648100089	2020-06-26	-4	Petición de Información (T)	Consulta	Búsqueda de información	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
20070148100118	2020-07-01	-1	Petición de Información (T)	Derecho de petición	Solicitud de información	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
20070948100182	2020-07-09	-6	Petición Ordinaria	SIN TIPIFICAR	SIN TIPIFICAR	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Se trae de nuevo lo consignado por la Profesional Universitaria de Control Interno Disciplinario, encargada de llevar el control de las respuestas de las PQRS que tramita la Administración Municipal:

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:

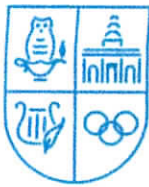
Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

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

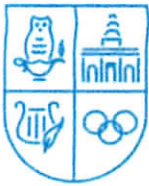
Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones 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 96%.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					SEGUNDO MONITOREO MAYO -AGOSTO		% AVANCE
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	
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	Esta actividad está proyectada para cumplirse hasta el mes de diciembre, nos encontramos inicialmente analizando las diferentes variables para establecer cómo será la oficina de atención al ciudadano y paralelamente estamos trabajando en la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano tal como quedó definido con la modernización del Sistema de Gestión de Calidad y que fue adoptado como proceso misional en el SIG. 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.	Mapa de Procesos	N/A



	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	A la fecha se tiene un porcentaje general del 92% PQRS con respuesta en tiempos de solución. Considerando la recepción por otros medios diferentes al virtual se ingresaron en el periodo 573, de las cuales fueron solucionadas a tiempo 508, lo que equivale al 89%, ya que 60 aún se encuentran dentro del rango establecido para ser resueltas.	Informe PQRS Mayo- Agosto	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 segundo semestre de 2020, se tiene planteado la necesidad de revisión y actualización del Plan Anticorrupción- mapa de riesgos, y luego de su aprobación y publicación se procederá con la socialización a las partes interesadas.	N/A	50%
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. 145 PQRS atendidas en el periodo vía web y 20 por otros medios. En el área de aseguramiento, se presentan PQRS asociadas a portabilidades, cambios de nivel y reclamación por medicamentos, cada pqrs son revisadas por la abogada antes de entregarlas al usuario.	Informe PQRS 2do. trimestre 2020	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 cuáles 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.	Imagen del acceso PQRS en la página web	100%
	3.1	Capacitación en cultura de servicio al ciudadano	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaría de Servicios Administrativos - Talento Humano	Se realizó capacitación en Servir con Alegría, en el marco del día del Servidor Público la cual se llevó a cabo de manera virtual a través de la plataforma Google meet	Invitación a la capacitación virtual Fotos Capacitación Servir con alegría	100%
Subcomponente 3 Talento humano	3.2	Capacitación en participación ciudadana	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaría de Servicios Administrativos - Talento Humano	Esta actividad está proyectada para cumplirse hasta el mes de diciembre, aún no se ha realizado	N/A	N/A
	3.3	Capacitación en buen gobierno	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaría de Servicios Administrativos - Talento Humano	Esta actividad está proyectada para cumplirse hasta el mes de diciembre, aún no se ha realizado	N/A	N/A
	3.4	Capacitación en derecho de acceso a la información	Capacitación realizada	No de funcionarios capacitados/ Total de funcionarios	Secretaría de Servicios Administrativos - Talento Humano	Esta actividad está proyectada para cumplirse hasta el mes de diciembre, aún no se ha realizado	N/A	N/A
	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	Para cumplir con el SAC se ha venido actualizando la forma en que se ingresan las PQRS cada vez es más sencillo para la comunidad y la revisión por parte de los funcionarios. Por la emergencia sanitaria se usó el medio virtual y el tiempo de respuesta es más fácil de llevar y dar su oportuna solución por la plataforma que se maneja	Informe PQRS 2do. trimestre 2020	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Levantar el procedimiento e implementar mecanismos de protección de datos	Tener un procedimiento establecido que proteja la información de la entidad y faciliten acceder a ella	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 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	Reporte Backup Mapa de Procesos	N/A
	4.3	Informe trimestral PQRS con el diagnóstico de la atención en PQRS	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/Número de PQRS ingresadas	Secretaría de Servicios Administrativos - Archivo	Para el periodo entre Mayo 1 a 30 de agosto han ingresado 1623 PQRS, de las cuales 1512 han sido respondidas, quedando pendientes 111. Del total de las 1623 PQRS ingresadas al 92% fueron respondidas dentro del rango establecido un 7% que están pendientes dentro del rango de tiempo y solo el 1% de las PQRS fueron contestadas por fuera de los tiempos permitidos para ello.	Informe PQRS Mayo- Agosto Informe PQRS semestral 2020	100%



Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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	Carta de trato digno Publicación página web de carta trato digno https://www.caldasantioquia.gov.co/salida/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 al primer semestre de PQRS	Informe PQRS semestral 2020	100%																	
	5.1	Mantener informada a la comunidad a través de la página web y redes sociales sobre las diferentes actividades que realiza 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 constantemente se está actualizando. Para el periodo evaluado se resaltan las siguientes actualizaciones: Banners informativos permanentes, formularios de trámites, noticias permanentes relacionadas con las medidas adoptadas por la contingencia generada por el Covid-19, boletines informativos de los reportes por el Covid-19, horarios de atención, novedades con las dependencias de la Alcaldía, campañas, actualización de la imagen institucional, ofertas de empleo, normatividad y actos administrativos, entre otros.	Imágenes de la constante actualización del contenido de página web Comunicaciones a través de redes Cifras de Interacciones 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 PQRS Mayo- Agosto	92%																	
	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 el software de PQRS Para el periodo comprendido entre mayo – agosto 2020 se realizaron 77 encuestas de satisfacción a los usuarios, encontrando que el 56,41% se encuentra totalmente satisfecho con la respuesta recibida por parte de la administración municipal. <table><tr><th>Calificación</th><th>Cantidad</th><th>%</th></tr><tr><td>Nada Satisfecho</td><td>8</td><td>10,26%</td></tr><tr><td>Poco Satisfecho</td><td>1</td><td>1,28%</td></tr><tr><td>Neutral</td><td>3</td><td>3,85%</td></tr><tr><td>Muy Satisfecho</td><td>21</td><td>26,92%</td></tr><tr><td>Totalmente Satisfecho</td><td>44</td><td>56,41%</td></tr></table>	Calificación	Cantidad	%	Nada Satisfecho	8	10,26%	Poco Satisfecho	1	1,28%	Neutral	3	3,85%	Muy Satisfecho	21	26,92%	Totalmente Satisfecho	44	56,41%	Link encuestas al ciudadano - página web https://www.caldasantioquia.gov.co/bitio/encuestas/22 Reporte encuestas satisfacción software PQRS
Calificación	Cantidad	%																							
Nada Satisfecho	8	10,26%																							
Poco Satisfecho	1	1,28%																							
Neutral	3	3,85%																							
Muy Satisfecho	21	26,92%																							
Totalmente Satisfecho	44	56,41%																							
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)	Esta actividad está proyectada para cumplirse hasta el mes de diciembre, aún no se ha realizado	N/A	N/A																		



Como se puede observar, el **Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información** tiene un porcentaje de cumplimiento del 99%.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					SEGUNDO MONITOREO MAYO - AGOSTO		% AVANCE
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	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 normalidad el Acuerdo N° 012 "por medio del cual se aprueba el presupuesto general para la vigencia fiscal 2020"	Acuerdo N° 012	100%
	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	Secretaría de Servicios Administrativos - Comunicaciones	En la página web de la Alcaldía de Caldas se encuentra publicada la estructura orgánica	Organigrama https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/orqanograma	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	Secretaría de Servicios Administrativos - Comunicaciones	En la página web de la Alcaldía de Caldas se encuentra publicado el Directorio de funcionarios	Imagen con la publicación del Directorio https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/directorio_sucursal	100%
	1.4 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Información mínima publicada	N/A	Secretaría 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	Imagen con Listado de información mínima de la página web www.caldasantioquia.gov.co	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	181 Contratos publicados / 189 Contratos a publicar / 8 contratos pendientes de envío por parte de las dependencias para la publicación	Evidencia Página Web Evidencia SECOP Evidencia SECOP 2 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_anticorruptcion https://www.caldasantioquia.gov.co/plan_anticorruptcion/1dffe-plan-anticorruptcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2020.pdf Plan-anticorruptcion-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 / Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	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 del 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 PQRS semestral 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 PQRSD Mayo- Agosto	92%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos	3.1 Adopción de esquema de publicación	Esquema de publicación	Cumplimiento de Adopción de esquema de publicación	Comunicaciones	Esta actividad está proyectada para realizarse en el cuarto trimestre del año, ya que debido a la contingencia por el	N/A	N/A



de Gestión de la Información						covid-19 se hizo necesario aplazar algunas actividades.		
	3.2	Registros o inventario de activos de información	Registros o inventario de activos de información publicado	N.A	Secretaría de Planeación / Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	Se encuentra publicada caracterización documental de Activos de información	Imagen con publicación caracterización documental 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 Caldas (Antioquia)"	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 o implementación de TVD y TRD, y teniendo en cuenta esto se establece desde el Plan Indicativo la asignación de recursos.	Propuesta Plan Indicativo Sec. Servicios Administrativos	N/A
	4.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Portal accesible para personas con discapacidad	N.A	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	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	Secretaría de Servicios Administrativos - Archivo	Para el período entre Mayo 1 a 30 de agosto han ingresado 1623 PQRS, de las cuales 1512 han sido respondidas, quedando pendientes 111. Del total de las 1623 PQRS ingresadas el 92% fueron respondidas dentro del rango establecido un 7% que están pendientes dentro del rango de tiempo y solo el 1% de las PQRS fueron contestadas por fuera de los tiempos permitidos para ello.	Informe PQRS Mayo- Agosto	92%

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

Componente 6: Iniciativas Adicionales					SEGUNDO MONITOREO MAYO - AGOSTO		%
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	MONITOREO	EVIDENCIAS	AVANCE
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	Esta actividad está proyectada para cumplirse hasta el mes de diciembre, aún no se ha realizado.	N/A	N/A

RECOMENDACION

→ 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.

¹ <http://www.anticorruptcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/guia-gestion-riesgo-anticorruptcion.pdf>



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

- La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia, realizó el segundo seguimiento **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, como resultado del análisis, la administración municipal obtuvo una calificación de 94% 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 GARCÍA OSPINA
Jefe Oficina de Control Interno
Administración Municipal de Caldas

² <http://www.anticorruptcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorruptcion-atencion-ciudadano.pdf>