

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACION POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
COMPONENTE 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO											
1. ACTUALIZAR LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia actualización de los Riesgos de Corrupción con coite al 30 de agosto de 2014 por parte de los líderes de procesos	100.00
2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia análisis del riesgo por parte de los Líderes de los procesos. La Unidad de Gestión Integral viene dando cumplimiento al documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, cita textualmente en el numeral B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. "El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.	
3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	X		100	Mediante Decreto No. 0160 del 25 de abril de 2014, se tiene establecida la política de administración de riesgo de corrupción en la Plataforma Estratégica.	
4. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia seguimiento de los riesgos de corrupción con corte al 30 de agosto de 2014, en cumplimiento la política de riesgos de corrupción definida en el Decreto No. 0039 del 29 de enero de 2014, por parte de la Unidad de Gestión Integral.	
5. RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia que la información del mapa de riesgos de corrupción del Aplicativo de Calidad ISOLUCION es la definida en el Decreto No. 0039 del 29 de enero de 2014 y con el mapa de riesgos publicado en la página web de la Alcaldía.	
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES											
Establecimiento de los nuevos procesos con sus respectivos procedimientos, trámites y servicios	Actualización de la bodega de Trámites y Servicios	Reunión con los Secretarios de Despacho o Jefes de Unidad para definir trámites sobrantes o faltantes	Reunión Realizada Secretaria de Desarrollo Social	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	Se evidencia acta de reunión, aprobando los trámites que están publicados actualmente en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Planeación	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Obras Publicas	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez		X	0	A la fecha del seguimiento se pudo verificar por parte de la Unidad de Control , que la secretaria en mención no ha llevado a cabo reuniones de aprobación de trámites, toda vez que en la actualidad no existen solicitudes pendientes por resolver y posteriormente ser ingresadas en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Gobierno	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Deportes	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Tic y Competitividad	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez		X	0	A la fecha del seguimiento se pudo verificar por parte de la Unidad de Control , que la secretaria en mención no ha llevado a cabo reuniones de aprobación de trámites, toda vez que en la actualidad no existen solicitudes pendientes por resolver y posteriormente ser ingresadas en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Salud	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Educación	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Tránsito	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Medio Ambiente	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Hacienda	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Servicios Administrativos	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada UGR	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.	
Reunión Realizada Secretaria Jurídica	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbeláez	X		100	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control acta de reunión, aprobando los trámites que están actualmente publicados en el SUIT.				

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACION POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
Inclusión, Eliminación y Publicación de Trámites	Diligenciamiento de Hojas de Vida de Trámites y Servicios faltantes en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT o el procedimiento / instructivo para el Sistema de Gestión e incluir en Isolución	Estructurar descripción	Hojas de Vida o procedimientos e instructivos de Trámites y Servicios diligenciados/Total trámites y Servicios	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Sistema de Gestión Integral / Funcionario Responsable del Trámite o Servicio	X		100	Se diligenciaron las hojas de vida de los trámites y servicios que faltaban en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT con sus respectivos procedimientos e instructivos para ser incluidos en el Sistema de Gestión Integral ISOLUCION	83.10
		Definir fundamento legal									
		Estructurar información de la ejecución									
		Determinar orientado a									
		Realizar clasificación temática									
		Definir Que se necesita									
Determinar medio de seguimiento											
Aprobación del Departamento Administrativo de la Función Pública o del Sistema de Gestión Integral	Corregir los Trámites y Servicios con las especificaciones dadas por el DAFP y/o las Secretarías de Despacho	Número de Trámites y Servicios Aprobados por el DAFP y actualizados en el Sistema de Gestión /Total Trámites y Servicios	27 de Enero de 2014	3 de Junio de 2014	Sistema de Gestión Integral / Departamento Administrativo de la Función Pública	X		20	A la fecha del seguimiento se evidencia que el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, aprobó 22 Trámites de los cuales se encuentran publicados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT quedando pendientes 109.		
Trámites y Servicios con enlace en la página de la Alcaldía de Manizales (www.manizales.gov.co) y en el Isolución	Incluir los Trámites y Servicios aprobados por el DAFP, en el listado publicado en la página WEB de la Alcaldía de Manizales	Número de Trámites y Servicios en la página WEB de la Alcaldía y en los Servicios de cada Proceso de Isolución con link a Gobierno en Línea/Total de Trámites y Servicios	3 de Junio de 2014	28 de Junio de 2014	Sistema de Gestión Integral / Profesional Universitario de Unidad de Gestión Tecnológica			20	A la fecha del seguimiento se pudo verificar por parte de la Unidad de Control , que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP no ha realizado la inclusión de los trámites y servicios. .En proceso de cumplimiento.		
	Establecer por cada Trámite y Servicio del listado publicado en la página WEB y en los Servicios de los Procesos del Sistema de Gestión , el link que permita acceder a toda la información del mismo en la página de Gobierno en Línea								A la fecha del seguimiento se pudo verificar por parte de la Unidad de Control , que el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP no ha realizado la inclusión de los trámites y servicios. .En proceso de cumplimiento.		
Priorización de Trámites - Diagnóstico de Trámites a Intervenir	Estudio de Factores Internos	Estudio de complejidad de los trámites y servicios: Determinar pasos, requisitos o documentos, que no sean necesarios en los trámites y servicios prestados	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Abril de 2014	30 de Agosto de 2014	Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencian estudios realizados a los requisitos que pueden ser retirados del Estatuto Anticorrupción y el Estatuto Tributario con su respectivos procedimientos.	
		Definir que costos (inversión) en los que incurre la entidad para realizar el trámite o prestar el servicio pueden ser minimizados o suprimidos	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Mayo de 2014	30 de Agosto de 2014	Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencian estudios realizados los trámites en costos que pueden ser retirados del Estatuto Anticorrupción y el Estatuto Tributario en los que incurre la entidad para realizar el trámite o prestar el servicio que pueden ser minimizados o suprimidos.	
	Estudio de Factores Externos	Estudiar y definir cuales cobros exigidos al ciudadano para la realización de trámites o servicios, son necesarios o innecesarios - (Si existen)	Aquellos generados por la actualización de la bodega de Trámites y Servicios	1 de Junio de 2014	30 de Agosto de 2014	Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencian estudios realizados sobre los cobros necesarios exigidos al ciudadano para la realización de trámites o servicios La Alcaldía de Manizales solo cobra los trámites establecidos en el Estatuto Tributario	
		Clasificación de las PQR a los Trámites y Servicios cuando este relacionado, asignando un campo en el formulario de captura de la información de la PQR	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Febrero de 2014	30 de Abril de 2014	Sistema de Gestión Integral / Oficina de Atención al Usuario		X	50	Se evidencian PQR a los trámites y servicios clasificadas y enviadas con su respectiva solicitud a Bogotá. A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control que aun no han sido ingresadas al sistema.	
		Clasificación de los Hallazgos de Auditorías a los trámites y servicios cuando este relacionado	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Febrero de 2014	30 de Abril de 2014	Unidad de Control Interno			N/A	La Directora Administrativa de la Unidad de Control Interno envió comunicación vía electrónica a la Secretaría de Planeación el día 5 de febrero de 2014, solicitando no involucrar el área de Control Interno en actividades a desarrollar en las estrategias definidas en el Plan Anticorrupción, teniendo en cuenta la normatividad que regula las funciones de Control Interno.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACION POR COMPONENTE	
							SI	NO	%			
		Permitir la exposición de percepciones o criterios frente al desarrollo de los trámites para incentivar la consulta y participación ciudadana	Difundir por medio de las Redes Sociales de la Alcaldía de Manizales (Facebook, Twitter y Youtube) mensajes de percepción y criterio frente a la prestación de servicios	1 de Febrero de 2014	30 de Abril de 2014	Sistema de Gestión Integral / Unidad de Divulgación y Prensa / Unidad de Gestión Tecnológica	X		100	Se evidencian mensajes de percepción y criterios frente a la prestación de servicios en los diferentes medios de las redes sociales de la Alcaldía de Manizales (Facebook, Twitter y Youtube)		
Racionalización de Trámites	Estandarización de trámites equivalentes	Gestionar la Estandarización de trámites equivalentes (pretensiones similares)	Los resultantes en la actualización de la bodega de trámites y servicios	1 de Febrero de 2014	30 de Septiembre de 2014	Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia bodega actualizada con el listado de tramites con su respectiva fusión		
	Eliminación de trámites o requisitos innecesarios	De acuerdo a la finalidad pública, a la clasificación de trámite interno (Exclusivo para trámites incluidos en SUIT) y a los soportes legales, estudiar la posibilidad o necesidad de suprimir trámites o requisitos innecesarios	Los resultantes en la actualización de la bodega de trámites y servicios	1 de Febrero de 2014	30 de Septiembre de 2014	Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia bodega actualizada con el listado de tramites con su respectiva fusión teniendo en cuenta que fueron suprimidos algunos requisitos que eran innecesarios para los respectivos trámites.		
	Implementar iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario	Relaciones entre Entidades	Ampliación de los servicios de información y de algunos trámites de las Entidades Descentralizadas en la Ventanilla Única de la Alcaldía de Manizales		1 de Febrero de 2014	30 de Septiembre de 2014	Oficina de Atención al Usuario	X		100	Se evidencia ampliación de servicios de información y trámites con Aguas de Manizales, las PQR de todas las entidades Descentralizadas, publicidad instalada en los CISCOS: Bosques del Norte, Malhabar, La Estación, Betania, el Carmen y las oficinas Comunitarias de la Secretaría de Desarrollo Social.	
		Ampliar los puntos de atención	Ampliar la cobertura del Sistema PQR a algunos de los CISCOS y Casas de la Cultura		1 de Marzo de 2014	30 de Mayo de 2014	Oficina de Atención al Usuario	X		100	Se evidencia ampliación de servicios de información y trámites en los CISCOS: Bosques del Norte, Malhabar, La Estación, Betania, el Carmen y casas de la Cultura.	
	Agilizar los procesos que soportan los trámites (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	Crear una plataforma que permita la ejecución de trámites y servicios a través de su página WEB	Trámites y servicios vía Web		1 de Marzo de 2014	31 de Diciembre de 2014	Oficina de Atención al Usuario / Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia que la plataforma permite realizar y ejecutar trámites al ciudadano mediante la pagina WEB	
	Crear cadenas de Trámites para intercambiar información y conocimiento	Crear el inventario de cadenas de trámites	Inventario		1 de Marzo de 2014	31 de Diciembre de 2014	Oficina de Atención al Usuario / Sistema de Gestión Integral	X		100	Se evidencia contrato con Gobierno en Línea "GEL" donde esta incluido el inventario de cadena de trámites, a la fecha de realizar el seguimiento se tenían dos (2) metas fijas que se iban a utilizar para su optimización como era el permiso para los espectáculos públicos y la legalización de Establecimientos Comerciales.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACION POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS											
<p>1. Presentación de informes relacionados con los programas y subprogramas expuestos en el Plan de Desarrollo "Gobierno en la Calle 2012-2015", los que deberán publicarse en la página web, con actualización permanente.</p>						Secretaría de Planeación	X		100	Se evidencia en la página web de la Alcaldía la publicación de los siguientes informes: Informe de gestión Alcalde 2013, Informe seguimiento metas 2013, Informe anual de la gestión y seguimiento metas físicas del Plan de Desarrollo 2013 e Informe de Ejecución Presupuestal vigencia 2013, los cuales fueron presentados ante el Concejo Municipal el día 1 de marzo de 2014 en la apertura de las sesiones ordinarias y a la ciudadanía en la Rendición de Cuentas llevada a cabo el día 29 de abril de 2014 por el canal regional TELECAFE. Se evidencia informe de gestión del 30 de septiembre del 2014 en la página WEB con el avance de cada propósito y programa del Plan de Desarrollo 2012-2015. Gestión vigencia 2014, publicado en el periódico Gobierno en la Calle - abril de 2014, informe de rendición de cuentas a los funcionarios de la Administración Municipal del día 8 de octubre de 2014 en el Teatro los Fundadores, Rendición de cuentas septiembre 2014 publicado en el periódico Gobierno en la Calle.	100
		Rendición de cuentas al Concejo Municipal		Instalación de las primeras sesiones ordinarias del año		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas	X		100	Se evidencia rendición de cuentas vigencia 2013, presentada por el Señor Alcalde ante el Concejo de Manizales el día 1 de marzo de 2014, en las sesiones ordinarias de dicho Concejo.	
		Audiencia pública a los ciudadanos y organizaciones sociales y económicas		Presentación informe: Primera semana de marzo Audiencia: Cuarta semana de marzo		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas	X		100	Se evidencia en la página web de la Alcaldía link https://www.youtube.com/watch?v=8X71AbnsqkE , publicación de video con la rendición de cuentas realizada el día 29 de abril de 2014 entre las 12:00 y 1:00 p.m. por el Canal Regional TELECAFE, la cual fue presidida por el Señor Alcalde y algunos Secretarios de Despacho, con retransmisión de la primera parte el mismo día a las 6:00 p.m., se evidencia apoyo con las redes sociales de la Alcaldía como Facebook, Youtube y Twitter para la rendición de cuentas, al igual que publicación de avisos en el periódico La Patria los días 26, 27 y 28 de abril invitando a participar en la Rendición de Cuentas y los días 1, 8 y 14 de abril, convocando para participar con preguntas sobre la rendición de cuentas a través del correo electrónico dispuesto para tal fin. Se evidenció en la página web de la Alcaldía link https://www.youtube.com/watch?v=gd9lOC29jsQ , transmisión de entrevista del Señor Alcalde con el Presidente de la República el día 6 de mayo de 2014 a las 6:00 p.m., tratando temas de inversión en la ciudad, con recursos del gobierno nacional. Se evidencia en la página web de la Alcaldía - Rendición de Cuentas 2013, encuesta virtual para evaluar el proceso de rendición de cuentas televisado el día 29 de abril de 2014. A la fecha de la auditoría se han televisado por el Canal Regional Telecafé 11 programas de Gobierno en la Calle y 1 de Rendición de Cuentas, abordando temas sobre Renovación Urbana San José, cultura y turismo, proyectos de hacienda, educación, plan blindaje - ola invernal y tecnologías de la información, así mismo, estos temas se trataron en 19 programas radiales los días miércoles a través de la emisora de la Gobernación de Caldas - 96.3 F.M. Se evidencia emisión de volantes con campañas institucionales sobre Uma de Cristal, pagos de impuestos en línea, movilidad, prevención de incendios, feria empresarial de la mujer y plegables con información sobre licencias urbanísticas de construcción, dispensadores de bolsas para excrementos de perros y capacitación para taxistas.	
		Socialización de avances del primer semestre del año		Segunda semana de septiembre		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas	X		100	Rendición de cuentas septiembre 2014 publicado en el periódico Gobierno en la Calle. Se evidencia un informe pormenorizado de todas las actividades realizadas para cumplir con este objetivo en la Unidad de control Interno, q se publicara en la página web. Informe de rendición de cuentas a los funcionarios de la Administración Municipal del día 8 de octubre de 2014 en el Teatro los Fundadores,	
		Organismos de control como Procuraduría y Contraloría		Cuando éstas lo soliciten		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas			N/A	Desde la Unidad de Control Interno se hace un seguimiento permanente al efectivo cargue de toda la información solicitada en los aplicativos de los sistemas de control y de las solicitudes expresas que hagan, sin embargo en el periodo señalado no se han realizado solicitudes específicas a la Administración Municipal sobre informes de gestión.	
		Publicación de informes de gestión en portal web		Primera semana de marzo y segunda semana de septiembre		Secretaría de Planeación	X		100	Se evidencia en la página web de la Alcaldía, publicación del informe de gestión vigencia 2013, insumo de la rendición de cuentas realizada el día 29 de abril de 2014 por el Canal Regional TELECAFE. Se evidencia publicado informe de gestión 2013, presentado al Concejo Municipal el día 1 de marzo de 2014 en las sesiones ordinarias de dicha Corporación. Se evidencia publicado el periódico Gobierno en la Calle - Rendición de Cuentas 2014. Se evidencia la publicación de 3 videos institucionales con los avances del 2014.	
<p>2. El componente de diálogo en la rendición de cuentas, se refiere al diálogo entre el gobernante y ciudadanía, para que éste sea efectivo se identifican, organizan y desarrollan espacios, medios de encuentro y comunicación.</p>		Cartillas virtuales en la página web de la Entidad				Unidad de Divulgación y Prensa - Secretaría de Planeación	X		100	Se evidencia en la página web de la Alcaldía, publicación del periódico Gobierno en la Calle, con información de Rendición de Cuentas avances en el primer semestre de septiembre 2014.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACION POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO											
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Difundir el portafolio de Trámites y Servicios al Ciudadano	Socializar y capacitar al ciudadano respecto al uso de herramientas para llevar a cabo trámites y servicios en la página web de la Alcaldía desde su casa	Registro en planilla de socialización y capacitación	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia volante con información referente a los nuevos servicios que se prestan en la Ventanilla Única de la Alcaldía de Manizales, con respecto a consulta de saldo compráctico y dudas frente a la factura del agua, con Gobierno en Línea fueron implementadas unas herramientas con videos y video juegos para que el ciudadano realice los trámites desde su casa	
	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Implementar una encuesta en la cual indague al ciudadano como es la utilización de TIC en su cotidianidad	Informe de resultados de encuestas	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia informe de la Universidad de Manizales donde se analizan los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos sus respectivas necesidades.	
	Divulgar los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos	Establecer un punto formal donde se divulguen por escrito los derechos y deberes de los usuarios, las filas preferenciales y los medios para garantizarlos, además de difundirlos por la página Web y los espacios de la Unidad de Divulgación y Prensa	Carteleras	Febrero de 2014	Abril de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos - Oficina de prensa	X		100	Se evidencia en el primer piso (Ventanilla Única) avisos, carteleras de información, derechos y deberes del ciudadano, filas preferenciales, ubicados en partes visibles con el fin de orientar al ciudadano.	
	Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	Diseñar y elaborar la señalización necesaria para difundir el horario y los puntos de atención en las entradas principales del edificio CAM en un material duradero	Señalización y avisos	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia en el primer piso (Ventanilla Única) señalización y carteleras orientando al ciudadano sobre los horarios y puntos de atención.	
	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse para ser atendido	Diseñar y elaborar la instrucción en forma de directorio, necesaria para difundir la dependencia, el nombre y el cargo del o los funcionarios principales a quien deben dirigirse para ser atendido	Directorio elaborado y entregado a todos los funcionarios	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		60	Se evidencia en el directorio interno de la Alcaldía la información clave y precisa sobre las actividades desempeñadas por el funcionario, A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar que falta la respectiva socialización.	
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización	Continuar con la estrategia de cliente incógnito, presencial y telefónico con el fin de entregar mediciones y resultados frecuentemente, que corrijan los aspectos débiles del servicio al cliente	Resultados encuestas de satisfacción	Junio de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos - Entidades descentralizadas	X		100	Se evidencia informe de la Universidad de Manizales donde se analizan los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos sus respectivas necesidades.	81.67
	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	De acuerdo a los resultados de la estrategia del cliente incógnito incentivar mediante los Premios Calidad, aquellas dependencias o funcionarios que en dichos resultados son sobresalientes	Premios Calidad	Octubre de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		50	Se evidencian convocatorias para participar en los premios calidad en el Teatro los Fundadores; y que se llevaran a cabo el día 7 de noviembre de 2014	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACION POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Implementar protocolos de atención al ciudadano	Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano e incluir la atención prioritaria a niños, mujeres gestantes, discapacitados y adultos mayores	Protocolos establecidos y socializados	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencian campañas de Protocolo de atención al ciudadano y cartilla de PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO Alcaldía de Manizales que fuera entregado a los funcionarios el 8 de octubre del 2014 en el Teatro los Fundadores.	
	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos	Ampliar la cobertura de atención del digiturno para Tesorería, Asesores Tributarios, SAC de la Secretaría de Educación y Unidad de Rentas (cuando se requiera)	Atención mediante digiturno en las dependencias adicionales	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		30	Se evidencia ampliación del digiturno para la el Servicio de Atención a la Comunicad SAC de la Secretaría de Educación, aun no se ha implementado para la Tesorería y Recursos Tributarios.	
	Adecuar espacios físicos de acuerdo a la Normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización	Realizar la señalización de las áreas y oficinas en lo que respecta a zonas restringidas, módulos de atención en la Unidad de Rentas, funcionarios y oficinas de toda la Administración Central Municipal.	Señalización y avisos	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia señalización en el área de Atención al Ciudadano, referente a áreas restringidas, módulos de atención, instalación de franjas antideslizantes y señales de piso húmedo.	
D. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Informar a la Ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de PQR y denuncias de actos de corrupción	Se hará difusión por medio de campañas radiales, televisivas y en medio escrito de la línea gratuita - enlace - y puntos físicos de atención. Redireccionar la línea gratuita al conmutador principal de Alcaldía.	Campañas publicitarias	Febrero de 2014	Agosto de 2014	Unidad de Divulgación y Prensa/Oficina de Gestión de Calidad	X		100	Se evidencian campañas informando a la ciudadanía sobre los medios de atención con que cuenta la Alcaldía de Manizales y se realizan mediante: Volantes, campañas televisivas, radiales, prensa hablada y escrita, redes sociales.	
E. VEEDURÍAS CIUDADANAS	Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas	Presentar un informe semestral acerca de los oficios recibidos por parte de las veedurías ciudadanas, con los datos principales	Informe semestral	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		40	Se evidencia directorio de Veedurías ciudadanas entregado por la Secretaria de desarrollo social en mayo del año en curso. - Se buscó información (enero 1 a junio 30 del 2014) en el sistema GED de los veedores ciudadanos por cedula y solamente se encontraron algunos oficios enviados a título personal, todas estas evidencias se encuentran registrada en la base de datos que suministra la Oficina de Atención al Usuario.	
	Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas	Incluir dentro del informe semestral presentado, las acciones ejecutadas por las recomendaciones recibidas por las veedurías ciudadanas.	Informe semestral	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos	X		N/A	A la fecha del seguimiento se pudo evidenciar por parte de la Unidad de Control que no se han recibido recomendaciones por parte de los veedores.	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACION POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL											
DIVULGACIÓN						Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia en el periódico Gobierno en la Calle de septiembre de 2014, nota sobre URNA DE CRISTAL - Modelo Nacional de Transparencia, con estadísticas sobre número de procesos y valor. Volante "Conoce que es Urna de Cristal", adjunto a la factura del agua. Notas televisivas en telecafé, publicación página web de la Alcaldía y en el micrositio www.urnadecristalmanizales.com. Creación de redes sociales de la Urna de Cristal: Facebook: www.facebook.com/urnadecristalmanizales, Youtube: Urna de Cristal Manizales y Twitter: @UrnaCristalMzls.	100.00
TRANSPARENCIA					Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia en el nuevo manual de la contratación toda la documentación que debe ser incluida en los procesos contractuales. Publicación en la página web de la Alcaldía en tiempo real, de los procesos precontractuales. Acceso de los ciudadanos y veedores al proceso precontractual.		
PEDAGOGÍA					Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencian estrategias de divulgación de las actividades realizadas en los procesos precontractuales en Urna de Cristal. Mediante correos electrónicos se realizan informes sobre la transparencia de la adjudicación de la contratación a los proponentes.		
FORTALECIMIENTO DEL PROCESO CONTRACTUAL					Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia estandarización de pliegos de los procesos "obra pública y suministro de papelería y útiles de escritorio". Se evidencia publicación de los procesos precontractuales en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOOP. Se evidencia transmisión en tiempo real de los procesos precontractuales desarrollados a través de la Urna de Cristal. Se evidencia custodia de las propuestas de los procesos precontractuales y se permite la participación ciudadana y de las veedorías ciudadanas. Se evidencian planillas de inscripción de los proponentes a los procesos contractuales.		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DECRETO MUNICIPAL No. 0039 DE 2014	
COMPONENTE	% CUMPLIMIENTO
METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	100.00
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	83.10
RENDICIÓN DE CUENTAS	100.00
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	81.67
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL	100.00

ALTO	100%-90,1%	
MEDIO	90% -60.1%	
BAJO	60% - 0%	