

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

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%		
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 identificación de Riesgos de Corrupción con coite al 31 de diciembre de 2014 en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION.	100.00
2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	x		100	Se evidencian actas de reunión realizadas con cada líder de los procesos cuyo objetivo es determinar el grado en el cual se puede materializar el riesgo.	
3. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	x		100	Se da cumplimiento al Decreto No. 0160 del 25 de abril del 2014 "Por el cual se adopta la Nueva Plataforma Estratégica de la Administración Central del Municipio de Manizales" Artículo13: POLÍTICA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO.	
4. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	x		100	La Unidad de Gestión Integral realiza con cada líder del proceso un control y seguimiento con el fin de actualizar cada cuatro (4) meses los riesgos de corrupción.	
5. RIESGOS DE CORRUPCIÓN						Sistema de Gestión Integral	x		100	Se evidencia cumplimiento al Decreto No. 0039 del 29 de enero de 2014 en la actualización del mapa de riesgos en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION de la Alcaldia de Manizales.	
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRAMITES											
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 Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez			NA	La Secretaria de Obras Públicas no registra trámites que deban ser publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Gobierno	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez			NA	La Secretaria de TIC y Competitividad no registra trámites que deban ser publicados en el SUIT.	
			Reunión Realizada Secretaria de Salud	27 de Enero de 2014	31 de Marzo de 2014	Johanna Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez	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 Arbelaez	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 DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%		
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 de todos los tramites y servicios con sus respectivos requisitos que no son necesarios y puedan ser retirados del Estatuto Anticorrupcion y el Estatuto Tributario con su repectivos procedimientos.	95.19
		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	Fueron definidos los costos de los trámites y servicios que tiene la Entidad con el fin de verificar cuales pueden ser retirados del Estatuto Anticorrupción y el Estatuto Tributario.	
	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	A la fecha del seguimiento se había presentado la solicitud de la clasificación de las PQR a los Trámites y Servicios cuando esté relacionado, asignando un campo en el formulario de captura de la información de la PQR y aún no había sido legalizado.	
		Clasificación de los Hallazgos de Auditorías a los tramites 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 normativiad que regula las funciones de Control Interno.	
		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)	

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

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%			
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 necesarios 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 Unica 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, Malahabar, La Estación, Betania, el Carmen y las oficinas Comunitarias de la Secretaria 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, Malahabar, 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 via 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 Linea "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 DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%		
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS											
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	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, programas televisivos semanalmente, durante el mes de septiembre de 2014 se repitieron los programas de rendición de cuentas, periódico publicado en el mes de septiembre, en el mes de agosto se iniciaron los correos de redes sociales , cuñas radiales , boletines de prensa permanentes.	100
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.		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. En el mes de marzo del 2015 será presentada la rendición de cuentas vigencia 2014.	
		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 periodico 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=gd9IQc29jsQ , 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 Urna 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 y Gobierno en la Calle.	
		Socialización de avances del primer semestre del año		Segunda semana de septiembre		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas	x		100	La socialización de avances del primer semestre fue presentada en el mes de septiembre 2014.	
		Organismos de control como Procuraduría y Contraloría		Cuando éstas lo soliciten		Equipo Coordinador Rendición de Cuentas	x		100	Todos los informes que son requeridos son publicados en la pagina WEB.	
		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.	

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

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%		
		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 2014 además fueron presentados los tres (3) programas de rendición de cuentas que se tenían programados para el año 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 DE MANIZALES
- DECRETO 0039 del 29 de enero de 2014**

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%		
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 tramites y servicios en la pagina web de la Alcaldia desde su casa	Registro en planilla de socializacion y capacitacion	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 comprático 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. □ Se han ingresado estos servicios a los CISCOS en la plataforma de Gobierno en Línea y portal de pagos. □ Se evidencian actas realizadas en las casas de la cultura cuyo objetivo es el uso adecuado de las herramientas para llevar a cabo servicios en línea, a los treinta y seis (36) Telecentros les fue entregadas las siguientes herramientas con el fin que el ciudadano realice los tramites en línea, tales son: Un (1) computador, una (1) mesa guaya, un (1) pendón y un (1) hablador.	
	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 e incluyendo dos (2) encuestas .	
	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. En el mes de diciembre fueron ubicados en partes visibles portavolantes (informativos).	
	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		100	Se evidencia en el directorio interno de la Alcaldía la información clave y precisa sobre las actividades desempeñadas por el funcionario, con su respectiva socialización.	

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

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	X		100	Se evidencia informe de la Universidad de Manizales donde se analizan los resultados de las dos (2) encuestas realizadas a los ciudadanos sus respectivas necesidades.	91.67
	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		100	Los premios calidad fueron realizados en el mes de noviembre de 2014	
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 evidencia Protocolo de Atención al Ciudadano mediante cartilla entregada a todos los funcionarios de la Administración Central Municipal.	
	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 Secretaria 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		100	Fueron ampliados los puntos de atención en el digiturno para Tesorería, Asesores Tributarios, SAC de la Secretaría de Educación y toda la Unidad de Rentas	
	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, ventanilla preferencial, rampas en varias partes de atención al ciudadano, pasamanos.	

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

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%		
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			0	A la fecha del seguimiento no se evidencian campañas publicitarias donde se informe a la ciudadanía sobre los medios de atención con que cuenta la Entidad para la recepción de las PQR y denunciar actos de corrupción.	
	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		100	Se evidencia informe publicado en la página WEB de la Alcaldía en el modelo de inicio, atención al ciudadano, informe oficios veedurías.	
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			NA	Las acciones ejecutadas con base en las recomendaciones recibidas por las veedurías que se tenían previstas para presentar en el mes de julio de 2014, fueron presentadas en el informe del mes de enero de 2015 donde no se evidencian recomendaciones recibidas de las veedurías ciudadanas.	

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

SEGUIMIENTO DE AVANCE AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015

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	%		
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL											
DIVULGACIÓN						Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencian periódicos en el periódico Gobierno en la Calle de abril y 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. Nota televisiva en telecafé del 13 de marzo de 2014 con motivo del primer aniversario de la Urna de Cristal y se encuentra publicada en el página web de la Alcaldía y en el micrositio www.umadecristalmanizales.com. Creación de redes sociales de la Urna de Cristal: Facebook: www.facebook.com/umadecristalmanizales, Youtube: Urna de Cristal Manizales y Twitter: @UrnaCristalMzls. En el momento del seguimiento se verificaron que se continuara con la ejecución de las actividades del seguimiento anterior. SE CONCLUYE QUE SE SIGUEN CUMPLIENDO	100.00
TRANSPARENCIA					Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia reconocimiento Excel GEL 2013. Otorgado por MINTIC, como modelo de transparencia a nivel nacional, ocupando el segundo lugar. Publicación en la página web de la Alcaldía en tiempo real, de los procesos precontractuales. Acceso de los ciudadanos y veedores al proceso precontractual. A todas las evidencias plasmadas en el seguimiento anterior se adicionan micrófonos con más alcance y DVR (cajas para ingresar más videos), además adecuaciones físicas que fueron elaboradas para la protección de los equipos tecnológicos. A este modelo se vincularon la Caja de la Vivienda Popular y Renovación Urbana ERUM.		
PEDAGOGÍA					Secretaría de Servicios Administrativos	X		100	Se evidencia estrategia de divulgación de las actividades realizadas en los procesos precontractuales en Urna de Cristal. Se evidencian ajustes en la página web de Urna de Cristal en cuanto a la organización de los procesos precontractuales por Secretaría y en orden cronológico, los cuales incluyen en cada proceso, videos de las etapas de Apertura y Adjudicación cuando hay lugar, es decir, cuando se trata de Licitación Pública y Concurso de Méritos. SE CONTINUA CON LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES		
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 - SECOP. 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 evidencia cronograma de actividades con sus respectivos responsables para la ejecución de los procesos contractuales.		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y 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	100.00
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	95.19
RENDICIÓN DE CUENTAS	100.00
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	91.67
POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL	100.00

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