

**AJUSTES Y MODIFICACIONES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS – ANTIOQUIA**

**FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2019**

**OBJETO DEL AJUSTE: COMPONENTE 2 PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA  
DE RACIONALIZACIÓN Y COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS.**

**ELABORADO POR: SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

## JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta el primer seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano publicado por la oficina de Control interno en la página Web de la Alcaldía de Caldas – Antioquia el 15 de mayo de 2019, se observa en el componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización en el trámite Expedición de concepto de uso del suelo una mejora propuesta en cuanto a la actualización del procedimiento y formato la cual fue efectuada; así como también una reducción de los tiempos de respuesta de 45 a 15 días hábiles, una mejora no realizada; ya que solo se tiene una persona asignada para atender estas solicitudes y a su vez está a cargo de la publicidad exterior. Por lo anterior se realiza la supresión de dicha actividad y se propone una revisión y ajuste del proceso cuyo objetivo sea dar una respuesta ágil y oportuna al ciudadano. Aunque en el seguimiento se calificó la mejora en un 66% por cumplimiento al tema documental, se concluye que el porcentaje restante en los meses restantes no es posible de alcanzar, es decir una no conformidad detectada por la dependencia y líder del proceso a quien corresponde.

Así mismo en el componente 3, subcomponente 1, actividad 1.4 en la columna meta o producto se hace necesario realizar corrección ortográfica a una palabra mal escrita.

Los ajustes quedaran consignados en el presente documento el cual será dado a conocer a la ciudadanía y demás partes interesadas, teniendo en cuenta lo recomendado por la oficina de Control interno, lo cual hará parte de un plan de mejoramiento que responde a lo contenido en los informes de seguimiento al respectivo plan.



1	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 requerimiento	Radical únicamente los proyectos que cumplen con la totalidad de los requisitos, hacer seguimiento a la fecha de notificación del Acta única de Observaciones y en caso de que subsanen a tiempo por el solicitante, de acuerdo al Decreto 1469	Optimización del tiempo de respuesta y garantía de emitir un concepto dentro del término establecido por Ley; evaluar solicitudes pendientes	1 tramite racionalizado en tiempo.	Número de solicitudes de licencias urbanísticas gestionadas/ Número de solicitudes recibidas.	Secretaría de Planeación	18/01/2019	31/12/2019
---	-------------------------------------	----------------	---	--	---	--	------------------------------------	---	--------------------------	------------	------------

				s parcialmente lo que impide llevar un control.	de 2010 desistir el trámite.						
2	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 debe	Radicalizar únicamente solicitudes de visitas que sean técnicas, no por asuntos entre particulares que no corresponden; radicar las solicitudes que cumplan con los requis	Optimización del tiempo de respuesta, garantizar la atención de todas las solicitudes	5 tramites racionalizados en tiempo.	Número de solicitudes de visitas técnicas gestionadas/ Número de solicitudes recibidas.	Secretaría de Planeación	18/01/2019	31/12/2019

				<p>n aten ders e, y otras sin el lleno de los requi sitos.</p>	<p>itos de docu menta ción exigid os, capaci tar al funcio nario encar gado de la radica ción.</p>						
3	<p><b>Tramites del parque automotor público y privado:</b> Matricula inicial, traspaso, radicación de cuenta, traslado de cuenta, Cambios: Carrocería, color, motor, servicio; regrabación</p>	<p>Admini strativa</p>	<p>Reduc ción de tiempo de duraci ón del trámite</p>	<p>Los Trámites en ocasiones se demoran más de lo debido, ya que el usuario por falta de conocimiento en requisitos allega la documentación</p>	<p>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 llenado de</p>	<p>Dis min ució n de tiem po de aten ción para el ciud ada no</p>	<p>Meno res trámit es para el funci onari o</p>	<p>Trámit es entreg ados/T rámite s solicita dos</p>	<p>Secre taría de Trans porte y Tráns ito</p>	<p>1/0 1/2 019</p>	<p>31/ 12/ 201 9</p>

	<p>de motor-chasis-serial, certificado de tradición, tarjeta de operación,</p>			<p>incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando demoras en el mismo.</p>	<p>requisitos, para mejorar la oportunidad en el trámite.</p>						
<p>4</p>	<p>operación, taxímetro, duplicado de placa, duplicado de matrícula, duplicado de tarjeta de operación</p>				<p>Realizar capacitación al personal de información sobre requisitos en trámites del parque automotor para que al momento de enturnar el trámite cumpla con los requisitos de Ley.</p>						

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 a la documentación incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando	Realizar la difusión de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para así, llevar a feliz término el trámite. Realizar capacitación al personal de información sobre requisitos en trámites de licencias de conducción para que al momento de entorn	Disminución de tiempo de atención para el ciudadano	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/Tórmites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	1/0 1/2 019	1/0 1/2 019
6											




				demoras en el mismo.	ar el trámite cumplida con los requisitos de Ley.						
7	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	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 PQR S que ingresan a la Administración Municipal	N° de PQR S ingresadas en 2019/ N° de PQR S ingresadas en 2018	Secretaría de Servicios Administrativos - Archivo Central	1/01/2019	30/12/2019

				atención al usuario						
--	--	--	--	---------------------	--	--	--	--	--	--

Componente 3 Rendición de cuentas en el subcomponente 1 actividad 1.4 Canal de comunicación entre la Secretaría y el área de comunicaciones en la definición de meta o producto se corrige error ortográfico y se escribe correctamente la palabra divulgación.

A continuación, se adjunta la matriz ajustada:

		<b>ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CALDAS ANTIOQUIA - 2019</b>			
		<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>			
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 <i>Publicar estadísticas de atención de trámites en la cartelera de la Secretaría.</i>	Mantener informado al ciudadano de los trámites de la Secretaría.	Informes estadísticos publicados y socializados/ Informes estadísticos programados	Secretaría de Planeación	Trimestral (29 de marzo, 28 de junio, 27 de septiembre, 27 de diciembre) de 2019.
	1.2 <i>Informe para la rendición</i>	Información Secretaría	Información presentada/i	Secretaría de Desarrollo	Cuando se solicite

	<i>de cuentas de la Administración municipal</i>		información solicitada	o y Gestión Social	
1.3	<i>Participar en la rendición de cuentas anual de la Administración Municipal</i>	Presentación de la gestión de la Sec. De Infraestructura Física	% ejecución presupuestal	Secretaría de Infraestructura Física	según programación de la alcaldía
1.4	<i>Canal de comunicación entre la Secretaría y el área de comunicaciones</i>	Entrega de informe de contratación y porcentajes de ejecución de proyectos que se manejan dentro de la secretaría, mediante cifras, evidencias fotográficas etc. para su oportuna divulgación en los diferentes canales de información ciudadana	publicaciones trimestrales en canales de información. (vallas, redes sociales, página institucional etc.)	secretaría de Infraestructura Física y área de comunicaciones	vigencia 2019
1.5	<i>Aportar la información requerida por el Señor Alcalde para la</i>	Informe de Gestión de la Secretaria de Gobierno con las respectivas evidencias	Un informe por vigencia	Secretaría de Gobierno	Noviembre de 2019

	Rendición de cuentas				
1.6	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	Marzo-Diciembre 2019
1.7	Elaborar el informe de Gestión	cumplimiento de entrega de informes trimestrales POAI	N.A	Secretaría de la Mujer y la familia	Marzo, junio, septiembre y diciembre 2019
1.8	Realización y difusión virtual de un boletín informativo interno	Publicación trimestral	N° boletines realizados / N° de boletines planteados	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Los días 30. Cada tres meses
1.9	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	Los días 30 de cada mes

	1.10	Publicación de información de trámites de la administración en redes sociales	Publicación trimestral	Nº de Contenidos publicados en el año / Nº de Contenidos planteados en el año	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Los días 15. Cada tres meses.
	1.11	Elaborar el informe de Gestión Semestral I	Informe de Gestión Semestral	# Informes de Gestión Programado s/ # Informes de Gestión elaborados.	Secretaría de Educación	06/30/2019 - 30/12/2019
	1.12	"Realización del informe de Gestión de la Oficina de Control Interno"	informe de Gestión	información que se rinde/información Gestionada	Jefe de Control Interno	cuando sea requerido
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participar en la rendición de cuentas anual de la Administración Municipal	Informe de gestión de la Secretaría de Planeación	Cumplimiento total de las actividades para la elaboración del informe de gestión	Secretaría de Planeación	Octubre - noviembre de 2019
	2.2	Elaboración informe de rendición	Un informe de rendición de cuentas para dar a conocer la gestión	N/A	Secretaría de Transporte y Tránsito	Vigencia 2019

	de cuentas				
2.3	Comunicación directa o a través de medios escritos, telefónicos y/o tecnológicos.	Comunicación efectiva	Número de solicitudes resueltas/Número de solicitudes radicadas	Secretaría de Desarrollo y Gestión Social	Permanente
2.4	Recibir y resolver inquietudes de la comunidad que se presentan en la rendición de cuentas	Inquietudes de la comunidad resueltas	Nro de inquietudes presentadas / Nro de inquietudes resueltas	Secretaría de Salud	Marzo - Diciembre 2019
2.5	Atención a las PQRS, a través de la plataforma virtual	Respuestas antes de 15 días	# de PQRS resueltas antes de 15 días /total de # PQRS	Secretaría de la Mujer y la familia	30/12//2019
2.6	Actualización de las carteleras externas, ubicadas en la entrada de la alcaldía y	Carteleras externas semanales	N° de carteleras externas actualizadas / N° de carteleras existentes	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	Lunes de cada mes

		en las diferentes secretarías de atención al público				
	2.7	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	Junio y diciembre.
	2.8	Rendición de Cuentas con toda la Comunidad en General.	Informe de Gestión Semestral	# Informes de Gestión Programados/ # Informes de Gestión elaborados.	Secretaría de Educación	06/30/2019 - 30/12/2019
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para	3.1	<i>Participar en actividades relacionadas</i>	Asistencia a reuniones e invitaciones que hacen llegar al Concejo.	N.A	Secretaría de la Mujer y la familia	Periodo de sesiones

<p>motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>das con Rendición de Cuentas por parte de las secretarías.</p>				
<p>3.2</p>	<p>Revista o periódico de la Administración. Semestralmente, se diseñará y producirá un 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</p>	<p>Entrega de revistas</p>	<p>N° de revistas producidas / N° de revistas programadas</p>	<p>Servicios Administrativos-Oficina de Comunicaciones</p>	<p>Junio y diciembre.</p>



		semestre del año.				
	3.3	Coordinar con el responsable de los procesos, para la audiencia anual de Rendición de Cuentas de la Secretaría de Educación.	Informe de Gestión Semestral	# Informes de Gestión Programados/ # Informes de Gestión elaborados.	Secretaría de Educación	06/30/2019 - 30/12/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Publicación de la rendición de cuentas de la Secretaría de Salud en la página web	Rendición de cuentas publicada	2 rendiciones de cuentas publicadas	Secretaría de Salud	Marzo-Diciembre 2019
	4.1	Remitir mensual, semestral y anual,	Entrega de informes: POAI, PA, plan adquisiciones.	N.A	Secretaría de la Mujer y la familia	30/12//2019

	los informes a las diferentes entidades.				
4.2	Diseñar y cargar escritorios a través de los computadores de la Administración Municipal, con fines informativos, noticiosos y de mejoramiento dentro de los procesos de la administración.	Publicación quincenal	N° de escritorios diseñados / N° de escritorios programados	Servicios Administrativos-Oficina de Comunicaciones	15 y 30 de cada mes del año 2019
4.3	Envío de correos electrónicos institucionales con información relevante o como parte del	Envío de correos	N° de correos enviados / N° de correos planteados	Servicios Administrativos-Oficina de Comunicaciones	30 de cada mes

		desarrollo de los procesos misionales de la dependencia.			
4.4		Realizar reuniones con integrantes del grupo interno de recursos financieros.	Informe de Gestión Semestral	# Informes de Gestión Programados/ # Informes de Gestión elaborados.	Secretaría de Educación 30/06/2019 - 30/12/2019

  
 DEINER DÍAZ LÓPEZ  
 Secretario de Planeación

11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100