ADMINISTRACION MUNICIPAL
CALDAS ANTIOQUIA

SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
MAPA DE RIESGOS
PRIMER CUATRIMESTRE
ENERO – ABRIL
2020

PUBLICADO:
Mayo de 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO 1 de enero al 30 de abril de 2020	
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	**FECHA DE ELABORACIÓN DE INFORME**
Nancy Estella García Ospina	**mayo 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 30 de abril 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 primer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de abril 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:

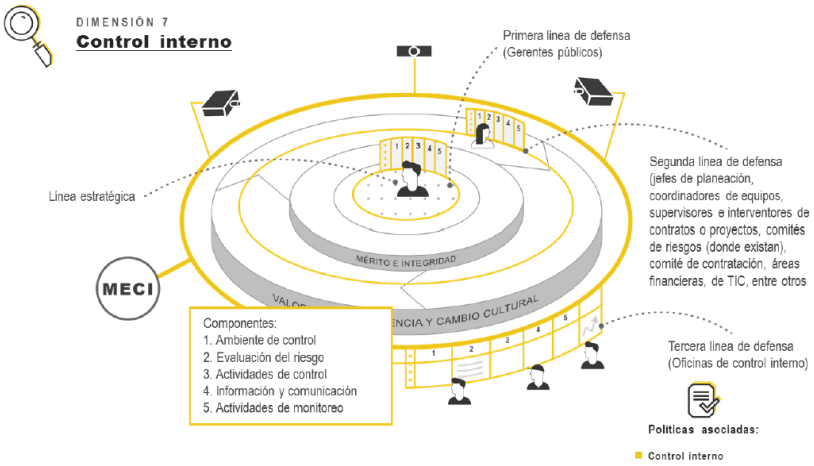
b) ***Transparencia, participación y servicio al ciudadano****. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna 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, Titulo 4, *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, Articulo 2.1.4.6:

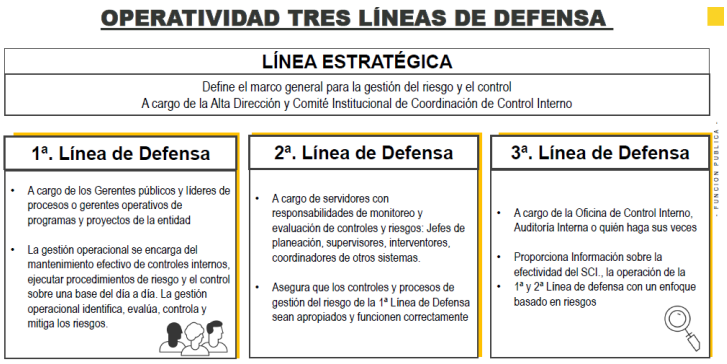
Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva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

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



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 Alcaldia Municipal de Caldas Antioquia, Artículo segundo, numeral 9:

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

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

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

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

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

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y DE CORRUPCIÓN

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

Zona de riesgo de corrupción	2019	2020
	Cantidad	
Moderada	21	-
Extrema	14	14
Baja	13	7
Alta	6	2
Total Riesgos	**54**	**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	2019	2020
	Cantidad	
Riesgos de Corrupción	30	8
Riesgos operativos	10	7
Riesgos de cumplimiento	6	2
Riesgos financieros	4	1
Riesgos Tecnológicos	2	
Riesgos estratégicos	1	2
Riesgos Gerenciales	1	
Riesgo imagen reputacional		2
Riesgo Seguridad Digital		1
Total Riesgos	54	23

Desarrollo propio

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

En la tabla a continuación se puede advertir una disminución considerable riesgos entre la vigencia 2019 con respecto a la vigencia 2020, al pasar de 54 a 23, es decir el 57%, situación que va en contravía de los establecido por los entes reguladores:

TOTAL RIESGOS	VIGENCIA		VARIACION ABSOLUTA	VARIACÓN RELATIVA	
	2019	2020			
	Cantidad				
	54	23	-31	-57%	↓

Desarrollo propio

La tabla a continuación, discrimina la cantidad de riesgos que posee la Administración Municipal por dependencia o Secretaría:

Riesgos por Dependencias	2019	2020		Comportamiento
	Cantidad de riesgos pactados			
Secretaría de Planeación	8	2	4 Compartidos	Disminuyo los riesgos
Secretaría de Infraestructura Física	7	1	1 Compartido	Disminuyo los riesgos
Oficina Asesora Jurídica	5	5	1 Compartido	Permanece
Secretaría de Servicios Administrativos	4	8	4 Compartidos	Aumento sus riesgos
Secretaría de Hacienda	4	1	1 Compartido	Disminuyo los riesgos
Oficina de Control Interno	2	2	1 Compartido	Permanece
Secretaría de Desarrollo y Gestión Social	3	-	1 Compartido	No tiene asociado riesgos para 2020
Secretaría de la Mujer y la Familia	3	-	1 Compartido	No tiene asociado riesgos para 2020
Secretaría de Gobierno	3	-	1 Compartido	No tiene asociado riesgos para 2020
Secretaría de Transporte y Tránsito	3	-	1 Compartido	No tiene asociado riesgos para 2020
Secretaría de Educación	2	-	1 Compartido	No tiene asociado riesgos para 2020
Secretaría de Salud	10	-	1 Compartido	No tiene asociado riesgos para 2020

Desarrollo propio

Observación:

→ Luego del análisis y revisión del mapa de riesgos de corrupción de la Administración Municipal de Caldas, se pudo comprobar que las siguientes Secretarías no tienen incorporados riesgos de corrupción en sus procesos: Secretaria de Educación, Secretaria de la Mujer, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Desarrollo, Secretaria de Tránsito y Transporte, lo anterior inobservando lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, cuyo tenor literal, resulta pertinente citar y establece:

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

A continuación, se exponen los riesgos definidos para la vigencia 2020 con la respectiva valoración:

MAPA DE RIESGOS - MUNICIPIO DE CALDAS - 31/01/2020										AVANCE
PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					PLAN DE MANEJO DE RIESGOS			
		CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN	EFECTOS	ACCIÓN	INDICADOR	RESPONSABLE	
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.	Posible destinación o uso inadecuado de recursos.	Destinar apropiaciones presupuestales a actividades que no estén debidamente planeadas.	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	100%
Comunicación Pública	Gestionar el uso y la optimización de los recursos tecnológicos, mediante el aseguramiento de la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información y el soporte técnico, aplicando mejores prácticas para una adecuada prestación del servicio de la Administración Municipal	Mecanismos insuficientes de protección de la información. Falta de ética en el manejo de la información de los servidores 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	Vulnerabilidad de la información	Acceder, utilizar y disponer de la información, infringiendo los controles establecidos por la Administración Municipal	Seguridad digital	Pérdida de información Alteración y filtración de información a terceras personas Información no confiable Información no disponible Incumplimiento de las políticas del proceso Perdida de información.	Realizar de back up Modernizar equipo tecnológico. Adquisición y/o actualización de licencias de antivirus y de seguridad perimetral Definir e implementar las políticas del MIPG (Seguridad de la información y Gobierno digital).	Cumplimiento 100% de las acciones	Secretario de Servicios Administrativos (Informática)	NO APLICA PARA EVALUAR EN LA FECHA
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	Existiendo los controles, su aplicación no es efectiva	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	Comité Coordinador de Control Interno	NO APLICA PARA EVALUAR EN LA FECHA
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	Deterioro de la institucionalidad por un inadecuado manejo de las comunicaciones internas y externas	Imagen o reputacional	◦ 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 (Comunicacion es)	100%
Planeación institucional	Orientar el desarrollo integral del Municipio de Caldas en el corto mediano y largo plazo, de manera participativa y concertada, mediante la definición de políticas públicas la formulación, el seguimiento y la	Escasa participación de grupos de valor y grupos de interés en la planeación del municipio. Desconocimiento por parte de los responsables, de las metodologías para la planeación institucional. Falta de competencia del	Inadecuada formulación del plan de desarrollo.	Que el plan de desarrollo no responda a las necesidades de la comunidad Caldeña, que se este desarticulado con el PND nacional con el PD departamental, que no cumpla la	Estratégico	Incumplir los objetivos estratégicos. Incumplimiento del plan de desarrollo. Detrimento patrimonial. Insatisfacción de necesidades de la comunidad Caldeña. Desequilibrio en	Construcción colectiva y conforme normativa legal del Plan de Desarrollo	Plan de Desarrollo publicado	Secretaría de planeación.	100%

	evaluación del plan de desarrollo, conforme a la normatividad legal aplicable.	equipo formulador del PD Municipal. Datos estadísticos insuficientes, de baja calidad y fiabilidad.		normatividad legal aplicable.		relación con el desarrollo nacional y regional.				
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	Incumplimiento del plan de desarrollo.	Incumplimiento de la ejecución física y financiera del Plan de Desarrollo	Estratégico	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.	NO APLICA PARA EVALUAR FECHA
Asesoría y Asistencia	Propender por la oportuna solución de las necesidades y requerimientos de los habitantes del Municipio de Caldas, mediante actividades de asesoría y asistencia, en el marco legal establecido.	Inadecuada atención al usuario. Inadecuada asesoría. Incompetencia de las personas responsables de brindar la asesoría. Inadecuada planeación del servicio. Insuficiente personal para la prestación del servicio de asesoría y asistencia. Limitado espacio físico para la prestación del servicio de asesoría y asistencia. Información suministrada que no responde al interés del usuario	Insatisfacción del usuario.	Usuarios que no satisfacen sus necesidades y requerimientos en el servicio de asesoría y asistencia.	Operativo	Pérdida de credibilidad e imagen institucional. Incremento de las PQRSD Manifestaciones con acciones de hecho por parte de la comunidad. Inadecuado uso de los recursos (Personal, tiempo, instalaciones). Acciones judiciales.	Actualización constante del SGC. Capacitar los funcionarios en servicio al cliente.	El 100% del SGC actualizado. Capacitar minimo al 50% de los funcionarios en Servicio al cliente.	Secretaría de Planeación /Ser vicios Administrativos (Talento Humano)	NO APLICA PARA EVALUAR FECHA
		Trafico de influencias. Violación al debido proceso. Desconocimiento de la Norma.	Favorecimiento en la prestación de servicios de asesoría y asistencia.	Priorizar de manera irregular la prestación del servicio de asesoría y asistencia.	Corrupción	Desviación de recursos. Detrimento patrimonial. Incremento de PQRSD. Acciones judiciales Reprocesos.	Capacitación en delitos contra la administración pública y Estatuto Anticorrupción	Capacitación ejecutada	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	NO APLICA PARA EVALUAR FECHA
Gestión Financiera	Gestionar y Garantizar la disponibilidad de Recursos Económicos necesarios para el normal desarrollo de los procesos de la Administración Municipal.	Inadecuada gestión de recaudo Insuficiente gestión de recursos con otras entidades Detrimentos patrimoniales Pasivos contingentes (Laborales) Inexistencia y/o no aplicabilidad de controles Celebración indebida de contratos Errores en la causación contable	Recursos económicos insuficientes (Desfinanciación)	No tener capacidad de pago para gastos de funcionamiento, pago del servicio de la deuda y financiación de proyectos	Financiero	Iliquidez Perdida de categoría (Ley 617) Disminución de las transferencias de recursos para cubrir gastos administrativos Incumplir el plan de desarrollo Demandas Reprocesos Contabilidad creativa Disminución de la capacidad de endeudamiento	Construcción colectiva del Presupuesto de la Vigencia Expedición de CDP en rubros con disponibilidad presupuestal Implementación de estrategias para el recaudo de tributos	CDP con disponibilidad Estrategias implementadas	Secretaría de Hacienda	100%
		Trafico de influencias Violación al debido proceso de hacienda pública Desconocimiento de la Norma Inexistencia y/o no aplicabilidad de controles" Ausencia de control político	Favorecimiento	Obtener un beneficio en propios y terceros mediante actuaciones ilegales que afecten los recursos del municipio	corrupción	Procesos disciplinarios "Pérdida de imagen institucional Sanciones pecuniarias Ausencia de proponentes Declaratoria de procesos desiertos" Insatisfacción de la comunidad	Capacitar los servidores públicos en 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)	NO APLICA PARA EVALUAR FECHA

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	No lograr el cumplimiento de las actividades y por ende el objetivo de cada uno de los 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	Secretario de Servicios Administrativos (Talento Humano)/Secretaría de Planeación	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	No lograr el cumplimiento de las actividades de Control interno disciplinario incumpliendo el código disciplinario	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-TH-09 Actualizar normograma	1 procedimiento revisado Normograma actualizado	Secretario de Servicios Administrativos (Talento Humano)	NO APLICA PARA EVALUAR FECHA
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	La infraestructura física no es apta para su uso	Operativo	Incremento de PQRSD Condiciones inseguras en la infraestructura física Obras de infraestructura física inconclusas Sobrecarga laboral" Clima laboral bajo Ambiente de trabajo no adecuado para la prestación del servicio	Cumplimiento del procedimiento establecido	Proceso contractual conforme procedimiento	Secretaría de Infraestructura Física .	NO APLICA PARA EVALUAR FECHA
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	Entregar un trámite por fuera de los tiempos definidos o establecidos en la guía y en las normas legales aplicables	Operativo	Sanciones para la entidad Procesos disciplinarios para el funcionario Incremento de PQRSD Deterioro de imagen institucional Reprocesos	Capacitar a los funcionarios responsables en gestión del servicio	El 80% de los funcionarios responsables de los trámites capacitados	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	NO APLICA PARA EVALUAR FECHA
Gestión de trámites		Demora en la gestión del trámite. Reprocesos por falta de información y documentación." Solicitud de requisitos accesorios (No normativo). Inadecuada atención al usuario. Incumplimiento de los tiempos definidos por la norma.	Insatisfacción del ciudadano	Usuarios que no superan la expectativa o la solución del trámite solicitado.	Imagen o reputacional	Incremento de PQRSD. Inicio de procesos jurídicos en contra de la entidad. Sanciones por incumplimiento. Pérdida de imagen institucional.	Actualización constante del SGC. Capacitar los funcionarios en servicio al cliente.	El 100% del SGC actualizado. Capacitar mínimo al 50% de los funcionarios en Servicio al cliente.	Secretaría de Planeación /Servicios Administrativos (Talento Humano)	50%

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*	*Favorecer a propios o terceros mediante la manipulación indebida de la información*	*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)*	*NO APLICA PARA EVALUAR FECHA*
		Intención de ocultar la Ineficiencia administrativa	*Inejecución de un Plan de Auditorías para evadir responsabilidades*	*No suministro de información ni realización de auditorías*	*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*	*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*	*Por falta de aplicación de los controles y procedimientos, la información no se puede consultar, salvaguardar o hacer uso de la misma*	*Operativo*	*Incremento de las PQRSD Proceso disciplinario de los funcionarios Deterioro de la imagen institucional Demandas Reprocesos Pérdida de información entrega extemporánea de la información*	*Garantizar la accesibilidad física y/o magnética Capacitar a los funcionarios en atención al cliente*	*Adopción del PINAR Capacitación ejecutada*	*Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo/Talento Humano)*	*100%*
Contratación y compras	*Adquirir Bienes y Servicios para Satisfacer Necesidades de la Comunidad y 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.*	*Desconocimiento de los funcionarios de los valores establecidos para contratar según el presupuesto de la entidad*	*La modalidad de contratación no es adecuada para el servicio necesitado.*	*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 continua; verificando en el manual de contratación la modalidad contractual y el procedimiento a aplicar en cada una.*	*Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada*	*Oficina Jurídica*	*100%*
		inadecuada revisión de requisitos	*Los requisitos habilitantes pueden ser no apropiados para el proceso de contratación*	*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*	*100%*

		verificación inapropiada del contrato	*El valor del contrato no corresponde a precios del mercado*	*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*	*100%*
		Actualización de normas jurídicas asociadas al proceso	*El diseño del proceso no permite satisfacer las necesidades de la entidad estatal, cumplir su misión*	*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 conllevan un detrimento patrimonial*	*Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera continua; verificando en el manual de contratación la modalidad contractual y el procedimiento a aplicar en cada una de las modalidades de contratación.*	*Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada*	*Oficina Jurídica*	*100%*
		Ausencia de controles	*Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad*	*Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad*	*Corrupción*	*Deficiencia en la selección del contratista. Ejecución del contrato no confiable.*	*Realizar seguimiento desde el ámbito procedimental y legal, de manera continua. Verificando la información suministrada por el contratista en los diferentes entes de control.*	*Número de contratos y/o convenios suscritos con documentación completa y revisada*	*Oficina Jurídica*	*100%*

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

→ 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 un 96% de las metas propuestas para este primer seguimiento.

Es importante tener en cuenta que, aunque algunas metas están definidas para el 31 de diciembre de 2020, los responsables deben ir desarrollando las actividades programadas, las cuales se encuentran encaminadas a contrarrestar los riesgos asociados a sus procesos.

→ La Administración Municipal a 30 de abril de 2020 cuenta con 23 riesgos de los cuales, ocho (8) riesgos están clasificados como riesgos de corrupción, a saber: *Posible destinación o uso inadecuado de recursos; Favorecimiento en la prestación de servicios de asesoría y asistencia; Favorecimiento; La modalidad de contratación no es adecuada para el servicio necesitado; Los requisitos habilitantes pueden ser no apropiados para el proceso de contratación; El valor del contrato no corresponde a precios del mercado; El diseño del proceso no permite satisfacer las necesidades de la entidad estatal, cumplir su misión; Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad.*

→ Los líderes de los procesos deben realizar monitoreo permanente a los riesgos asociados como integrantes de la primera línea de defensa.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

COMPONENTES	% CUMPLIMIENTO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	86%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	100%
Componente 3: Rendición de cuentas	86%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	100%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
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:

Subcomponente	*Actividades*		*Meta o producto*	*Indicador*	*Responsable*	*AVANCE*
Subcomponente /proceso 1 *Política de Administración de Riesgos de Corrupción*	***1,1***	***Socialización de Política de riesgos***	*Política de Administración de riesgos socializada: Comunicaciones Internas (2) , Boletines (2)*	*N° de riesgos de corrupción materializados en la Alcaldía de Caldas - Antioquia / N° de Riesgos de corrupción monitoreados en la Alcaldía de Caldas*	*Secretaría de Planeación*	*50%*
Subcomponente/proceso 2 *Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción*	***2,1***	***Actualización de la matriz de riesgos de corrupción***	*1 matriz actualizada*		*Secretaría de Planeación*	*50%*
	2,2	***Revisión de matrices de riesgos de corrupción de cada una de las Secretarías***	*12 matrices revisadas*		*Secretaría de Planeación*	*50%*
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*	*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*	*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*	*100%*
	3,4	***Publicación de los anexos del plan anticorrupción***	*Anexos publicados*		*Secretaría de Planeación*	*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*	*100%*
	4,2	***Ajustes al plan anticorrupción teniendo en cuenta los aportes recibidos***	*Plan Anticorrupción ajustado*		*Secretaría de Planeación*	*100%*
	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*	*100%*

Observación:

→ Para las actividades 1.1, 2.1 y 2.2 se pudo evidenciar, de acuerdo con el análisis del mapa de riesgos realizado en la primera parte de este informe, faltantes en el registro de riesgos de varias secretarías entre las que se encuentran: Secretaria de Educación, Secretaria de la Mujer, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Desarrollo, Secretaria de Tránsito y Transporte, afectando la calificación en el componente de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, inobservando por lo tanto lo establecido en el artículo 2.2.21.5.4 del Decreto 1083 de 2015.

El Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización cumplió con el 100% de las actividades planeadas así:

N°.	*NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO*	*TIPO DE RACIONALIZACIÓN*	*ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN*	*SITUACIÓN ACTUAL*	*DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO*	*META O PRODUCTO*	*INDICADOR*	*DEPENDENCIA RESPONSABLE*	*AVANCE*
1	*Expedición de concepto de uso del suelo*	*Administrativa*	*Reducción de tiempo de duración del trámite*	*El tiempo de respuesta al usuario se considera muy amplio.*	*Actualización del procedimiento y formato establecido para el trámite. De la misma forma se llevará el control de los tiempos de respuesta reduciendo los de 45 días a 15 días hábiles.*	*1 tramite racionalizado en tiempo.*	*Trámites gestionados dentro del término/trámites solicitados*	*Secretaría de Planeación*	*100%*
2	*Solicitud de licencias urbanísticas*	*Administrativa*	*Estandarización de trámites o formularios*	*Actualmente se siguen radicando proyectos sin el lleno de los requisitos, dilatando el plazo para revisión y expedición de actas de observaciones y liquidaciones. Además, se subsanan observaciones y requerimientos parcialmente lo que impide llevar un control.*	*Radicar únicamente los proyectos que cumplan con la totalidad de los requisitos, hacer seguimiento a la fecha de notificación del Acta única de Observaciones y en caso de que no se subsanen a tiempo por el solicitante, de acuerdo al Decreto 1077 de 2015 desistir el trámite.*	*1 tramite racionalizado en tiempo.*	*Número de solicitudes de licencias urbanísticas gestionadas/Número de solicitudes recibidas.*	*Secretaría de Planeación*	*100%*
3	*Solicitud de visitas técnicas, alineamientos, normas -usos y retiros, certificación de estratificación y nomenclatura.*	*Administrativa*	*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 tramites racionalizados en tiempo.*	*Número de solicitudes de visitas técnicas gestionadas/Número de solicitudes recibidas.*	*Secretaría de Planeación*	*100%*
4	*Tramites del parque automotor público y privado: Matricula inicial, traspaso, radicación de cuenta, traslado de cuenta, Cambios: Carrocería, color, motor, servicio; regrabación de motor-chasis-serial, certificado de tradición, tarjeta de operación, taxímetro, duplicado de placa, duplicado de matrícula, duplicado tarjeta de operación*	*Administrativa*	*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/Trámites solicitados*	*Secretaría de Transporte y Tránsito*	*100%*
5	*Trámites para licencia de Conducción: Inicial, refrendación, duplicado, recategorización cambio de documento, certificados*	*Administrativa*	*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/Trámites solicitados*	*Secretaría de Transporte y Tránsito*	*100%*

6	*Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*	*Administrativa*	*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*	*NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA*

Observación:

El ítem seis (6) de este componente debe ser actualizado a 2020, ya que está mal definido el periodo:

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

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

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

Componente 3: Rendición de cuentas cumplió con el 86% de las actividades planteadas para este periodo de análisis:

Subcomponente	***Actividades***		***Meta o producto***	***Indicador***	***Responsable***	***AVANCE***
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*	*0%*
	1,2	*Informe para la rendición de cuentas de la Administración municipal*	*Información Secretaría*	*Información presentada/información solicitada*	*Secretaría de Planeación*	*NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA*
	1,3	*Participar en la rendición de cuentas anual de la Administración Municipal.*	*Presentación de la gestión de las secretarías*	*Informe presentado*	*Todas secretarías*	*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*	*NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA*
	1,5	*Elaborar el informe de Gestión*	*Evidenciar el avance y ejecución de la gestión de la Secretaría*	*N.A*	*Todas las secretarías*	*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*	*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*	*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*	*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*	*100%*

	2,1	*Consolidar el informe de gestión anual de las Secretarias para la rendición de cuentas y publicar en el portal institucional*	*Informe de Gestión de todas las Secretarías consolidado y publicado*	*N.A.*	*Secretaría de Planeación*	*NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA*
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	*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*	*100%*
	2,3	*Recibir y resolver inquietudes de la comunidad que se presenten en la rendición de cuentas*	*Inquietudes de la comunidad resueltas*	*Nro de inquietudes presentadas / Nro de inquietudes resueltas*	*Todas las secretarías*	*100%*
	2,4	*Atención a las PQRS, a través de la plataforma virtual*	*Dar respuesta en los términos de ley a las PQRS*	*# de PQRS resueltas antes de 15 días /total de # PQRS*	*Todas las secretarías*	*98.9%*
	2,5	*Actualización de las carteleras externas, ubicadas en la entrada de la alcaldía y en las diferentes secretarias de atención al público*	*Carteleras externas semanales*	*N° de carteleras externas actualizadas / N° de carteleras existentes*	*Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones*	*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*	*100%*
Subcomponente 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 cada semestre del año.*	*Entrega de revistas*	*N° de revistas producidas / N° de revistas programadas*	*Servicios Administrativos- Oficina de Comunicaciones*	*NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA*
	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)*	*NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA*
Subcomponente 4 *Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional*	*4,1*	*Publicación de la rendición de cuentas en la página web*	*Participación activa de la comunidad en las publicaciones de rendición de cuentas*	*Rendiciones de cuentas publicadas*	*Secretaría de Planeación/Secretaría de Servicios Administrativos (comunicaciones)*	*NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA*
	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*	*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*	*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*	*0%*

Observaciones:

→ La actividad 1.1 *Publicar estadísticas de atención de trámites en la cartelera de la Secretaría,* no fue realizada por la Secretaría de Planeación, lo que afectó considerablemente el *Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible* y en consecuencia el Componente de Rendición de cuentas para nuestros grupos de valor.

→ El ítem 1.4 de la actividad de rendición de cuentas de la Secretaria de Salud, debe tener la fecha que se encuentra estipulada en la Ley y realizar la respectiva actualización dentro del Plan Anticorrupción:

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.4**	Rendicion de cuentas de la Secretaría de Salud a la comunidad	Rendicion de cuentas	Rendicion de cuentas realizadas/ Rendicion de cuentas programadas	Secretaría de Salud	Marzo Diciembre

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

En el primer cuatrimestre de 2020 (enero – abril), ingresaron 1.634 PQRSD por diferentes canales, de las cuales se ha dado respuesta al 99.02%.

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	606	0	1028	**1634**	-
Respondidas	598	0	1020	**1618**	**99.02 %**
Pendientes	8	0	8	**16**	**0.98 %**
Totales	**606**	**0**	**1028**	-	-
%	**37.09 %**	**0 %**	**62.91 %**	-	-

Fuente: software PQRS - http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/login/index

La siguiente tabla muestra las PQRS por *Tipo De Solicitud*, donde se puede evidenciar que el 49,14% corresponden a *Peticiones Especiales Transito,* el 18,24% a *Peticiones Ordinarias.*

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	66	0	2	**68**	4.16 %
Excepciones	0	0	0	**0**	0 %
Felicitación	3	0	4	**7**	0.43 %
Petición de Consulta	43	0	10	**53**	3.24 %
Petición de Consulta (T)	30	0	4	**34**	2.08 %
Petición de Documentación	48	0	12	**60**	3.67 %
Petición de Documentación (T)	21	0	1	**22**	1.35 %
Petición de Información	50	0	18	**68**	4.16 %
Petición de Información (T)	44	0	6	**50**	3.06 %
Petición Ordinaria	119	0	179	**298**	18.24 %
Peticiones Especiales Tránsito	73	0	730	**803**	49.14 %
Queja	70	0	57	**127**	7.77 %
Reclamo	14	0	1	**15**	0.92 %
Revocatoria Directa	0	0	4	**4**	0.24 %
Sugerencia	25	0	0	**25**	1.53 %
Totales	**606**	**0**	**1028**	**1634**	-

Fuente: software PQRS - http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/login/index

A continuación, se muestran las PQRS por tiempo de solución o respuesta:

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	1	7	74	524
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	5	3	205	815
Totales	**6**	**10**	**279**	**1339**
%	**0 %**	**1 %**	**17 %**	**82 %**

Fuente: software PQRS - http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/login/index

De acuerdo con la tabla anterior se concluye que, fueron respondidas fuera del rango 279 PQRS es decir el 17%, quedando pendientes de responder fuera del rango 6 PQRS. A continuación, se desagregan las PQRS por tipo de solicitud:

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	68
Excepciones	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	7
Petición de Consulta	0	2	1	50
Petición de Consulta (T)	0	5	1	28
Petición de Documentación	0	0	6	54
Petición de Documentación (T)	0	0	0	22
Petición de Información	1	0	7	60
Petición de Información (T)	3	1	1	45
Petición Ordinaria	2	2	13	281
Peticiones Especiales Tránsito	0	0	241	562
Queja	0	0	4	123
Reclamo	0	0	4	11
Revocatoria Directa	0	0	1	3
Sugerencia	0	0	0	25
Totales	**6**	**10**	**279**	**1339**
%	**0 %**	**1 %**	**17 %**	**82 %**

Fuente: software PQRS - http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/login/index

En la tabla precedente se puede observar que las solicitudes por ***Peticiones Especiales Transito****, es decir* 241, se respondieron fuera del rango.

A continuación, se describe específicamente el comportamiento de las **solicitudes de la Secretaria de Transporte y Tránsito** en sus diferentes subtipos: Cobro Coactivo, Educación Vial, Financiera Tránsito, Inspección De Tránsito, Jurídica Tránsito, Pico Y Placa, Tramites Tránsito, Secretaría De Tránsito Y Transporte:

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	**Totales**	**%**
Denuncia	6	0	1	**7**	0.72 %
Excepciones	0	0	0	**0**	0 %
Felicitación	0	0	0	**0**	0 %
Petición de Consulta	20	0	0	**20**	2.06 %
Petición de Consulta (T)	2	0	0	**2**	0.21 %
Petición de Documentación	21	0	4	**25**	2.58 %
Petición de Documentación (T)	8	0	1	**9**	0.93 %
Petición de Información	15	0	0	**15**	1.55 %
Petición de Información (T)	2	0	0	**2**	0.21 %
Petición Ordinaria	52	0	17	**69**	7.12 %
Peticiones Especiales Tránsito	73	0	721	**794**	81.94 %
Queja	12	0	1	**13**	1.34 %
Reclamo	7	0	0	**7**	0.72 %
Revocatoria Directa	0	0	4	**4**	0.41 %
Sugerencia	2	0	0	**2**	0.21 %
Totales	**220**	**0**	**749**	**969**	**-**

Fuente: software PQRS - http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/login/index

A continuación, se muestra el comportamiento de las respuestas dadas a los grupos de valor (usuarios), revelando que el 27% de las solicitudes se respondieron fuera del rango, es decir 264 PQRS:

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	65	155
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	199	550
Totales	**0**	**0**	**264**	**705**
%	**0 %**	**0 %**	**27 %**	**73 %**

Fuente: software PQRS - http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/login/index

Se trae a este informe 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

→ El ítem 4.5 *Remitir trimestralmente la ejecución del POAI a la Secretaría de Planeación y a la Oficina de Control Interno,* no fue remitido ni a la Secretaría de Planeación ni a la Oficina de Control Interno.

Es importante que cada responsable del proceso remita a las dependencias antes mencionadas el POIA debidamente diligenciado, con el fin de analizar trimestralmente la ejecución, evaluar el avance de cada secretaría y llevar un control efectivo en la planeación presupuestal, de ese modo se proporcionarán los elementos suficientes a la Alta Dirección para que se tomen medidas en caso de incumplimientos que pueden afectar las metas propuestas en el plan de desarrollo.

Con respecto al Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano tiene una calificación del 100%.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	AVANCE
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	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	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	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	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	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
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	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	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	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	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
Subcomponente 3 Talento humano	**3,1**	Capacitación en cultura de servicio al ciudadano	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	3,2	Capacitación en participación ciudadana	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	3,3	Capacitación en buen gobierno	Capacitación realizada	Número de funcionarios capacitados /No total de funcionarios que atienden público	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	3,4	Capacitación en derecho de acceso a la información	Capacitación realizada	No de funcionarios capacitados/ Total de funcionarios	Secretaria de Servicios Administrativos -Talento Humano	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4,1**	Actualizar el procedimiento interno del SAC para la gestión de las PQRS cada vez que se den actualizaciones a nivel nacional	Procedimiento actualizado	NA	Secretaría de Salud	100%
	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 Bakup realizados/bakup programados	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	4,3	Informe trimestral PQRS con el diagnóstico de la atención en PQRS	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/Número de PQRS ingresadas	Secretaria de Servicios Administrativos - Archivo	100%
	4,4	Publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno publicada	NA	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática - Comunicaciones	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	4,5	Realizar informe semestral de las PQRS	2 informes semestrales de las PQRS	NA	Oficina de Control Interno	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5,1**	Mantener informada a la comunidad a través de la página web y redes sociales sobre las diferentes actividades que realice la Alcaldía	Publicación en redes sociales	Número de publicaciones	Servicios Administrativos -Comunicaciones	100%
	5,2	Aplicativo de las PQRS disponible	Disponibilidad 100% del software	Disponibilidad	Secretaría de Servicios Administrativos - Informática	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	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	98.9%
	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	100%

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

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	AVANCE
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1,1**	Publicar el presupuesto aprobado para la vigencia fiscal	Presupuesto publicado	N.A	Secretaría de Hacienda	30/06/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	1,2	Publicar estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público	Estructura publicada	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Comunicaciones	30/03/2020	100%
	1,3	Publicar directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales	Directorio publicado	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Comunicaciones	30/03/2020	100%
	1,4	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Información mínima publicada	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Comunicaciones	30/12/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	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	Reporte constante de acuerdo a la suscripción de cada uno de ellos	97%
	1,6	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	PAAC publicado	N.A	Secretaría de Planeación	31/01/2020	100%
	1,7	Publicación de datos abiertos	Información Publicada	Información publicada/Información definida	Secretaría de Planeación / Secretaria de Servicios Administrativos - Informatica	30/12/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2,1**	Seguimiento trimestral a los tiempos de respuesta en el sistema de PQRS	Brindar una respuesta oportuna y evitar acciones de tutela	Número de PQRS recibidas / Número de PQRS respondidas dentro el término del tiempo	Archivo	30/03/2020.30/06/2020. 30/06/2020.30/12/2020	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	INMEDIATO	98.9%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	**3,1**	Adopción de esquema de publicación	Esquema de publicación	Cumplimiento de Adopción de esquema de publicación	Comunicaciones	30/08/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	3,2	Registros o inventario de activos de información	Registros o inventario de activos de información publicado	N.A	Secretaría de Planeación / Secretaria de Servicios Administrativos - Informatica	30/12/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
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)	30/12/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	4,2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Portal accesible para personas con discapacidad	N.A	Secretaria de Servicios Administrativos - Informatica	30/12/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**5,1**	Informe de PQRS que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de PQRS	Número de PQRS respondidas/Número de PQRS ingresadas	Secretaria de Servicios Administrativos - Archivo	30/12/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA

El Componente 6: Iniciativas Adicionales, no fue evaluado para el análisis dado que la fecha de fue programada para junio y diciembre de 2020.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	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	30/06/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA
	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	30/12/2020	NO APLICA PARA EVALUAR EN ESTA FECHA

Observación

→ La Secretaria de Servicios Administrativos debe fomentar los valores del Código de Integridad cuyo fin es orientar acciones encaminadas a promover cambio cultural en favor de la ética, la integridad y la transparencia en el ejercicio de las funciones de cada uno de los funcionarios de la Administración Municipal de Caldas. Es importante destacar que el Código de Integridad es un mecanismo de prevención de la corrupción y da unos lineamientos sobre el comportamiento de los servidores; lo anterior se encuentra regulado en el Decreto Nacional 1499 de 2017, que Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual incluye en la dimensión del Talento Humano, una política de integridad y el código de integridad del servicio público.

RECOMENDACIONES

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

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

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

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

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

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

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

escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

→ Monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar. De igual forma se debe llevar un control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

CONCLUSIONES

→ La Oficina de Control Interno del Municipio de Caldas Antioquia, realizó el primer 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 96% del tratamiento de los riesgos suscritos por las dependencias.

ORIGINAL FIRMADO

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