

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
<b>COMPONENTE 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>											
1. ACTUALIZAR LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral					<b>0.00</b>
2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral					
3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	X				
4. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral					
5. RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral					
<b>COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b>											
			Reunión Realizada Secretaria de Desarrollo Social	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Planeación	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
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 Obras Publicas	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Gobierno	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Deportes	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Tic y Competitividad	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Salud	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Educación	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Tránsito	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Medio Ambiente	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Hacienda	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada Secretaria de Servicios Administrativos	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
			Reunión Realizada UGR	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez					
Reunión Realizada Secretaria Jurídica	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez								
	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	<del>Estructurar la información</del> Definir fundamento Estructurar información de la ejecución Determinar orientado a Realizar clasificación temática Definir Que se necesita Determinar medio de seguimiento	Hojas de Vida o procedimientos e instructivos de Trámites y Servicios diligenciadas/Total trámites y Servicios	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Sistema de Gestión Integral / Funcionario Responsable del Trámite o Servicio					

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
Inclusión, Eliminación y Publicación de Trámites	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					0.00
	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 Establecer por cada Trámite y Servicio del listado publicado en la página WEB y en los Servicios de los	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					
Priorización de Trámites - Diagnóstico de Trámites	Estudio de Factores Internos	Estudio de complejidad de los trámites y servicios: Determinar pasos, requisitos o Definir que costos (inversión) en los que incurre la entidad para	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Abril de 2014	30 de Agosto de 2014	Sistema de Gestión Integral					
		Establecer y definir cuales cobros exigidos al ciudadano para la realización	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Mayo de 2014	30 de Agosto de 2014	Sistema de Gestión Integral					
		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						

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
Diagnostico de trámites a Intervenir	Estudio de Factores Externos	Clasificación de las PQR 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	Sistema de Gestión Integral / Oficina de Atención al Usuario					
		Clasificación de los Hallazgos de Auditorías a los tramites y servicios	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Febrero de 2014	30 de Abril de 2014	Unidad de Control Interno					
		Permitir la exposición de percepciones o criterios frente al desarrollo de los	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					
Racionalización de Trámites	Estandarización de trámites equivalentes	Gestionar la Estandarización de trámites equivalentes (pretensiones)	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					
	Eliminación de trámites o requisitos innecesarios	De acuerdo a la finalidad pública, a la clasificación de trámite interno (Exclusivo para trámites)	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					
	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 Unica de la Alcaldía de Manizales	1 de Febrero de 2014	30 de Septiembre de 2014	Oficina de Atención al Usuario					
		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					
	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	Trámites y servicios via Web	1 de Marzo de 2014	31 de Diciembre de 2014	Oficina de Atención al Usuario / Sistema de Gestión Integral					

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
	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					
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>											
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.						Secretaría de Planeación					
		Rendición de cuentas al Concejo Municipal		Instalación de las primeras sesiones ordinarias del año		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas					

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
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.		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					0
		Socialización de avances del primer		Segunda semana de septiembre		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas					
		Organismos de control como Procuraduría		Cuando éstas lo soliciten		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas					
		Publicación de informes de gestión en portal web		Primera semana de marzo y segunda semana de septiembre		Secretaría de Planeación					
		Cartillas virtuales en la página web de la Entidad				Unidad de Divulgación y Prensa - Secretaría de Planeación					

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
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	Registro en planilla de socialización y capacitación	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos					
	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Implementar una encuesta en la cual indague al ciudadano como se le	Informe de resultados de encuestas	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos					
	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	Carteleras	Febrero de 2014	Abril de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos - Oficina de prensa					
	Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención	Diseñar y elaborar la señalización necesaria para difundir el horario y los puntos de	Señalización y avisos	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos					
	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 a el	Directorio elaborado y entregado a todos los funcionarios	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos					

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
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					0.00
	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					



**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN 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					
	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	Atención mediante digiturno en las dependencias adicionales	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos					
	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	Señalización y avisos	Febrero de 2014	Mayo de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos					
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	Campañas publicitarias	Febrero de 2014	Agosto de 2014	Unidad de Divulgación y Prensa/Oficina de Gestión de Calidad					
	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	Informe semestral	Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Secretaría de Servicios Administrativos					

**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**

**SEGUIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2014**

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
E. VEEDURÍAS CIUDADANAS	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					
<b>POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL</b>											
DIVULGACIÓN						Secretaría de Servicios Administrativos					<b>0.00</b>
TRANSPARENCIA						Secretaría de Servicios Administrativos					
PEDAGOGÍA						Secretaría de Servicios Administrativos					
FORTALECIMIENTO DEL PROCESO CONTRACTUAL						Secretaría de Servicios Administrativos					

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DECRETO MUNICIPAL No. 039 DE 2014	
COMPONENTE	% CUMPLIMIENTO
METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	<b>0.00</b>
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	<b>0.00</b>

