

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE	
							SI	NO	%			
METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	Identificación de Riesgos de Corrupción					Sistema de Gestión Integral	SI		100	Los insumos para la identificación de los riesgos de corrupción fueron el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y los riesgos de la Contraloría General del Municipio de Manizales, y posteriormente se enviaron a los líderes de los procesos identificados para que lo complementaran, mediante comunicaciones SSA-GA 051 del 11 de marzo de 2013.	50%	
	Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción					Sistema de Gestión Integral			N/A	Se evidencia análisis a la totalidad de los riesgos en cuanto a probabilidad e impacto, tomado como base el conocimiento de los procesos. ESTE ANALISIS ESTA DEFINIDO POR EL DOCUMENTO ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.		
	Valoración del Riesgo de Corrupción					Sistema de Gestión Integral		NO	50	Para la valoración del Riesgo de Corrupción, se tuvo en cuenta los criterios definidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en donde se dice que una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer dos (2) tipos de controles: Controles Preventivos y Controles Correctivos. Se evidencia en la columna "Tipo de Control", en el Mapa de Riesgos de Corrupción publicados en la página web de la Entidad que los Riesgos No. 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 31, 32, 33, 34 y 36, cuentan con sus respectivos controles, los cuales fueron establecidos por el responsable del Riesgo. De igual manera, se observa que los riesgos No. 16, 19, 21, 22, 23, 25, 27, 31, 32 y 36, cuentan con su Acciones, Responsable e Indicador. No obstante, se debe anotar que, el resto de Riesgos de Corrupción, es decir el 75%, no se establecen Acciones, Responsables, ni Indicadores, motivo por el cual se está incumpliendo con la función que tiene para gestionar los riesgos; si bien se podrán evaluar los controles existentes, no podrá hacerse un seguimiento a los mismos, y por lo tanto la evaluación que se realice no será correcta. Los responsables de la actualización de los Mapas de Riesgos, deberán tomar las medidas necesarias.		
	Política de Administración de Riesgos de Corrupción					Sistema de Gestión Integral		NO	0	Se evidencia en construcción la política de riesgos de corrupción, la cual estará incorporada en el Decreto de Plataforma Estratégica, que derogará el Decreto 0354 de 2008., el cual se encuentra en revisión de la Secretaría Jurídica, previa aprobación del Alcalde.		
	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción					Sistema de Gestión Integral	SI		50	Se evidencian correos zimbra a los responsables de los riesgos, con el fin de que actualicen el mapa de riesgos. Igualmente, se evidencian correos zimbra solicitando a los responsables de los riesgos, realizar seguimiento a las acciones de los riesgos. No se evidencia el seguimiento consolidado a fecha de corte Agosto 30 de 2013.		
	Revisión de los procesos	Revisión de los procesos del Sistema de Gestión					SI		80	Se evidencia Acta de Reunión de fecha 25 de noviembre de 2013, firmada por el Secretario General de la Alcaldía, en su calidad de designado del Señor Alcalde, la Secretaría de Despacho de Servicios Administrativos y la Líder de Gestión de Calidad, mediante la cual se aprobó la Red por Procesos de la Alcaldía. Se aprobaron 9 macroprocesos y 35 procesos, los cuales serán implementados en lo que resta del año 2013 y en el año 2014.		
		Solicitud de Trámites y Servicios vigentes a cada Secretaría	Número de trámites actualizados, agregados y eliminados	7 de Marzo de 2013	30 de Mayo de 2013	Sistema de Gestión Integral / Secretarías de Despacho - Jefes de Unidad	SI		90	Se evidencian comunicaciones de las Secretarías de Desarrollo Social, Control Disciplinario, Obras Públicas, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretaría de Deporte, Unidad Gestión del Riesgo, haciendo entrega de información relacionada con los trámites y servicios ofertados en dichas dependencias. Se evidencia documento "JUSTIFICACIÓN DEL ENFOQUE POR PROCESOS DE LA ALCALDIA DE MANIZALES", el cual recopila la información enviada por cada una de las Secretarías, sobre trámites y servicios vigentes en cada una de ellas, que hacen parte de la Nueva Red Por Procesos Versión 5, la cual fue aprobada el día 25 de noviembre de 2013. Se evidencia como Administrador del SUIT, la profesional Universitaria del Sistema Gestión de Calidad.		
		Reunión con los Secretarios de Despacho o Jefes de Unidad para definir trámites sobrantes o faltantes							70	En el mes de noviembre de 2013, se llevaron a cabo reuniones con Jefes de Unidad y Secretarios de Despacho de las Secretarías de Planeación, Jurídica y Desarrollo Social, y como resultado de estas reuniones, se evidencia la publicación de 13 trámites en el SUIT- Versión 3 - Sistema Único de Información de Trámites, el cual está en proceso de apertura desde el 15 de noviembre de 2013. Es importante anotar, que los 85 trámites y 23 servicios correspondientes a la Administración Municipal, están actualizados y vigentes en el SUIT Versión 2, el cual se desactivará una vez se migre la totalidad de la información al SUIT - Versión 3. Los operarios.		
	Inclusión, Eliminación y Publicación de Trámites	Consolidar Información General de cada Trámite y Servicio						SI		100		Se evidencia en el SUIT Versión 2.0, la consolidación de 81 Trámites pertenecientes a la Administración Municipal,
		Definir cuales son los Lugares y fechas para solicitar y reclamar el trámite o servicio						SI		100		Se evidencia la definición de lugares y fechas en cada una de las hojas de vida de los 81 Trámites y 23 Servicios publicados en el SUIT.
		Estructurar Pasos y requisitos que debe realizar el Ciudadano para cada Trámite y Servicio	Hojas de Vida o procedimientos e instructivos de Trámites y Servicios diligenciados/Total trámites y Servicios nuevos	15 de Marzo de 2013	30 de Julio de 2013	Sistema de Gestión Integral / Funcionario Responsable del Trámite o Servicio	SI		100	Se evidencia la estructuración de pasos y requisitos que debe realizar el ciudadano para cada Trámite y Servicio, publicado en el SUIT. El ciudadano puede ingresar a través de la Página gobiernoenlínea.gov.co, buscador Manizale o a través de la página web de la Alcaldía link Trámites		
		Determinar la clase de Respuesta que va a ser entregada por el trámite o servicio					SI		100	Se evidencia en el SUIT, componentes de hojs de vida Link "Respuesta", el responsable del trámite, la dependencia donde se reclama y la forma de la respuesta (acto administrativo, comunicación escrita).		
		Realizar el estudio normativo del Trámite o Servicio para definir Normas y Estadísticas que lo regulan					SI		100	Se evidencia en el SUIT, componentes de hojs de vida Link "Normas y Estadísticas", la normatividad que regula el trámite. Los servicios no están regidos normativamente.		
		Estipular la oficina, el funcionario y el respectivo cargo de la persona encargada de realizar la Verificación por parte de la Entidad					SI		100	Se evidencia en el SUIT, componentes de hojs de vida Link "Verificación Entidad", el nombre del funcionario responsable, teléfono, cargo y correo electrónico.		
		Corregir los Trámites y Servicios con las especificaciones dadas por el DAFP y/o las Secretarías de Despacho					SI		100	Se evidencia en el SUIT Versión 3, Semáforo, el cual se encuentra parametrizado por el DAFP; se observa que no existen tareas pendientes. El sistema da 8 días para realizar las correcciones que se presenten.		

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE	
							SI	NO	%			
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES		Realizar las actualizaciones pertinentes de los Trámites y Servicios en el SUIT y en el Sistema de Gestión, especialmente las referentes al Decreto 019 de 2012		1 de Abril de 2013	30 de Octubre de 2013	Sistema de Gestión Integral / Departamento Administrativo de la Función Pública	SI		90	Los Trámites del SUIT, corresponden a procedimientos en el Sistema Gestión de Calidad, y un Servicio en el Sistema Gestión de Calidad, puede contener varios trámites y/o servicios del SUIT. Se evidencia actualización en el Sistema Gestión de Calidad del Servicio "Servicios de Registro y Transporte Municipal", al cual le ha sido incorporado el Decreto 019 de 2012, en la columna de "Características", evidenciando link "Licencia de conducción en Manizales", la cual lleva directamente al trámite en el SUIT, al desplegarlo. La verificación del cumplimiento de requisitos la realiza el funcionario que atiende el trámite y no el ciudadano, de conformidad con el decreto 019.	91%	
		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	1 de Abril de 2013	30 de Octubre de 2013	Sistema de Gestión Integral / Profesional Universitario de Unidad de Gestión Tecnológica	SI		100	Se evidencia en la página web de la Alcaldía el Link "Trámites", el cual contiene los trámites por cada Secretaría, y en la columna de nombres se encuentra el link para llevar directamente a la página de Gobierno en Línea, que es la página oficial de los trámites de entidades públicas.		
		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	Proceso de evolución con link a Gobierno en Línea/Total de Trámites y Servicios				SI		100	Se evidencia en los portales Gestión de Calidad, Página Web de la Alcaldía y Gobierno en Línea, la misma información, a la cual se accede por medio del mismo link.		
	Priorización de Trámites - Diagnóstico de Trámites a Intervenir	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 2013	30 de Agosto de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		100	Se evidencia la actualización de los trámites y servicios en cada una de las hojas de vida en el SUIT.		
		Definir 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 2013	30 de Agosto de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		100	Se evidencia la actualización de los trámites y servicios en cada una de las hojas de vida en el SUIT.		
		Fijar tiempos máximos entre la recepción de la solicitud de un trámite y/o servicio y su respectiva respuesta	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Junio de 2013	30 de Agosto de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		100	Se evidencia la actualización de los trámites y servicios en cada una de las hojas de vida en el SUIT. Los tiempos establecidos, son los fijados por ley.		
		Estudiar y definir cuales cobros exigidos al ciudadano para la realización de trámites o servicios, son innecesarios - (Si existen)	Secretaría de Tránsito y Transporte y aquellos generados por la actualización de la bodega de Trámites y Servicios	1 de Junio de 2013	30 de Agosto de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		100	Se evidencia la actualización de los trámites y servicios en cada una de las hojas de vida en el SUIT.		
		Revisión de las PQR por los Trámites y Servicios	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Abril de 2013	30 de Diciembre de 2013	Sistema de Gestión Integral / Oficina de Atención al Usuario	SI		100	Se evidencia informe bimestral sobre la revisión de PQR por trámites y servicios, encontrando envío del informe respectivo, a los Secretarios de Despacho, describiendo las quejas recurrentes y el comportamiento general de las PQR.		
		Revisión de los Hallazgos de Auditorías relacionados con el trámite o servicio	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Abril de 2013	30 de Diciembre de 2013	Sistema de Gestión Integral / Unidad de Control Interno	SI		80	Se evidencia revisión de los hallazgos en el Sistema Gestión de Calidad, a los cuales se les realiza el plan de mejoramiento respectivo.		
		Permitir la exposición de percepciones o criterios frente al desarrollo de los trámites para incentivar la consulta y participación ciudadana	Diffundir por medio de las Redes Sociales de la Alcaldía de Manizales (Facebook, Twitter y Youtube) mensajes de percepción y estudio	1 de Abril de 2013	30 de Junio de 2013	Sistema de Gestión Integral / Unidad de Divulgación y Prensa / Unidad de Gestión Tecnológica	SI		100	Se evidencia acceso a la redes sociales de la Alcaldía (Faceook, Twitter y Youtube), por parte de la ciudadanía, administrados por la Unidad de Divulgación y Prensa, quienes una vez recibidas las quejas las trasladan al Secretario respectivo, mediante whatsapp.		
		Reducir los pasos que deben realizar tanto el usuario como la entidad, con el fin de que los trámites y servicios sean lo más cortos y simples posibles. (Según Normatividad)	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Abril de 2013	30 de Julio de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		100	Se evidencia en hojas de vida de los trámites y servicios, simplificación de pasos o requerimientos, de conformidad con el Decreto 019 de 2012 y la actualización de la bodega de trámites y servicios, evidenciado en la "Justificación del enfoque por procesos".		
		Gestionar la Estandarización de trámites equivalentes (pretensiones similares)	Acuerdo de Pago (Multas por Infracciones de Tránsito) y Acuerdo de Pago por concepto de Impuestos en Manizales	Exención del Impuesto predial unificado o juntas de acción comunal / Exención del impuesto predial unificado a la pequeña propiedad rural / Exención del impuesto predial unificado a los hoteles que se establezcan y contribuyan a la generación de empleo / Exención del impuesto predial unificado de los hoteles que se establezcan y contribuyan a la generación de empleo / Expedición, renovación o duplicado de la tarjeta de operación de servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros / Expedición, renovación o duplicado de la tarjeta de operación para vehículo			Sistema de Gestión Integral					Se evidencia documento propuesto por el DAFP, denominado "Inventario estimado por categoría", el cual relaciona 86 trámites, que al ser fusionados se reducen a 16. No obstante, todos estos trámites necesariamente No aplican a la Alcaldía de Manizales. La Oficina del Sistema de Gestión Integral se encuentra en proceso de la actualización de la nueva versión del SUIT, en la cual quedarán los trámites fusionados que apliquen a Manizales (10).
			Exención del impuesto predial unificado a las viviendas de interés social / Exención del impuesto predial unificado de los hoteles que se establezcan y contribuyan a la generación de empleo / Expedición, renovación o duplicado de la tarjeta de operación de servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros / Expedición, renovación o duplicado de la tarjeta de operación para vehículo				Sistema de Gestión Integral					
	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media / Licencia de funcionamiento para las instituciones			1 de Abril de 2013	30 de Septiembre de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		80			

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
Racionalización de Trámites			Regrabación de motor / Regrabación de motor, chasis o serial de un vehículo automotor. Los demás resultantes en la actualización de la bodega de trámites y servicios			Sistema de Gestión Integral					
			De acuerdo a la finalidad pública, a la clasificación de trámite Interno (Exclusivo para trámites incluidos en SUT) y a los soportes legales, estudiar la posibilidad o necesidad de suprimir trámites o requisitos innecesarios	1 de Abril de 2013	30 de Mayo de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		100	De conformidad con los estudios normativos, se desactivaron trámites que por fundamento legal, ya no corresponden a la Alcaldía de Manizales y por ende el ciudadano ya no tiene acceso, ni visualización de estos trámites, en la página web de la Alcaldía, y en la página de Gobierno en Línea. Se evidencia desactivación del trámite "Cambio de placa de vigencias anteriores en Manizales". La desactivación es llevada a cabo directamente por la Dirección de Control Interno y Racionalización de trámites del DAFP.	
		Modernizar las comunicaciones	Implementación de Trámites y Servicios Vía WEB - Implementación del Portal de Pagos de los Tributos Municipales con las operaciones Principales	1 de Junio de 2013	30 de Julio de 2013	Oficina de Atención al Usuario	SI		100	Se evidencia en la página web de la Alcaldía el Link "Pagos en Línea", el Botón Pagos en Línea, mediante el cual se pueden realizar 5 operaciones: Pago en línea, consulta del estado de cuenta, recomendar un amigo, calificar el servicio y generación de facturas. Adicionalmente, se pueden realizar 2 trámites Declaración y liquidación privada del Impuesto de Industria y Comercio y la Declaración bimestral RETEICA.	
		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 Abril de 2013	30 de junio de 2013		SI		100	Se evidencia ampliación de servicios con INVAMA, en lo referente a PQR, Generación de Paz y Salvo, Impresión de factura, Estado de Cuenta y Levantamiento de Gravámen. Con EMSA, PQR, consulta de resultados y compra de lotería vía web. Con ASSBASALUD, PEOPLE CONTACT, INFIMANIZALES, CABLE AEREO, CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR y TERMINAL DE TRANSPORTES, se tiene implementado la recepción de PQRs.	
		Ampliar los puntos de atención	Ampliar la cobertura del Sistema PQR a algunos de los CISCOS, Telecentros y Casas de	1 de Marzo de 2013	30 de junio de 2013	Oficina de Atención al Usuario		NO	25	Se evidencia ampliación de las PQRs, en los Telecentros Comunitarios (33),	
		Reducir tiempo en puntos de atención	Mejorar la infraestructura física y tecnológica para acelerar la atención inicial del ciudadano de acuerdo al trámite o servicio solicitado / Establecer e implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano e incluir los	15 de Marzo de 2013	15 de Abril de 2013	Oficina de Atención al Usuario	SI		80	Se evidencia señalización de la Ventanilla Única, reubicación del digiurno y asignación de una de las ventanillas para atención a niños, mujeres gestantes y adultos mayores. FOTO	
		Realizar consultas entre áreas o dependencias	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales / Implementar el enfoque por procesos definido para el Sistema de Gestión	1 de Abril de 2013	30 de Junio de 2013	Sistema de Gestión Integral	SI		90	Se evidencia Acta de Reunión del 25 de noviembre de 2013, aprobando la Red por Procesos. Se evidencia la interacción de varios procedimientos dentro de un mismo servicio, de conformidad con el documento JUSTIFICACIÓN DEL ENFOQUE POR PROCESOS DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES.	
		Crear una plataforma que permita la ejecución del 15% en el año 2013 de los trámites y servicios susceptibles de implementación virtual y prestados por la Alcaldía de Manizales, a través de su página WEB	1. Trámites de Hacienda (Exenciones, impuestos, acuerdos de pago), 2. Inscripción de Propiedad Horizontal, 3. Certificado de Estrato Socioeconómico, 4. Instalación y Legalización de Publicidad Exterior Visual, 5. Cambio de Administrador de Propiedad Horizontal	1 de Abril de 2013	15 de Diciembre de 2013	Oficina de Atención al Usuario / Sistema de Gestión Integral	NO		50	Se evidencia en la página web de la Alcaldía el Link "Pagos en Línea", el Botón Pagos en Línea, mediante el cual se pueden realizar 5 operaciones: Pago en línea, consulta del estado de cuenta, recomendar un amigo, calificar el servicio y generación de facturas. Adicionalmente, se pueden realizar 2 trámites Declaración y liquidación privada del Impuesto de Industria y Comercio y la Declaración bimestral RETEICA. Se evidencia Convenio Especial de Cooperación No. 0604 de 2013, firmado entre FIDUBOGOTA, PARQUESOFT Y ALCALDIA DE MANIZALES, estableciendo dentro del proyecto de fundamento del Convenio - Presentación de propuestas Vive Digital Regional - Gobierno en Línea 2013, entre las cuales se encuentra la implementación de 9 trámites vía Web: Certificado de Estrato Socioeconómico, Certificado de Nomenclatura Urbana, Préstamo de Escenarios Deportivos, Matrícula de Arrendadores, Reconocimiento y Renovación Deportiva a Clubes Deportivos y -clubes Promotores, Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público, Certificado de Residencia para Trámites en el Exterior y Permisos para Espectáculos Públicos.	
		Definir que trámites necesitan de información, certificados, documentos o requisitos que son expedidos por otra entidad pública, con el fin de poder generar intercambios de información	Trámites y Servicios regulados por Normas Locales	1 de Abril de 2013	15 de Diciembre de 2013	Oficina de Atención al Usuario / Sistema de Gestión Integral		NO	50	Como uno de los entregables del Convenio Especial de Cooperación No. 0604 firmado entre FIDUBOGOTA, PARQUESOFT Y ALCALDIA DE MANIZALES, se tiene previsto realizar una investigación de campo que cumpla con el objetivo "Realizar el inventario y caracterización de las cadenas de trámites de la Alcaldía de Manizales, propuesta de optimización de 2 de ellas, y la implementación de 1, por parte de la Universidad de Manizales", el cual tiene fecha de vigencia año 2014.	
RENDICIÓN DE CUENTAS		Audiencia Pública primera semana de abril a los ciudadanos y organizaciones sociales y económicas.		Primer semana de abril***		Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas.			100	Socialización de avances durante el primer semestre del año 2013.	100%
		Socialización de avances del primer semestre del año.		Primer semana de septiembre		Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas.			100	Se evidencia socialización de avances del primer semestre del año. En el segundo semestre se evidencia socialización de avances el 3 de diciembre de 2013 en el Colegio Nuestra Señora, donde el Alcalde reunió a 350 líderes comuneros, y les presentó resultados sobre los compromisos adquiridos y cumplidos con ellos y la comunidad en general, se hizo entrega del periódico de rendición de cuentas.	
		Rendición de Cuentas al concejo Municipal.		Cuando este lo solicite.		Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas			100	Rendición de cuentas al Concejo Municipal en el mes de marzo de 2013.	
		Organismos de control como procuraduría y contraloría.		Cuando este lo solicite.		Equipo coordinador de la Rendición de Cuentas			100	Se evidencian todos los informes a la Procuraduría y Contraloría.	

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
		Publicación en Portal WEB				Planeación			100	En la página web de alcaldía, se evidencia link NOTICIAS, la cual se alimenta a diario por medio de boletines de prensa, con anexos de fotos y audios. En link Sala de Prensa, se evidencian videos generados desde la Unidad de Prensa, preeditados, campañas institucionales, y banco de imágenes. Se observa funcionamiento y administración del Canal youtube, alcaldiamanizales, en el cual se observan 1298 videos . Se evidencia página de Facebook, en la cual la ciudadanía puede plasmar sus inquietudes, las cuales son redireccionadas por la Oficina de Prensa al Secretario de Despacho correspondiente y se da respuesta inmediata a la queja. Se evidencia funcionamiento de twitter. Se evidencia en el menú INICIO de la página web de la Adalía botón RENDICION DE CUENTAS, en el cual se observa cargue del periódico "Rendición de Cuentas.	
		Cartillas virtuales en la página web www.manizales.gov.co				Oficina de prensa - Planeación			100	Se evidencia publicación de Documento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, en la página web de la Alcaldía, botón Rendición de Cuentas.	
	<b>DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO - PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN</b>	Publicar los procesos que operan en la Alcaldía, los servicios que de ellos se desprenden y ademas los procedimientos, instructivos y trámites que pertenecen a cada uno de ellos. En el caso de procedimientos e instructivos, se mostrarán los que están documentados bajo la forma del Sistema de Gestión Integral. En el caso de los trámites y servicios se publicará el listado y se hará referencia a la sección de la página WEB, donde verán las hojas de vida y los formularios en los enlaces de la página de Gobierno en Línea			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia en el ISOLUCION la publicación de los procesos, con su caracterización, procedimientos e instructivos respectivos, que operan en la Alcaldía. Se evidencia en SUIT, Versión 2, la publicación de 85 trámites y 23 servicios. Se evidencia migración de 13 trámites a la plataforma del SUIT Versión 3. Se evidencia en la página web de la Alcaldía en el menú de inicio, en la sección TRÁMITES, 2 submenús, 1: Trámites (FORMULARIOS), en el que el ciudadano puede descargar desde cualquier computador con acceso a internet, los formularios que hacen parte de los trámites, referentes a Secretaría de Tránsito, Hacienda, Gobierno y Educación. 2. Trámites (ENLACES), se encuentran listados por Secretarías los trámites de cada una de ellas, con enlace al portal de Gobierno en Línea (SUIT - SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS)	
		Implementar y optimizar procedimientos internos para la entrega de trámites y servicios. Desarrollado en el Componente Dos: Estrategia Antitrámites			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	En el componente "Inclusión, Eliminación y Publicación de Trámites", se desarrolla actividades de consolidación de la información de trámites y servicios en el SUIT Versión 2. migración de tramites y servicios al SUIT Versión 3, elaboración de hojas de vida por cada trámite y servicio, acorde con los procedimientos establecidos en el ISOLUCION, revisión de trámites y servicios con las Secretarías de Despacho, para establecer y depurar los trámites servicios que realmente se brindan a la comunidad. Así mismo se realizó revisión con el DAFP, de acuerdo con sus sugerencias y experiencia con otras ciudades del país. En la página web de la Alcaldía se evidencia link a 59 de los trámites publicados en el SUIT, el resto de trámites están pendientes de ser revisados y aprobados por el DAFP.	
		Incluir en el micrositio de Una de Cristal, en la sección de participación ciudadana, la palabra denuncia. Adicionalmente también se incluirá en la clasificación del sistema de PQRS ya establecido			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia en el ícono URNA DE CRISTAL de la página web de la Alcaldía, en íconos de interés, sistema de PQRS, lleva al Centro de Atención, donde se observa la inclusión de la palabra DENUNCIA, quedando el título PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O DENUNCIA. Se evidencia en DATOS de la palabra DENUNCIA en la clasificación del Sistema de PQRS, en DATOS DEL PROCESO, al cual tiene acceso solo los administradores de dicho sistema.	
		Dentro de las encuestas de satisfacción que se realiza al cliente externo de la Alcaldía, se debe especificar el trámite o servicio por el cual fue atendido y su satisfacción durante la atención			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia encuesta desarrollada por la Universidad de Manizales, en cuanto a la satisfacción del usuario, especificando el trámite o servicio en cada una las encuestas aplicadas al usuario, en las diferentes sedes de la Administración Municipal, en marco del contrato No. 1305200484 suscrito entre la Alcaldía de Manizales y la Universidad de Manizales.	
		A través del Proyecto denominado Ciudades Inteligentes se realizarán ejercicios, en donde confluyen Academia, Gremios, Ciudadanía y la Alcaldía de Manizales, para implementar aplicaciones basadas en TI que satisfagan las necesidades, expectativas en ese mismo escenario / Por medio de las encuestas de satisfacción se pretende establecer un punto que permita identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		90	A través del proyecto Ciudades Inteligentes desarrollado en cooperación con el Banco Mundial, se llevaron a cabo los siguientes eventos: 1. Evento MEET-UP, el día 26 de abril de 2013 en Sopranos Piza, en el que se empezaron a exponer por parte de funcionarios de Salud, Tránsito, Gobierno y Educación, problemáticas identificadas en ejercicios de colaboración, con estas dependencias, los gremiosdesarrolladores de software y la academia, problemáticas que pueden ser resueltas a través de las TIC. 2 Evento: Los días 24 y 25 de mayo se realizó el evento HACKATHON (maratón de hacker), en el que se plantearon ideas para resolver las problemáticas expuesta en el MEET-UP. De dicho evento salieron 3 grupos ganadores, los cuales están implementado aplicaciones para Estilos de Vida Saludables, Control a las madres gestantes y observatorio de tráfico y movilidad para la ciudad de Manizales. Se evidencia en el marco del Convenio de Cooperación Especial 0604, se desarrollará la Aplicación para la propuesta Control a Madres Gestantes -MAMT, en la vigencia 2014. No se evidencia en la encuesta desarrollada y aplicada por la Universidad de Manizales, la inclusión de un punto para identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en cuanto a las TIC.	
		Establecer un punto formal donde se divulgen por escrito los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos, además de difundirlos por la página Web y los espacios de la Unidad de Divulgación y Prensa			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos - Oficina de prensa		NO	0	No se evidencian acciones a la fecha de la presente auditoria.	

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO		Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la Entidad. Desarrollado en el Componente Dos: Estrategia Antitrámites			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	En el componente "Inclusión, Eliminación y Publicación de Trámites", se desarrolla actividades de consolidación de la información de trámites y servicios en el SUIT Versión 2. migración de tramites y servicios al SUIT Versión 3, elaboración de hojas de vida por cada trámite y servicio, acorde con los procedimientos establecidos en el ISOLUCION, revisión de trámites y servicios con las Seretarias de Despacho, para establecer y depurar los trámites servicios que realmente se brindan a la comunidad. Así mism se realizó revisión con el DAFP, de acuerdo con sus sugerencias y experiencia con otras ciudades del país. En la página web de la Alcaldía se evidencia link a 59 de los trámites publicados en el SUIT, el resto de trámites están pendientes de ser revisados y aprobados por el DAFP.	90,00%
		Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. Desarrollado en el Componente Dos: Estrategia Antitrámites			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	En el componente "Inclusión, Eliminación y Publicación de Trámites", se desarrolla actividades de consolidación de la información de trámites y servicios en el SUIT Versión 2. migración de tramites y servicios al SUIT Versión 3, elaboración de hojas de vida por cada trámite y servicio, acorde con los procedimientos establecidos en el ISOLUCION, revisión de trámites y servicios con las Seretarias de Despacho, para establecer y depurar los trámites servicios que realmente se brindan a la comunidad. Así mism se realizó revisión con el DAFP, de acuerdo con sus sugerencias y experiencia con otras ciudades del país. En la página web de la Alcaldía se evidencia link a 59 de los trámites publicados en el SUIT, el resto de trámites están pendientes de ser revisados y aprobados por el DAFP.	
		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	para la		Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		80	No se evidencian acciones a la fecha de la presente auditoría, en lo referente a material duradero. Pero si se encuentran avisos de atención y horario.	
		Diseñar y elaborar la instrucción necesaria para difundir la dependencia, el nombre y el cargo del o los funcionarios principales a quien deben dirigirse en caso de una queja o reclamo			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia en los procesos de inducción a los funcionarios nuevos, la divulgación de la página web de la Alcaldía con el vínculo a PQRS, se informa que en cada Secretaría existe un funcionario designado para atender las PQRS, siendo en la mayoría de los casos es la asistente de los Secretarios de Despacho o Jefes de Oficina. Se evidencia actas de reuniones llevadas a cabo con los designados para la atención de las PQRS en las dependencias, con el objeto de optimizar procesos.	
		Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Desarrollado en el componente Dos: Estrategia Antitrámites.			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		80	No se evidencian procedimientos documentados para la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, niños, madres gestantes. Se evidencian adecuación de espacios físicos para facilitar el ingreso de personas en situación de discapacidad, adultos mayores y niños a las oficinas de atención al público, como rampas de acceso, ascensor para acceder a la oficina del SISBEN, pasamanos, reubicación de la ventanilla para digiurno.	
	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	Implementar 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			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos - Entidades descentralizadas	SI		100	En marco del Contrato No. 1305200484 suscrito entre la Alcaldía de Manizales y la Universidad de Manizales, se desarrolló la estrategia de cliente incógnito presencial y telefónico, a través de las encuestas y estudios de satisfacción. Se anexa informe consolidado con base en el primer informe presentado por el Contratista. En septiembre 26 de 2013, se realizó socialización de resultados que presentan mediciones más bajas, (Educación, Unidad de Desarrollo Rural, Servicios Administrativos, Planeación, Obras Públicas e Inspecciones de Policía Cerro de Oro, Cumanday, San José, Bosques del Norte, Uiversitaria y Macarena) se entregó informe con las variables más bajas. No se evidencian acciones para corregir aspectos débiles, por parte de las Dependencias involucradas en la medición baja.	
		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			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	El día 8 de noviembre de 2013, se llevó a cabo el evento de Premios Calidad en el Centro Cultural y de Convenciones Los Fundidores, en el que se otorgó reconocimiento a 109 funcionarios de la Alcaldía de Manizales, por la exitosa aplicación del protocolo telefónico, producto de los resultados del cliente incógnito desarrollado en marco del convenio 1305200484,	
	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE	Implementar el proceso de Presupuesto Participativo con las JAL y las JAC			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencian actas de capacitaciones llevadas a cabo con las JAC y las JAL, del 1 al 27 de marzo de 2013, sobre el tema de presupuesto participativo con la metodología del BID, coordinadas por el funcionario coordinador del Banco de Proyectos de Inversión Municipal - BPIM, de la Secretaría de Planeación.	
		Implementar protocolos de atención al ciudadano. Desarrollado en el Componente Dos: Estrategia Antitrámites			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		50	Se evidencia documento propuesta "Proyecto Protocolo de Atención al Ciudadano Ventanilla Única - Alcaldía de Manizales. Pendiente socialización y aprobación del proyecto y posterior institucionalización del ISOLUCION.	
		Ampliar la cobertura de atención del digiurno para Tesorería y Asesores Tributarios			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos		NO	0	No se evidencian acciones a la fecha de la presente auditoría.	

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	ATENCIÓN	Realizar con la ARP Positiva, Salud Ocupacional y la Secretaría de Servicios Administrativos, la señalización de las áreas más ágidas en lo que respecta a rutas de evacuación, zonas restringidas y oficinas, en los espacios de atención al ciudadano			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia señalización en la Oficina de Atención al Usuario: Ventanilla Única y Correspondencia. (RUTAS DE EVACUACIÓN, AREAS RESTRINGIDAS, NUMERACIÓN DE LAS VENTANILLAS DE ATENCIÓN).	
		Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio. Desarrollado en el Componente Dos: Estrategia Antitrámites			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia información unificada en la página web de la Alcaldía, información del software ISOLUCION, y software DIGIFILE. En este último, se pueden consultar por parte de los 8 funcionarios de la Ventanilla Única, los requisitos de cada uno de los trámites que se pueden realizar en la Ventanilla, para informar a los ciudadanos, los cuales pueden ser visualizados o impresos para el ciudadano.	
	Implementar un enlace de fácil acceso en la Página WEB de la Alcaldía de Manizales, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQR)					Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia rediseño y reubicación del ícono que identifica sistema de PQRS, tanto en la página web como en 33 Telecentros de la ciudad de Manizales, al cual puede ingresar el ciudadano desde cualquier computador con acceso internet.	
	Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de PQR					Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia formato diseñado para la recepción de PQRS, accediendo a la página web de la Alcaldía, link PQR. El formulario de captura de datos permite anejar documentos (videos, fotos, archivos, etc)	
	Construir un Sistema de Registro ordenado de las PQR					Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia la plataforma de PQR, en el cual se ingresa con los datos del ciudadano y de la solicitud, y finaliza con la respuesta a la solicitud, bien sea por medio electrónico o físico según la información que haya suministrado.	
	Se hará difusión de la línea gratuita en la página Web y en medios audiovisuales y escritos				Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia en la página web de la Alcaldía, parte inferior la descripción de la línea gratuita (Quejas, Denuncias, y Reclamos) 01800968988 y en la nueva plantilla de oficios diseñada por la Oficina de Prensa de la Alcaldía y la Oficina Gestión de Calidad.	
	Designar un área de la Entidad encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen					Secretaría de Servicios Administrativos -	SI		100	Se evidencia en funcionamiento la Oficina de Atención Usuario (Ventanilla Única y Correspondencia), integrada por 9 funcionarios, 7 de carrera administrativa y 2 en nombramiento provisional. Así mismo, en cada una de las dependencias de la Administración Municipal, existe un funcionario designado para tramitar y resolver las PQRS.	
	Implementar un programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos y a la trazabilidad del documento al interior de la Entidad					Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia implementación del Sistema GED - Gestión Electrónica Documental, administrado por la Oficina de Correspondencia. El Sistema GED se encuentra implementado en todas las dependencias de la Administración Municipal, a excepción de la Oficina de Control Disciplinario Interno, dado su carácter de confidencialidad, la Secretaría Jurídica, dado su calidad de custodio de la información y la Secretaría de Educación, puesto que tienen implementado el SAC Sistema de Atención al Ciudadano, que es de uso obligatorio por parte del Ministerio de Educación Nacional.	
	A partir del mes de Marzo, se realizarán 60 llamadas mensuales de seguimiento a las PQR presentadas por los ciudadanos				Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia informe consolidado de manera cuatrimestral de la Líder de la Oficina de Atención al Usuario, sobre las llamadas realizadas por los 8 funcionarios que atienden las ventanillas únicas, a los usuarios de las PQRS, con el fin de establecer la recepción de la respuesta, la claridad de la misma y la satisfacción frente a la respuesta.	
	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición					Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia la implementación del Sistema de Gestión Electrónica Documental - GED, en el cual se registran todos los derechos de petición de la Alcaldía de Manizales, observando en uno de los reportes generados por el Sistema, que en el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de noviembre de 2013, se recibió un total de 2686 Derechos de Petición, sin tener en cuenta a las Secretarías Jurídica, Educación y Control Disciplinario. Así mismo, la Secretaría de Despacho de Servicios Administrativos envía mensualmente a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, informe sobre los GED pendientes de respuesta.	
	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas								N/A	No se evidencian acciones a la fecha de la presente auditoría, por cuanto no se han identificado derechos de petición relacionados con rendición de cuentas.	
	Integrar los sistemas de PQR y denuncias, con los Organismos de Control						SI		100	Se tiene correo de denuncia que es administrado por la Oficina de Control Disciplinario Interno	
	Se harán de forma aleatoria la revisión de la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos en el sistema de PQR. - Se harán de forma aleatoria llamadas a los peticionarios para indagar acerca de su satisfacción por la respuesta recibida				Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos - Oficina de Atención al Usuario	SI		100	Se evidencia informe consolidado de manera cuatrimestral de la Líder de la Oficina de Atención al Usuario, sobre las llamadas realizadas por los 8 funcionarios que atienden las ventanillas únicas, a los usuarios de las PQRS, con el fin de establecer la recepción de la respuesta, la claridad de la misma y la satisfacción frente a la respuesta.	
	CONTROL		Organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de los Servidores Públicos de la Entidad			Diciembre	Secretaría de Servicios Administrativos	SI		100	

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
		Realizar Auditorías Semestrales y Presentar los Respetivos Informes			Diciembre	Control Interno	SI		100	Se evidencia por parte de la Unidad de Control Interno, la ejecución del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2013, las cuales a la fecha de la presente auditoría se encuentran cumplidas en el 94%, con sus respectivos informes finales.	
	VEEDURÍAS CIUDADANAS	Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas			Diciembre	secretaría de servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia en el micrositio URNA DE CRISTAL en el menú, Link Participación Ciudadana, la opción de instaurar preguntas, comentarios y denuncias enfocados a ejecución de Obras, Corrupción y Temes Contractuales. Con link de correo a la Oficina de Control Disciplinario, correo umadecristal@manizales.gov.co, a la fecha han ingresado 7 correos, de los cuales no se evidencian temas de corrupción. Así mismo, se evidencia el submenú QUIERE SER VEEDURIA, el cual contiene video tutorial para ser veedor.	
		Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas			Diciembre	secretaría de servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia en pliegos de condiciones definitivos, publicados en el SECOP, un llamado para que las LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS QUE SE ENCUENTREN CONFORMADAS DE ACUERDO CON LA LEY REALICEN EL CONTROL SOCIAL AL PROCESO DE CONTRATACIÓN. IGUALMENTE INFORMACIÓN EN LA PAGINA WED Y CORREO DE DENUNCIAS ADMINISTRADO POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	
		Facilitar y permitir a las veedurías el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal			Diciembre	secretaría de servicios Administrativos	SI		100	Se evidencia dentro del proceso URNA DE CRISTAL, acceso del ciudadano y veedor a las propuestas presentadas en cada proceso precontractual, pueden asistir a las audiencias de apertura y adjudicación, y en general a cualquiera de las etapas precontractuales realizadas en URNA DE CRISTAL.	
	COMPONENTE FÍSICO					Srvicios Administrativos	SI		100	Dentro del espacio físico de la URNA DE CRISTAL, se evidencia la disposición de 20 urnas fijas y 6 urnas móviles, la oficina no cuenta con wifi, está en proceso de adjudicación. • Se evidencia funcionamiento de internet a través de línea interna de la Alcaldía, la instalación y funcionamiento de 7 cámaras, 3 fijas y 6 móviles, adheridas al techo. • Se observan 3 mesas para evaluadores, con tres (3) computadores portátiles, una (1) consola de sonido para el funcionamiento de los micrófonos y las cámaras, un (1) puesto de trabajo para la administradora de la Urna, compuesto por escritorio, silla giratoria, computador portátil, impresora, línea telefónica directa. • Se observa que las urnas fijas permanecen con llaves y se retiran al finalizar la jornada. • Se observa Televisor de 42 pulgadas con proyección de las 7 cámaras. Desde el computador de la Administradora se maneja el tablero de mando de cámaras, se está a la espera de instalación del joystick; y un profesional de la Unidad Tecnológica de la Secretaría de Servicios Administrativos tiene acceso al tablero de mando. Dicho profesional realiza los back-up de las cámaras periódicamente. • Se observan ocho (8) sillas dispuestas para los oferentes y la comunidad observadora. • Se evidencia fijación de hora legal en la pantalla de las cámaras reflejadas en el monitor. Las cámaras graban de lunes a viernes, en el horario de 5:00 a.m. a 8:00 p.m., la información ingresa al servidor.	
	LICITACIÓN PÚBLICA					Srvicios Administrativos	SI		100	• Se evidencia la utilización del formato JU-CO-CO-FR-27 para la recepción de propuestas. • Se evidencia utilización del formato Acta de Cierre y apertura del Sobre. • Se evidencia publicación en el SECOP de la Resolución de conformación y presentación del Comité Asesor y evaluador. No se evidencia la lectura. • Se evidencia publicación en el SECOP de Informes de Evaluación de los procesos precontractuales. • Se evidencia en los videos publicados en la página web, grabación de las etapas de Recepción de Ofertas y Audiencia Pública de Adjudicación.	
	SELECCIÓN ABREVIADA – SUBASTA INVERSA (presencial)					Srvicios Administrativos	SI		100	• Se evidencia la utilización del formato JU-CO-CO-FR-27 para la recepción de propuestas. • Se evidencia utilización del formato Acta de Cierre y apertura del Sobre. • Se evidencia publicación en el SECOP, de la Resolución de conformación y presentación del Comité Asesor y evaluador. No se evidencia la lectura. • Se evidencia publicación en el SECOP de Informes de Evaluación de los procesos precontractuales. • Se evidencia publicación de informe de evaluación y/o verificación de los requisitos habilitantes en el SECOP, el cual es firmado por los Integrantes del Comité Evaluador. • Se evidencia en los videos publicados en la página web, grabación de las etapas de Recepción de Ofertas y Audiencia de Subasta Inversa	
	SELECCIÓN ABREVIADA – PROCEDIMIENTO MENOR CUANTÍA					Srvicios Administrativos	SI		100	• Se evidencia publicado en el SECOP, Acta de Audiencia de Sorteo Proceso MCSOP-070-2013. Realizado por cada dependencia. • Se evidencia publicación en el SECOP Acta de Cierre y Apertura de Propuestas MCSOP-070-2013, el cual es realizado por cada dependencia. • Se evidencia publicación en el SECOP, de la Resolución de conformación y presentación del Comité Asesor y evaluador. No se evidencia la lectura. • Se observa publicación en el SECOP de los informes de evaluación y Acto administrativo de adjudicación. • Se evidencia en los videos, que en este proceso de Selección Abreviada Menor Cuantía, solo se graba la etapa de Recepción de Ofertas.	

**AUDITORIA EXPRESS No. 05 DE 2013 - UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TRÁMITES Y SERVICIOS Y/O FORMA DE MEDICIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLE			ANOTACIONES	EVALUACIÓN POR COMPONENTE
							SI	NO	%		
URNA DE CRISTAL	COMPONENTE VIRTUAL					Srvicios Administrativos	SI		95	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia ingreso a la Urna Virtual mediante la página web de la Alcaldía y la página www.urnadecristalmanizales.com. No se observa grabación en vivo o tiempo real.</li> <li>Se evidencia en el menú Inicio, submenú Contratos, despliegue HISTORICOS, videos cargados con las principales etapas del proceso precontractual, correspondientes a los meses de mayo a diciembre de 2013.</li> <li>No se evidencia en el despliegue EN CURSO, los procesos llevados a cabo en tiempo real.</li> <li>Se observa en despliegue PROXIMOS, procesos radicados y pendientes por iniciar el proceso, se evidencia que todos los procesos, tanto los finalizados, en trámite y en curso, tienen link al SECOP.</li> <li>La empresa HIRENDER, es la encargada de la administración del micrositio. Se evidenció que no se encuentra en tiempo real lo que está sucediendo en la Urna.</li> <li>No se evidencia publicación de informe de la manera como se está adelantando la ejecución de los principales contratos que ha celebrado la Administración. Se evidencia consolidado mensual de "Procesos Llevados en URNA DE CRISTAL", el cual establece el número del proceso, Secretaría responsable, número de propuestas presentadas, objeto del contrato y la fecha en que fue retirado de la URNA.</li> <li>Se evidencia publicación del paso a paso de los Procesos Precontractuales.</li> <li>Se evidencia publicación de Borrador "Manual de Contratación", el cual no se encuentra debidamente numerado, ni firmado.</li> <li>Se evidencia publicación del Decreto Manual de Supervisión e Interventoría de la Entidad, el cual no se encuentra numerado, ni firmado.</li> <li>No se evidencia publicación de los Actos Administrativos de Delegación, Decreto 0318, a pesar de estar relacionado en el Link de Procedimientos.</li> <li>Se evidencia publicación de la Ejecución Presupuestal por meses y plan de acción anual.</li> </ul>	97.00%
	COMPONENTE DE CRITERIOS PÚBLICOS Y ESTANDARIZADOS				Srvicios Administrativos	SI		95	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia estandarización del Pliego de Condiciones correspondiente a: Obra Pública y Contratación de papelería y útiles de escritorio, publicado en el link de Procedimientos del Micrositio URNA DE CRISTAL.</li> <li>Se evidencian formatos – plantillas para: Aviso público de convocatoria, Acto de Apertura, Pliego de condiciones. Acta de audiencia de aclaración de pliegos y de asignación de riesgos, Acta de la audiencia de adjudicación y Acto administrativo de adjudicación. Se observa formato JU-CO-CO-FR-25 y JU-CO-CO-FR-27 para cierre del proceso y apertura de las ofertas.</li> </ul>		
	VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO EN EL ISOLUCION					Srvicios Administrativos			95	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia en funcionamiento el micrositio urnadecristalmanizales.com. En micrositio urnadecristalmanizales.org, no se evidencia en funcionamiento.</li> <li>Se evidencia publicación de videos de las etapas principales de los procesos precontractuales liderados desde la estrategia URNA DE CRISTAL.</li> <li>Se evidencia en el micrositio urna de cristal, menú INICIO, submenú CONTRATATOS, ítem CRONOGRAMA, la publicación periódica del cronograma de procesos Urna de Cristal "Formato JU-COCO-FR-24- Estado Vigente – Versión 1.</li> <li>No se evidencia link al SECOP, desde el ítem cronograma.</li> <li>Se evidencia en el SECOP- Subasta Inversa SI-SSP0132013, en el componente Ubicación Geográfica del Proceso, la anotación "Dirección Física de Entrega de Documentos del Proceso: Calle 21 21-44 Piso 1, Centro Administrativo Municipal, Torre A, en Manizales URNA DE CRISTAL.</li> <li>No se puedo verificar acompañamiento de funcionario al proponente, dado que no hay procesos contractuales para iniciar.</li> <li>Se evidencia Resolución No. 2220 del 29 de noviembre de 2013, por medio del cual se integra un Comité para la revisión de los requisitos habilitantes de las propuestas presentadas dentro del proceso de Selección Abreviada de Subasta Inversa SI-SSA-009-2013, para contratar la ADQUISICION DE INFRAESTRUCTURA INFORMATICA PARA LA ADMINISTRACION CENTRAL MUNICIPAL. Se evidencia en el SECOP publicación del Informa Evaluación de proceso SI-SSA-009-2013.</li> <li>No se observa scanner, ni fotocopidora en la URNA DE CRISTAL, lo que genera que la Administradora de la Urna deba salir en un momento determinado a acompañar al ciudadano a fotocopiar los documentos, ocasionando un posible riesgo jurídico y operativo.</li> <li>Se evidencia grabación de lunes a viernes, en el horario de 5:00 a.m. a 8:00 p.m..</li> <li>No se evidencia formato para el préstamo de llaves, en caso de requerirse la presencia de un funcionario en horario extralaboral, o integrante del comité evaluador.</li> <li>El proceso de URNA DE CRISTAL, inicia en la etapa de recepción de ofertas.</li> <li>Cada Secretaría elabora los documentos que hacen parte de la etapa precontractual, los cuales se encuentran publicados en el SECOP.</li> <li>Se evidencia en expedientes contractuales custodiados por la Secretaría Jurídica, hoja de chequeo.</li> </ul>	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DECRETO 0231 DE 2013	
COMPONENTE	% CUMPLIMIENTO
METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	50,00
RENDICIÓN DE CUENTAS	100,00
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	90,00
POLITICA CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL	97,00

MONICA CONSTANZA PIEDRAHITA M  
Directora Administrativa  
UNIDAD DE CONTROL INTERNO