



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

Entidad:	Alcaldía de Manizales	Fecha de publicación:	15 de enero de 2020
Vigencia:	2019 – Con corte al 31 de diciembre de 2019		
Objetivo:	Realizar seguimiento al Decreto 0122 del 30 de enero de 2019 "Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Código del Buen Gobierno para vigencia del año 2019", con corte al 31 de diciembre de 2019.		
Fecha del seguimiento:	Del 7 al 13 de enero de 2020		
Jefe Unidad de Control Interno	JUAN CARLOS RAMÍREZ VALENCIA		
Auditora	FRANCENETH RAMOS FLOREZ		

La Unidad de Control Interno realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Código del Buen Gobierno para la vigencia del año 2019", con corte al 31 de diciembre de 2019, con el fin de determinar el avance de cumplimiento de las actividades determinadas en los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según lo dispuesto en la Guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" de la Presidencia de la República y en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: La Alcaldía de Manizales mediante el Decreto No. 0139 del 20 de febrero de 2018 "Por el cual se modifica el Decreto Municipal No. 0453 del 14 de septiembre de 2016", aprobó la Política para la Administración del Riesgo.

Este componente queda con una valoración del **100%**.

2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Se observó al 31 de diciembre de 2019, que el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Manizales 2019, está conformado por diez y ocho (18) riesgos y veintinueve (29) controles, el cual se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía, en el Link:

<https://manizales.gov.co/Contenido/Alcaldia/3258/mapa-de-riesgos-de-corrupcion>.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

Este componente queda con una valoración de cumplimiento del **100%**.

3. MONITOREO y REVISIÓN: Los funcionarios de la Alcaldía deben aplicar los lineamientos de operación definidos en el Artículo 1º del Decreto 0139 del 20 de febrero de 2018.

Esta actividad se valora con un cumplimiento del **80%**, toda vez que en el seguimiento realizado con corte al 31 de agosto de 2019, no se suministró la totalidad de las actas que corrobora la revisión de los riesgos de corrupción con corte al 31 de julio, por parte de los responsables, como lo establece el numeral 2 del Artículo 1º del Decreto 0139 del 20 de febrero de 2018.

La próxima elaboración y/o actualización está programada para el mes de enero de 2020, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Secretaría de Servicios Administrativos, mediante correo institucional de fecha 8 de enero de 2020.

4. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN: La Unidad de Control Interno llevó a cabo el tercer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Manizales, con corte al 31 de diciembre de 2019, con respecto a la efectividad o no de los controles establecidos, su coherencia con las causas identificadas y si funcionan en forma oportuna y efectiva, de acuerdo con lo dispuesto en la Guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" de la Presidencia de la República.

Esta actividad se cumplió en el **100%**.

A continuación, se presenta Matriz del Seguimiento realizado al Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Manizales, con corte al 31 de diciembre de 2019:

Núm.	RIESGO	ANALISIS	Controles existentes	Monitoreo y Revisión		
		CAUSA		Acciones	EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	OBSERVACIONES

2



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

1	Omitir o entregar información para favorecer a terceros	Falta de ética. Prevalencia de intereses particulares sobre los generales. Prevalencia de intereses políticos sobre los técnicos	Campañas internas de sensibilización en temas de autocontrol, ética y transparencia Aplicación del Código de Ética del Auditor.	Denunciar los hechos ante la autoridad competente para conocer del caso.	El grupo de auditoría de la Unidad de Control Interno, aplica el Código de Ética del Auditor	Pendientes campañas internas en temas de autocontrol y transparencia. Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
2	Inversiones sin respaldo	Falta de discrecionalidad de los funcionarios permite hacer grandes inversiones en entidades que no ofrecen sólido respaldo. Falta de regulación en la materia	Realización de inversiones solo en entidades que cumplen con los requisitos de calificación establecidos en el Decreto 1525 de 2008 del Ministerio de Hacienda.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que colocan inversiones sin respaldo	La Tesorería Municipal reporta que la Alcaldía de Manizales tiene cuentas de ahorros con tasas preferenciales, en las entidades financieras BANAGRARIA, SUDAMERIS, BBWA, Banco de Occidente, Bancolombia, Grupo ScotiaBank (Citibank y Colpatria), DAVIVIENDA y CAJA SOCIAL y no se registran inversiones sin respaldo.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
3	Utilización indebida de los recursos financieros de la Entidad.	Falta de ética del servidor público que se encuentra al servicio de la entidad. Deficiencias en los mecanismos de seguridad informática	Giros de órdenes de pago realizados en su gran mayoría a través de giros electrónicos, montados a través del portal de la entidad financiera por parte de la persona encargada y aprobados por el líder del proceso, quien verifica que los datos que están en el portal coincidan con los que refleja la orden de pago.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que utilicen indebidamente los recursos	Se reporta que los giros de órdenes de pago son realizados en su gran mayoría a través de giros electrónicos, a través del portal de la entidad financiera por parte del funcionario encargado y aprobados por el líder del proceso, lo que minimiza el riesgo.	La Alcaldía de Manizales tiene un computador habilitado para pagos, con un único funcionario autorizado y con claves para su manejo. Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

			En el proceso de conciliaciones se generan alertas sobre cualquier inconsistencia entre el movimiento del auxiliar contable y el giro efectivo de recursos.		Se generan alertas producto de la conciliación bancaria, las cuales son revisadas por el grupo de conciliaciones para subsanar la debilidad y se envían comunicaciones al banco que corresponde para su identificación. Se confirman transacciones o giros telefónicamente desde los bancos.	A pesar de generarse alertas ante cualquier inconsistencia en el proceso conciliatorio, se presentan partidas por identificar. Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
4	Cobro por realización de trámites en la Ventanilla Única	Falta de límites y control de la autonomía y poder decisorio de los servidores que tienen capacidad para influir en los asuntos de la entidad. Desconocimiento de requisitos para la realización de trámites y servicios prestados por la Entidad, por parte del funcionario y del ciudadano.	Capacitaciones permanentes a los funcionarios sobre servicio al ciudadano y valores.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que han cobrado por la realización de un trámite	A la fecha no se registran quejas de los usuarios sobre la atención al usuario, o por desconocimiento de los trámites.	Se registra el 5 de septiembre de 2019, capacitación a funcionarios de la Ventanilla Única de la Servicios Administrativos al curso "Modelo Disney de Negocios y Atención". Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
		Exposición de aviso "Los trámites en la Ventanilla Única no tienen ningún costo", en la entrada en la Ventanilla Única.			A la fecha no se registran quejas de los usuarios sobre cobro por realización de trámites en la Ventanilla Única.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
5	Solicitud y aceptación de dádivas por realización de trámites en cualquier Dependencia de la Administración Central Municipal	Complejidad en trámites que deben adelantar los ciudadanos ante el municipio. Falta de ética y valores del servidor público que se encuentra al servicio de la Entidad.	Capacitaciones permanentes a los funcionarios sobre servicio al ciudadano y valores.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que han cobrado por la realización de un trámite	No se registran quejas por solicitud y aceptación de dádivas por realización de trámites en las dependencias, ni se registra apertura de procesos disciplinarios por esta causa.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.

4



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

6	Tráfico de influencias y amiguismo en la Ventanilla Única y en la Oficina de Correspondencia	Falta de límites y control de la autonomía y poder decisorio de los servidores que tienen capacidad para influir en los asuntos de la entidad. Falta de ética del servidor público que se encuentra al servicio de la Entidad.	Cumplimiento de las normas que existen y exigen que los trámites deben realizarse en el orden de radicación Utilización del Sistema de Turnos, para la atención al usuario de acuerdo con su orden de llegada.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que han cobrado por la realización de un trámite	Se observa en funcionamiento el Sistema de Digiturno y el cumplimiento de las normas definidas para su funcionamiento, el cual es asignando por orden de llegada, y con una ventanilla preferencial, para atender a personas de tercera edad, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas con niños pequeños o de brazos.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
7	Utilización indebida de recursos físicos y tecnológicos para favorecer intereses particulares	Ausencia de mecanismos de control para ingreso y salida de elementos previamente autorizados. Falta de ética del servidor público que se encuentra al servicio de la entidad. Ausencia de políticas, carencia de directrices y lineamientos para el adecuado manejo de los recursos de la entidad.	Servicio privado de vigilancia en las instalaciones de la Administración Central las 24 horas del día. Utilización del formato PSI-SAM-FR-22 "Control de salida y entrada de elementos y/o equipos".	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que han utilizado indebidamente recursos físicos y/o tecnológicos	La administración de la Propiedad Horizontal tiene servicio de vigilancia las 24 horas del día en las dos (2) porterías del edificio central de la Alcaldía; no obstante, solo en la portería de la entrada al edificio central se revisa los bolsos, maletines y morrales a los ciudadanos que ingresan y a la salida a todos. Así mismo, se verifica que todos los elementos que se retiran presenten la orden de salida y se registran los computadores que ingresan. Se observa que para retirar elementos y/o equipos del edificio de la Alcaldía deben tener autorización mediante el formato PSI-SAM-FR-22 "Control de salida y entrada de elementos y/o equipos", para lo cual se tienen tres (3) firmas autorizadas para la salida de los elementos, además del visto bueno de la Administración de la	Se observa que en la portería de acceso a los parqueaderos de la Alcaldía no existen controles similares a los utilizados en el ingreso por las porterías de las Torres A y B del Centro Administrativo, y los vehículos que ingresan y salen continuamente no son revisados en su interior. Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo. Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

5

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

8	Perdida, daño, alteración o manipulación de documentos en el archivo de gestión, o en el archivo central de la Sede del Archivo Municipal	Carencia de recursos tecnológicos y sistemas integrados de información seguros y confiables para la conservación de la información. Falta de ética del servidor público que se encuentra al servicio de la entidad. Falta de controles en el acceso y manipulación de documentos en medio físico y magnético disponibles en las dependencias. Falta de control para el acceso y préstamo de documentos de carácter institucional. Ingreso permanente de usuarios y funcionarios externos a la Oficina de Control Disciplinario. Falta de infraestructura física y locativa adecuada para la conservación y custodia de los expedientes	Software para registro y control de información	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios por perdida, daño, alteración o manipulación de documentos	Propiedad Horizontal. Se observa en funcionamiento el software Admiarchi a partir del año 2012, con registro de los inventarios de las series documentales de contratos, licencias de construcción, historias laborales, expedientes de las comisarías e inspecciones, entre otras series documentales. El software cumple con los requerimientos de la ley de transparencia.	NINGUNA
		Planilla para el control de préstamo de documentos	Se observa aplicación el Formato PSI-SAM-FR-25 Versión 2.1., el cual es utilizado por funcionarios del Archivo Municipal, para el control de préstamo de documentos, lo cual garantiza la trazabilidad y control del documento.		NINGUNA	
		Elaboración y ejecución de las Tablas de Retención Documental	Se observa que las tablas de retención documental se encuentran publicadas en la página web de la Alcaldía, Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión Información Pública - Gestión documental.		Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.	
		Acceso restringido a las áreas de depósito de documentos	Solo ingresan personas autorizadas por la Secretaría de Servicios Administrativos y el Archivo Municipal, acompañados por funcionarios del Archivo Municipal.		NINGUNA	

6

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

9	Provisión de cargos por acuerdos políticos	<p>Falta de estudios de la adecuación y necesidades de personal.</p> <p>Necesidad de pagar favores políticos.</p> <p>Falta de ética del servidor público que se encuentra al servicio de la entidad.</p>	Revisión de hojas de vida para verificar que cumplen con los requisitos del cargo a proveer	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que materialicen el riesgo	Se evidencia archivo en Excel con información sobre el proceso de verificación de las hojas de vida en lo referente al cumplimiento de los requisitos del cargo a proveer.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
10	Fraude de funcionarios o terceros	<p>Carencia de medios y mecanismos que garanticen y preserven la seguridad e integridad de los bienes y recursos de propiedad de la entidad.</p> <p>Falta de control sobre los recursos que se encuentran asignados a cada uno de los servidores públicos de la entidad.</p> <p>Falta de ética del servidor público que se encuentra al servicio de la entidad.</p>	Capacitación en Ética, Valores y Principios con los que debe contar todo funcionario público.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que han cometido fraude	A la fecha no se registran procesos en Control Disciplinario relacionados con este riesgo. Se reporta jornada de reinducción los días 18 y 19 de septiembre de 2019.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
11	Uso indebido de la información que reposa en las bases de datos de la Secretaría de Desarrollo Social	Solicitud de las bases de datos por parte de personas naturales y jurídicas, con fines	Actualización y aplicación del acuerdo de confidencialidad con las personas que tienen a su cargo las bases de datos.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que han usado	Se observa la socialización del "Acuerdo de confidencialidad de la información", el cual debe ser aplicado por los funcionarios con bases de	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

		desconocidos, y sin tener en cuenta que existen impedimentos del nivel nacional para su entrega, en algunos casos	Entrega de información a través de solicitudes formales.	indebidamente la información	datos a cargo, y éstas solo se entregan a través de solicitudes formales.	
12	Posible exigencia de requisitos específicos en la planeación del proceso contractual para beneficiar a un tercero	Interés de beneficiar a un particular en especial	Revisión de los estudios previos por parte de la Secretaría Jurídica, de tal forma que se apliquen los criterios de estandarización para los pliegos de condiciones	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que beneficien terceros en un proceso contractual	Se evidencia la elaboración de formatos tipo para los estudios previos para contratación de prestación de servicios por contratación directa y contratación de mínima cuantía, lo cual contribuye a minimizar el riesgo; así mismo, se cuenta con la revisión realizada por la Secretaría Jurídica en cuanto a la parte jurídica, lo cual queda evidenciado con el visado y la firma del abogado que lo revisó.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
13	Cambiar documentos y/o alterar las evaluaciones de los procesos contractuales con el fin de favorecer a un tercero	Interés de beneficiar a un particular en especial	Comités de Evaluación no individuales, conformado por grupos interdisciplinarios con profesionales y/o técnicos para la parte técnica. Evaluación de las propuestas en la URNA DE CRISTAL implementada por la Alcaldía de Manizales, donde las propuestas no salen de allí, se graba todo lo que ocurre las 24 horas del día todos los días	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que cambien o alteren documentos contractuales	Se registra que para cada proceso de contratación se constituye un Comité Evaluativo, conformado por funcionarios y personas de diferentes disciplinas mediante Acto Administrativo (Resolución) y se levanta el respectivo informe evaluativo que se publica en el SECOP. Efectividad del control, toda vez que la Urna de Cristal graba todos los movimientos y custodia los documentos de las propuestas para los procesos precontractuales de licitaciones, menores cuantías y mínimas cuantías, hasta la adjudicación.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.

8

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co

UNIDAD DE
CONTROL INTERNOINFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019

14	Inexactitud u omisión en el reporte de los hechos susceptibles de registro contable por parte de las dependencias responsables	Falta de control en el reporte de información por parte de los Secretarios de Despacho que deben reportar la información	Solicitud por oficio a las distintas Secretarías del cumplimiento de la obligación que tienen para reportar la información de sanciones y multas	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que reporten información inexacta u omitan información susceptible de registro contable	Se observan oficios enviados desde el Grupo de Contabilidad de la Secretaría de Hacienda a las dependencias que generan información sobre sanciones y multas, además se solicita a la Oficina de Recursos Tributarios reporte sobre los saldos por cobrar diferentes a impuestos liquidados por el sistema SITU a nivel de tercero y concepto de cobro y antigüedad.	La información sobre hechos susceptibles de registro contable es solicitada por la Secretaría de Hacienda cada tres (3) meses, lo que no permite fortalecer e inculcar la cultura contable. Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
15	Incurrir en actos mal intencionados y/o de mala fé	Obtener beneficios propios o para terceros Falta de valores, principios y compromiso por parte de los funcionarios	Existencia mediante Decreto del Código de Ética para todos los funcionarios	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que incurran en actos de mala fé	La Líder de Atención al Usuario, envía correos a su grupo de trabajo, haciendo énfasis sobre el buen trato a los usuarios y la importancia de ser recto en su actuar.	Aprobado y socializado el Código de Integridad. Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
16	Prevaricato durante la expedición de actos administrativos	Pago de favores políticos Resistencia al control y a la aplicación de los procedimientos y políticas	Revisión de los Profesionales Especializados y/o de los Secretarios de Despacho, de todos los actos administrativos que se expiden en la Administración Central Municipal	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que utilicen influencias para otorgar favores incumpliendo la Ley	Efectividad del control, toda vez que se observa que los actos administrativos son revisados y complementados como control de legalidad, por los profesionales especializados de la Secretaría Jurídica, antes de ser firmados por el Señor Alcalde.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

17	Cohecho durante el proceso de Liquidación y Administración del Tributo	Intereses personales de quien fiscaliza Tráfico de Influencias Pago de favores políticos y personales	Cruce de información para revisión de actos administrativos de liquidación, fiscalización tributaria y procesos de cobro coactivo.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que pidan o reciban dadivas para otorgar favores	La Unidad de Rentas reporta que permanentemente se lleva a cabo el cruce de datos para depurar la información. Se envía oficio a Recursos Tributarios con los títulos para iniciar el proceso de cobro coactivo. Cruce de información con las oficina de Liquidación y Determinación, Fiscalización y Cobro Coactivo, lo que genera que los funcionarios tengan la información, y así evitar el poder de la información en una sola persona.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.
18	Cohecho durante el procedimiento sancionatorio por infracción a las normas de tránsito	Abuso de autoridad	Realizar el comité de ética interno de los agentes de tránsito de manera regular Realizar campañas con los funcionarios y la comunidad para denunciar hechos de corrupción en cualquier etapa del proceso.	Enviar a Control Disciplinario al o los funcionarios que pidan o reciban dadivas para otorgar favores	Se observa actas de reunión con los Agentes de Tránsito, en donde se deja constancia de haber tratado el tema de la corrupción y la buena imagen institucional, además del énfasis sobre el buen trato a los usuarios y la importancia de ser recto en su actuar. Se observan actas de reunión firmadas por los funcionarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte en donde se trató el tema de corrupción. En las reuniones con los Agentes de tránsito se reitera sobre la honestidad y la obligación de evitar hechos de corrupción.	Durante este periodo, no se reportan procesos disciplinarios respecto a este riesgo.

10



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:

Ítem	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO Y CONTROL	
					%Avance al 31 de diciembre	Observaciones
1	Mantener publicados los procedimientos institucionales documentados en sus versiones actualizadas	Procedimientos institucionales documentados publicados en la página web	1 de Febrero de 2019	31 de diciembre de 2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y servicios
2	Mantener publicados los links al SUIT los trámites y otros procedimientos administrativos de la Alcaldía en la página web	Enlace a los trámites y otros procedimientos administrativos del SUIT disponible	1 de Febrero de 2019	31 de diciembre de 2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y servicios
3	Mantener publicado en enlace al portal de los trámites en línea en la página web de la alcaldía	Enlace a trámites en línea disponible	1 de Febrero de 2019	31 de diciembre de 2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y servicios
4	Actualizar de ser necesario los trámites y otros procedimientos administrativos de la Alcaldía de Manizales por motivo de cambios normativos, administrativos o tecnológicos	Trámites y otros procedimientos administrativos actualizados	1 de Febrero de 2019	31 de diciembre de 2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y servicios, la Estrategia de Racionalización de Trámites de fecha 25 de noviembre de 2019, en la cual se racionan cuatro (4) trámites racionalizados: 1. Impuesto de Industria y Comercio y su complementario de avisos y tableros, 2. Certificado de estratificación socioeconómica, 3. Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas, 4. Asignación de nomenclatura.

 11
USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS:

Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Fecha programada	SEGUIMIENTO Y CONTROL	
					% de Avance 3° (Dic. 31)	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración de la estrategia de Rendición de cuentas	Estrategia elaborada/estrategia programada. Documento	Octubre	100	Se reportó Acta de la Estrategia de Rendición de cuentas de fecha 7 de febrero de 2019.
	1.2	Aprobación de la estrategia de rendición (divulgación de información, diálogo, caracterización de población)	Estrategia presentada/estrategia aprobada. Documento		100	Se reportó Acta de la Estrategia de Rendición de cuentas de fecha 7 de febrero de 2019.
	1.3	Identificar los medios más idóneos a utilizar conforme a la información que se dirija a la ciudadanía o diferentes públicos	Boletín elaborado Redes Sociales Sala de Prensa	Octubre	100	Se evidenció que el día 5 de diciembre de 2019, se llevó a cabo segundo evento de rendición de cuentas. Se identificaron medios como correo electrónico, redes sociales, sala de prensa y boletines internos y externos.
	1.4	Ejecución presupuestal de la entidad con Corte al Mes de Diciembre	Cuadro de ejecución presupuestal		75	En el evento de rendición de cuentas del 5 de diciembre de 2019, se presentó la ejecución presupuestal con corte al 30 de septiembre de 2019. En proceso cierre de fin de año por parte de la Secretaría de Hacienda.
	1.5	Realizar productos audiovisuales para informar permanentemente a la opinión pública sobre la gestión que adelanta la Alcaldía	3 Clips Audiovisuales mensuales	Todo el año	100	Se observó productos audiovisuales permanentemente, en la red social alcaldiamanizales.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Definir a nivel directivo las temáticas relevantes para incluir en la rendición de cuentas	Inventario de temáticas	Octubre	100	Se reportó que las temáticas del evento de rendición de cuentas realizado el día 5 de diciembre de 2019, fueron definidas a nivel directivo en reuniones llevadas a

12

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

						cabo los días 4, 8 y 31 de octubre y 5 de noviembre de 2019.
2.2	Recepción y consolidación de información por cada una de las secretarías y entes descentralizados	Cuadro de control	Octubre	100		Se reporta que la información se recibió en el mes de octubre de 2019 y el informe se publicó el día 1 de noviembre de 2019, en la página de la Alcaldía, link transparencia y acceso a la información pública.
2.3	Diseño y diagramación de informe rendición de cuentas	Informe diseñado/informe elaborado. Informe	Octubre	100		Se reporta que el diseño y diagramación de la rendición de cuentas fue realizado por la Unidad de Divulgación y Prensa.
2.4	Creación de un hashtag	Informe de resumen del hashtag	Octubre	100		Se reporta la creación del hashtag #rendimos cuentas, publicado en la página web de la Alcaldía.
2.5	Construcción de base datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, universidad y otros grupos de interés	Base de datos	Octubre	100		Se reporta la base de datos con los grupos de interés, para el evento de rendición de cuentas llevado a cabo el día 5 de diciembre de 2019.
2.6	Readecuación del micro sitio	Micro sitio adecuado	Octubre	100		Se reporta la creación del hashtag #rendimos cuentas, publicado en la página web de la Alcaldía y el botón de rendición de cuentas.
2.7	Elaboración de la presentación del informe de gestión de la Redición de cuentas	Informe publicado en página web	Un mes previo la actividad	100		Se observa elaborado y publicado el informe del día 1 de noviembre de 2019 en la página web de la Alcaldía de Manizales.
2.8	Diseños de divulgación y comunicados de prensa	Comunicados de prensa	Octubre	100		Se reporta comunicados de prensa twitter, se envió invitación a través del correo institucional para los funcionarios y grupos de valor.

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

	2.9	Realización de 1 evento al año de convocatoria masiva para la rendición de cuentas.	Presencial y virtual	Noviembre	100	Se evidencia la realización de dos (2) eventos de rendición de cuentas, en los meses de marzo y diciembre de 2019.
	2.10	Elaboración, publicación y análisis de formato de temas de rendición de cuentas y respuestas dadas a la ciudadanía	Formato de temas y preguntas rendición de cuentas	Octubre	100	Se reporta formato de preguntas, el cual se entregó a los asistentes del evento de rendición de cuentas llevado a cabo el día 5 de diciembre de 2019, no obstante, no se registraron preguntas de los asistentes.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas	3.1	Generación de la base de datos de los participantes en la rendición de cuentas para generar retroalimentación	Base de datos participantes y listas de asistencia	Noviembre	100	Se reporta base de datos de los participantes, generada el día 5 de diciembre de 2019.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de proceso de rendición de cuentas	Informe presentado a Unidad de Control Interno	Diciembre	100	Se evidencia que la Unidad de Control Interno publicó el informe con la evaluación del proceso, el día 8 de enero de 2020, en la página web de la Alcaldía en el Link Transparencia y Acceso a la Información Pública - Informes de Control Interno.

14

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO Y CONTROL	
					%Avance al 31 de diciembre	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1.1	Realizar una reunión cada cuatrimestre entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para socializar actividades ejecutadas y	3 reuniones entre Alta dirección y áreas de servicio al ciudadano	31 de Diciembre de 2019	100	Se reporta Acta de reunión del 6 de diciembre de 2019, con el objeto de socializar los resultados del contrato mediante el cual se señaló las oficinas más importantes de Atención al Usuario en la Administración

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co


**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

		de búsqueda de iniciativas para optimización de servicio al ciudadano				Central Municipal.
	1.2	Remitir cada trimestre a los secretarios de despacho y jefes de oficinas principales a través del correo electrónico institucional, el informe de PQRSD para su conocimiento y toma de decisiones en sus dependencias.	4 Informes trimestrales	31 de Diciembre de 2019	100	Se observa correo institucional del 25 de noviembre de 2019, a los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, correspondiente a las PQRS del tercer trimestre de 2019. El Informe del Cuarto Trimestre de 2019, se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información Pública - Informe de Gestión de PQR. Cuarto Trimestre 2019.
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Socializar y difundir el protocolo de servicio al ciudadano con los funcionarios de la Administración en las inducciones y en la reinducción	Jornadas de inducción y reinducción en las que se socializan y difunden el protocolo de servicio al ciudadano	31 de Diciembre de 2019	100	Se registra como último proceso de inducción el día 1 de agosto de 2019, en el cual se incluyó la presentación del protocolo del ciudadano.
	2.2	Socializar y difundir información sobre la Localización y teléfonos de los puntos de atención de la Administración Central utilizando el correo electrónico institucional	Información socializada a través del correo electrónico institucional	31 de Diciembre de 2019	100	Se observa socialización y difusión mediante correo institucional del 28 de agosto, el 3 y 18 de septiembre y 30 de diciembre de 2019.
	2.3	Mantener y fortalecer las herramientas tecnológicas que soportan los diferentes canales de atención a la ciudadanía	Sistema de información SYQUAL mantenido y fortalecido	31 de Diciembre de 2019	100	Se observa en funcionamiento el SYQUAL, con los módulos GED, PQRS, y Trámites. Así mismo se implementó la Mesa de ayuda interna en el SYQUAL 10.
SUBCOMPONENTE 3. TALENTO HUMANO	3.1	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos a través de la estrategia de cliente telefónico y encuestas de satisfacción del usuario	Realizar la medición de satisfacción al usuario utilizando las estrategias de cliente telefónico	31 de Diciembre de 2019	100	Se reporta ejecutada la medición de la satisfacción de los servicios prestados por la Administración Municipal, a través de encuesta automática alojada en el servidor que consta de 3 preguntas relacionadas con la amabilidad, oportunidad y calidad de la solución dada.

 15
USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co



UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

	3.2	Adelantar procesos de capacitación a servidores de la Administración que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con el servicio al ciudadano en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía	250 servidores capacitados en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía	31 de Diciembre de 2019	50	Se registra que el día 5 de septiembre de 2019, se llevó a cabo capacitación a funcionarios de las Secretarías de Salud, Educación, Hacienda, Servicios Administrativos, Desarrollo Social, INVAMA y ASSBASALUD sobre el "Modelo Disney de Negocios y Atención". No se cumplió con la meta programada.
	3.3	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad (PQR, Correo electrónico, GED, Teléfono, ARCO)	2 campañas de sensibilización	31 de Diciembre de 2019	100	Se observan tips sobre PQRS, correspondencia, trámites en línea y Teléfono a través del correo institucional del Secretario de Despacho de la Secretaría de Servicios Administrativos y la Líder de Atención al Ciudadano, los días 28 de agosto, 3 y 18 de septiembre y 30 de diciembre de 2019.
SUBCOMPONENTE 4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Mantener actualizado el proceso de SERVICIO AL CLIENTE, en cuanto a normatividad vigente, requisitos del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Proceso de SERVICIO AL CLIENTE ACTUALIZADO en el sistema ISOLUCION	31 de Diciembre de 2019	100	Se reporta que el proceso de Servicio al Cliente, no ha presentado cambios de acuerdo con la normatividad vigente. Así mismo, se reporta que la Líder de Atención al Ciudadano de la Alcaldía, se encuentra en el grupo ET Territoriales del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, situación que permite conocer sobre nuevas normas o cambios en las actuales; de igual manera, participa en el Grupo de Innovación y Gestión del Conocimiento, en el cual se pueden generar alternativas en temas de innovación para la atención al ciudadano.
	4.2	Elaborar cada trimestre informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes trimestrales	31 de Diciembre de 2019	100	Se observa publicado el Informe PQRSD, con corte al 31 de diciembre de 2019 en la página web de la Alcaldía, Link de Transparencia y Acceso a la Información.
	4.3	Presentar un informe semestral acerca de los oficios recibidos por parte de las veedurías ciudadanas, con los datos principales	2 Informes semestrales	31 de Diciembre de 2019	100	Se observa publicado en la página web de la Alcaldía en el Link Institucional - Informes de Veedurías, el informe del segundo semestre de 2019.
	4.4	Incluir dentro del informe semestral presentado, las acciones ejecutadas por	2 Informes semestrales	31 de Diciembre de 2019	100	Se observa publicado en la página web de la Alcaldía en el Link Institucional - Informes de Veedurías,

16

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

		las recomendaciones recibidas por las veedurías ciudadanas.				el informe del segundo semestre de 2019.
SUBCOMPONENTE 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.1	Identificar y señalar los puestos de trabajo relacionados con el primer acercamiento al ciudadano así: Sisben, Servicio atención al ciudadano de la Secretaría de Salud, Ventanilla única piso 1, sala principal de Desarrollo social, Oficina de correspondencia.	Señalización en los puestos de trabajo relacionados	31 de Diciembre de 2019	100	Se observa la instalación de avisos para los módulos de atención de Rentas, Ventanilla Única, Asesores Tributarios, Recursos Tributarios, Desarrollo Social, SISBEN y Servicio de Atención al Ciudadano - SAC de la Secretaría de Salud, avisos de atención preferencial para las diferentes oficinas, carteleras con misión y visión de la Alcaldía, deberes y derechos de los ciudadanos, avisos de ventanilla fuera de servicio, horarios de atención, avisos de abierto y cerrado de la oficina de correspondencia, avisos de la oficina de correspondencia, SISBEN y SAC de la Secretaría de Salud. Así mismo, se reporta elaborado el documento "Protocolo para la organización de los puestos de trabajo".
	5.2	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos a través del servicio telefónico	Realizar la medición de satisfacción al usuario telefónico y generar reporte	31 de Diciembre de 2019	100	Se reporta aplicado el instrumento para medir la satisfacción de los servicios prestados por la Administración Municipal es la encuesta automática alojada en el servidor que consta de 3 preguntas relacionadas con la amabilidad, oportunidad y calidad de la solución dada.

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

SECCIÓN	ÍTEM	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	%Avance al 31 de diciembre	Observaciones
Atención al Ciudadano	Calendario de Actividades	Mantener el enlace a la agenda de actividades de la Alcaldía publicado en la página web	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano - Calendario de actividades

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

Deberes y Derechos de los Ciudadanos (Carta de Trato Digno)	Mantener publicados en la página web de la Alcaldía los deberes y derechos de los ciudadanos	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano (Carta de Trato Digno)
Glosario de Términos y Definiciones	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el glosario de términos y definiciones	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano
Información Adicional	Mantener publicada en la página web de la Alcaldía la información adicional (nlace a la página web de la Sala de Prensa)	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano
Informes de PQRs	Realizar y publicar de manera trimestral los informes de PQRs	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano, informe con corte al 30 de junio de 2019
Informe de Solicitudes de Acceso a Información	Realizar y publicar de manera semestral los informes de solicitudes de acceso a información	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano, informes a diciembre de 2018 y junio de 2019
Mecanismos de PQRs	Mantener publicados en la página web de la Alcaldía los mecanismos existentes para que la ciudadanía presente PQRs	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano - Informes de mecanismos de PQRs
Noticias e Información de Interés	Mantener publicada en la página web de la Alcaldía las noticias e información de interés (Enlace a la página web de la Sala de Prensa)	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano
PQRs	Mantener publicado el portal de PQRs para la ciudadanía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano
Preguntas y Respuestas Frecuentes	Mantener publicadas las preguntas y respuestas frecuentes en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano

18

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co


**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

	Seguimiento a PQRs	Realizar y publicar de manera semestral el informe de seguimiento a las PQRs	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Atención al Ciudadano, informes a diciembre de 2018 y junio de 2019.
Formulación Participativa y Documentos de Interés	Directorio de Agremiaciones, Asociaciones y Otros Grupos de Interés	Actualizar y publicar de manera anual el directorio de Agremiaciones, Asociaciones y otros grupos de interés	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés.
	Documentos en Consulta Ciudadana	Publicar en la página web los documentos que sean para consulta ciudadana	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia el link en la página web de la Alcaldía el Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés. Para este cuatrimestre no se observan publicados documentos para consulta ciudadana.
	Encuestas y otros	Publicar en la página web las encuestas de percepción ciudadana o demás encuestas aplicables a la comunidad	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés. Se observa publicada la encuesta de percepción de la página web.
	Espacios de participación ciudadana	Mantener publicada la información de espacios de participación ciudadana para conocimiento de la comunidad	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés
	Estudios, Investigaciones y Otras Publicaciones	Mantener disponible el acceso a los observatorios con los que cuenta la Alcaldía en la página web	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés - Estudios, investigaciones y otras publicaciones.
	Políticas Públicas	Publicar las políticas públicas que sean adoptadas por la Alcaldía en la página web	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés

ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

	Rendición de Cuentas	Publicar en la página web los informes de espacios de rendición de cuentas que se realicen en la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés
Gestión de la Información Pública	Esquema de Publicación de Información	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Esquema de publicación de información	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública
	Gestión Documental	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el programa de gestión documental	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública
	Índice de Información Clasificada y Reservada	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el índice de información clasificada y reservada	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública
	Política de Gestión y Seguridad Informática	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía la política de gestión y seguridad informática	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública
	Políticas de Seguridad de la Información del Sitio Web	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía las políticas de seguridad de la información	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública
	Protección de Datos Personales	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública
	Publicación Datos Abiertos	Mantener publicado en la página web los enlaces a los datos abiertos de la Alcaldía de Manizales y del Gobierno Nacional	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública
	Registro de Activos de Información	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Registro de activos de información	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Gestión para la Información Pública

20

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

Información Organizacional	Código de Ética	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Código de Ética	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado el código de integridad y el diagramado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Directorio de Funcionarios y Contratistas	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el link al SIGEP donde se pueden consultar los funcionarios y contratistas	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Directorio Telefónico Institucional	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Directorio Telefónico Institucional	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Escala Salarial	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía la escala salarial correspondiente al año en curso	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional. Se publica anualmente.
	Estructura Organizacional (Organigrama)	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el organigrama (estructura organizacional) general y por Secretaría	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Evaluación del Desempeño	Publicar en la página web de la Alcaldía el informe con el resultado consolidado de la evaluación del desempeño	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Funciones y Deberes	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía las funciones y deberes de cada dependencia	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Horarios de Atención al Público	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía los horarios de atención al público	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Manual de Funciones y Competencias	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Manual de Funciones y Competencias laborales	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional

21

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

					Organizacional	
	Misión y Visión	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía la Plataforma Estratégica (Misión y visión) del municipio	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Ofertas de Empleo y Convocatorias	Publicar en la página web de la Alcaldía las convocatorias de empleo	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Plan de Estímulos e Incentivos	Publicar en la página web de la Alcaldía el Plan de Estímulos e Incentivos	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional. Aprobado para el cuatrienio.
	Plan Estratégico de Gestión Humana	Publicar en la página web de la Alcaldía el Plan Estratégico de Gestión Humana	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
	Plan Institucional de Capacitación	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Plan Institucional de Capacitación	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional. Aprobado para el cuatrienio.
	Ubicación de las Sedes y Puntos de Recepción de PQRS	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía la ubicación de las sedes y puntos de recepción de PQRS	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional
Legislación y Normas (Normatividad)	Acuerdos	Mantener publicado el enlace a la página web del Concejo Municipal donde se encuentran los acuerdos aprobados	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Legislación y normas (normatividad)
	Decretos y Resoluciones	Publicar los decretos y resoluciones expedidos por la Alcaldía de Manizales	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Legislación y normas (normatividad)

22

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

	Leyes	Publicar en la página web de la Alcaldía, las leyes que son expedidas por el gobierno nacional y aplicables a los procesos internos	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Legislación y normas (normatividad)
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno	Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicar de manera semestral (31 de enero y 31 de julio) el Mapa de riesgos de corrupción	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno. Publicado con corte al 31 de enero de 2019.
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Publicar el Plan anticorrupción (documento técnico) y el acto administrativo mediante el cual se adopta, así como los cronogramas y soportes de cada componente	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno, de la vigencia 2019.
	Seguimientos al Plan Anticorrupción	Publicar de manera cuatrimestral los seguimientos al Plan Anticorrupción	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno. Se observan publicados los seguimientos con corte al 31 de diciembre de 2018, 30 de abril y 31 de agosto de 2019.
Plan de Adquisiciones y Contratación	Circular Contratación	Publicar en la página web la circular con los requisitos de contratación según la cuantía expedida por la Alcaldía de Manizales	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación. Se observa circular No. 001 del 3 de enero de 2019.
	Listado Contratos Prestación de Servicios	Publicar en la página web el listado de los contratos de prestación de servicios del año inmediatamente anterior	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación. Publicados contratos de prestación de servicios 2018.
	Manual de Contratación	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Manual de Contratación	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación

23

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

	Manual de Supervisión e Interventoría	Mantener publicado en la página web de la Alcaldía el Manual de Supervisión e Interventoría	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación
	Plan Anual de Adquisiciones	Publicar en la página web de la Alcaldía el Plan Anual de Adquisiciones	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación. Plan publicado con actualización al 30 de diciembre de 2019.
	SECOP (Sistema Estatal de Contratación Pública)	Mantener disponible en la página web el enlace a la página web del SECOP	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación
	Urna de Cristal	Mantener disponible en la página web el enlace a la página web de la Urna de Cristal	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación
Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto	Consejo Territorial de Planeación	Mantener disponible en la página web la información relacionada con el Consejo Territorial de Planeación (Acuerdo de constitución, conformación, integrantes y conceptos emitidos)	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto
	Ejecución Presupuestal Histórica Anual	Publicar de manera mensual la ejecución presupuestal de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto
	Estados Financieros	Publicar de manera semestral el balance general y el estado de actividad financiera, económica, social y ambiental de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto. Publicado con corte al 30 de septiembre de 2019.
	Metas, Objetivos e indicadores	Mantener publicados las metas, objetivos e indicadores del Plan de Desarrollo en curso	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto

24

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co


**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

Plan Estratégico Institucional	Mantener publicado el Plan de Desarrollo vigente	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto
Plan Operativo Anual de Inversiones	Publicar en la página web de la Alcaldía el Plan Operativo Anual de Inversiones para la vigencia	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto. Plan publicado al 30 de abril de 2019.
Planes de Acción	Publicar el Plan de Acción Integrado, por Secretarías y de las Entidades Descentralizadas	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto. Publicado al 31 de enero de 2019.
Presupuesto General Asignado	Publicar en la página web el decreto por el cual se liquida el presupuesto general de rentas y gastos para cada vigencia fiscal	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto. Publicado el decreto 0786 del 21 de diciembre de 2018.
Presupuesto Desagregado con Modificaciones	Publicar los decretos modificatorios del presupuesto en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto
Programas en Ejecución	Mantener publicados los programas en ejecución con su respectivo objetivo, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto
Proyectos de Inversión en Ejecución	Mantener publicadas las fichas técnicas de los proyectos de inversión municipal en ejecución	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto
Seguimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo	Publicar los seguimientos que se realicen a las metas físicas del Plan de Desarrollo	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas, Proyectos, Planes y Presupuesto

 25
 USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

Programas Sociales	Centro Día	Mantener publicada la información relacionada con el programa Centro Día en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
	Centros Vida	Mantener publicada la información relacionada con el programa Centros Vida en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
	Cupos Escolares	Mantener publicada la información relacionada con la estrategia de cupos escolares en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
	Estrategia Transporte Escolar	Mantener publicada la información relacionada con la estrategia de transporte escolar en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
	Más Familias en Acción	Mantener publicada la información relacionada con el programa Más Familias en Acción en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
	Oficina de Discapacidad	Mantener publicada la información relacionada con los programas de la Oficina de Discapacidad en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
	Plan de Salud	Mantener publicada la información relacionada con las estrategias del Plan de Salud en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
	Programa Adulto Mayor	Mantener publicada la información relacionada con el programa Adulto Mayor en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales

26

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co


**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

Programa de Alimentación Escolar	Mantener publicada la información relacionada con el programa de Alimentación escolar en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
Programas de Vivienda	Mantener publicada la información relacionada con los programas de vivienda en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
Programas Oficina de la Infancia, Adolescencia y Juventud	Mantener publicada la información relacionada con los programas de la oficina de Infancia, Adolescencia y Juventud en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
Programa Telecentros Comunitarios	Mantener publicada la información relacionada con el programa Telecentros Comunitarios en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
Red Unidos	Mantener publicada la información relacionada con el programa Red Unidos en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN	Mantener publicada la información relacionada con el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
Seguimiento a la Gestión Institucional	Entes de Control Mantener disponibles en la página web de la Alcaldía los enlaces a las páginas web de los entes de control	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional.

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

27

ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

Informes de Auditorías de Entes Externos	Mantener publicados en la página web de la Alcaldía los informes de auditorías realizadas por los entes externos	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional. A la fecha se observan publicados informes solo hasta al año 2016.	
Informes de Control Disciplinario	Realizar y publicar de manera cuatrimestral los informes de gestión de indicadores de la Oficina de Control Disciplinario Interno	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional. Se observa publicado con corte al 31 de marzo de 2019.	
Informes de Control Interno	Realizar y publicar de acuerdo al cronograma de informes anual, los informes de la Unidad de Control Interno	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional	
Informes de Gestión	Realizar y publicar los informes de gestión (Informes de rendición de cuentas)	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional	
Informes sobre demandas y procesos judiciales	Realizar y publicar de manera anual, el informe de demandas y procesos judiciales	01/02/2019	31/12/2019	0	Existe el Link en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional. Se observan informes que corresponden solo a las vigencias 2015 y 2016.	
Medición de la satisfacción del usuario	Realizar y publicar de manera semestral los informes de satisfacción al usuario telefónico en la página web	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional. Se observa informe publicado del Primer semestre de 2019.	
Planes de Mejoramiento (de Organismos de Control e Internos)	Publicar los planes de mejoramiento de la Administración Central Municipal en la página web	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional	
Trámites y Servicios	Procedimientos Institucionales Documentados	Mantener publicados los procedimientos institucionales documentados en sus versiones actualizadas	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y Servicios

28

Handwritten signature

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co


**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

Red de Procesos	Mantener publicada la red de procesos en la página web de la Alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y Servicios
Trámites Alcaldía de Manizales	Mantener publicados los links al SUIT de los trámites y otros procedimientos administrativos de la Alcaldía en la página web	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y Servicios
Trámites en Línea	Mantener publicado en enlace al portal de los trámites en línea en la página web de la alcaldía	01/02/2019	31/12/2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Trámites y Servicios

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE TERMINACIÓN	SEGUIMIENTO Y CONTROL	
				%Avance al 31 de diciembre	Observaciones
POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL	Aprobar y socializar el Código de Integridad con los funcionarios de la Alcaldía de Manizales	Código de Integridad aprobado y socializado	31 de diciembre de 2019	100	Aprobado el Código de Integridad mediante Decreto No. 0296 del 13 de mayo de 2019 y socializado en la jornada de reinducción llevada a cabo los días 18 y 19 de septiembre de 2019.
	Realizar campañas de sensibilización acerca de los principios y valores del Código de Integridad al interior de la Alcaldía de Manizales	Campañas de sensibilización	31 de diciembre de 2019	100	Se reporta jornada de sensibilización de los principios y valores del Código de Integridad los días 18 y 19 de septiembre de 2019.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Difundir la información de interés para la comunidad y que se relacione con los Programas Sociales que se ejecuten en la Alcaldía de Manizales	Información en la página web	31 de diciembre de 2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Programas Sociales
FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERES	Socializar los deberes relacionados con los conflictos de interés que tienen los funcionarios de acuerdo con el Artículo 15 del Plan Anticorrupción	Socialización	31 de diciembre de 2019	100	Se observa aprobado el Código de Integridad mediante Decreto No. 0296 del 13 de mayo de 2019 y socializado en la jornada de reinducción llevada a cabo los días 18 y 19 de septiembre de 2019.

ALCALDÍA DE MANIZALES
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988
www.manizales.gov.co



**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Alinear el Menú de la página web de la urna de cristal "Próximos" con el Plan de Adquisiciones de la Alcaldía de Manizales para el año 2019	Publicar de manera trimestral las adquisiciones para el trimestre siguiente de la Alcaldía	31 de diciembre de 2019	100	Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Plan de Adquisiciones y Contratación - Urna de Cristal - Futuros, observando el Plan de Adquisiciones por trimestre.
FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Actualizar los autodiagnósticos de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Autodiagnósticos actualizados	31 de diciembre de 2019	100	Se reportan los autodiagnósticos de las políticas de MIPG, referentes a Transparencia, Integridad, Anticorrupción, Control Interno, Talento Humano, Atención al Ciudadano, Trámites y Gobierno Digital.

RESUMEN DE AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES POR COMPONENTE, con corte al 31 de diciembre de 2019

De acuerdo con las evidencias aportadas en el proceso auditor, se estableció la evaluación cuantitativa para cada Componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Código del Buen Gobierno 2019, presentando los siguientes resultados:

30

PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO 2019, CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019:	
COMPONENTE	% DE CUMPLIMIENTO
Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	95
Estrategia de Racionalización de Trámites	100
Rendición de Cuentas	98,52
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	96,42
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	98,91
Iniciativas Adicionales	100
TOTAL AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN, CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	98,14

ZONA ALTA	80-100%
ZONA MEDIA	60-79%
ZONA BAJA	0 - 59%

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co

**UNIDAD DE
CONTROL INTERNO****INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019****ASPECTOS RELEVANTES:**

El día 12 de septiembre de 2019, la Secretaría de Servicios Administrativos envió comunicación escrita a la Unidad de Control Interno, informando que los cronogramas de los Componentes Cuatro y Cinco del Plan Anticorrupción que corresponden a "Atención al Ciudadano" y a "Transparencia Acceso a la Información Pública", fueron modificados ... "en razón que la medición de la satisfacción se está realizando en su totalidad de manera telefónica y que se entregará reporte de manera semestral para reportar indicador de resultado del Plan de Desarrollo 2016-2019 a la Secretaría de Planeación.

Así las cosas, se evidencia que la Actividad 5.2 del Componente Atención al Ciudadano, fue modificada por "Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos a través del servicio telefónico, dejando como meta o producto "Realizar la medición de satisfacción al usuario telefónico y generar reporte", con fecha de inicio 1 de septiembre de 2019 y de terminación 31 de diciembre de 2019.

Igualmente, se observa que en el Componente "Transparencia Acceso a la Información Pública", Sección "Seguimiento a la Gestión Institucional", la Actividad fue modificada por "Realizar y publicar de manera semestral los informes de satisfacción al usuario telefónico en la página web".

De otra parte, se observó publicado en la página web de la Alcaldía – Link Transparencia y Acceso a la Información Pública – PLAN ANTICORRUPCIÓN VIGENCIA 2019, en el Componente "Racionalización de Trámites", el formato en PDF "Consolidado Estrategia de Racionalización de Trámites", con fecha de generación 25 de noviembre de 2019.

No obstante, la Unidad de Control Interno realizó el tercer seguimiento a este Componente de Racionalización de Trámites, con base en el Anexo publicado en la página web de la Alcaldía, con el Decreto 0122 del 30 de enero de 2019, debido a que solo hasta el día 14 de noviembre de 2019, esta Unidad fue convocada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para una mesa de trabajo, con el propósito evaluar la viabilidad de las estrategias de racionalización 2019, registradas por las entidades en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, y allí mismo, se creó para la Unidad de Control Interno, los usuarios y contraseñas para ajustar la estrategia, registrar el monitoreo, realizar el seguimiento y actualizar en el SUIT los trámites ya racionalizados.

31

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

ALCALDÍA DE MANIZALES**Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM****Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988****www.manizales.gov.co**



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

OBSERVACIONES:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

- Se observa que la plantilla utilizada para la actualización del Mapa riesgos de corrupción presentó cambios para el periodo 31 de julio de 2019, con referencia a la presentada el 31 de enero de 2019.
- Se observa que el Riesgo de Corrupción "P-1 Pérdida, daño, alteración o manipulación de documentos en el archivo de gestión, o en el archivo central de la Sede del Archivo Municipal", se vincula a Todos los Procesos, situación que de acuerdo a lo manifestado en los procesos auditores no ha sido socializada con la totalidad de los procesos, para que conozcan su responsabilidad y tomen las acciones pertinentes frente a este Riesgo de Corrupción; así mismo, no se observa en la Política para la Administración del Riesgo de la Alcaldía de Manizales, el tratamiento que se debe dar a los riesgos que se vinculen a todos los Procesos y/o sean transversales.
- El Riesgo "Utilización indebida de recursos físicos y tecnológicos para favorecer intereses particulares", ejecuta los controles definidos; no obstante, se continúa observando debilidades para ejercer control en la salida e ingreso de vehículos y personas por el área del parqueadero de la sede central de la Alcaldía, de las Torres A y B, situación que podría dejar vulnerable a la Administración Municipal en el tema de seguridad; por tal motivo, la Unidad de Control Interno reitera la importancia de que se analice la situación y se definan acciones para fortalecer el control "Servicio privado de vigilancia en las instalaciones de la Administración Central las 24 horas del día".
- Para el Riesgo "Inexactitud u omisión en el reporte de los hechos susceptibles de registro contable por parte de las dependencias responsables", se ejecuta el control definido "Solicitud por oficio a las distintas Secretarías del cumplimiento de la obligación que tienen para reportar la información de sanciones y multas"; no obstante, en el proceso auditor, se pudo evidenciar que la Secretaría de Hacienda tiene identificados algunos hechos susceptibles de registro contable, que no le son informados oportunamente, situación sobre la cual aún no se observa ninguna acción efectiva.

32

PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO:

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - Con corte al 31 de diciembre de 2019

- Se observa en la página web de la Alcaldía, Link Transparencia y Acceso a la Información - Formulación Participativa y Documentos de interés, que no se encuentra habilitado el Link "Documentos en Consulta Ciudadana", situación que puede contravenir los lineamientos de la Ley de Transparencia.
- Se evidencia publicado en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Información Organizacional, el Decreto 0296 de 2015 "Por medio del cual se ajusta el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de cargos de la Administración Municipal"; no obstante, éste ha presentado modificaciones desde su creación hasta la fecha, las cuales no se observan publicadas.
- Se sigue observando en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Legislación y normas (normatividad), publicados decretos y resoluciones expedidos por la Alcaldía de Manizales desde el año 2013 hasta la fecha; no obstante, estos actos proferidos por la Administración Central, no están publicados en su totalidad, ni se observa políticas que determine cuáles deben ser publicados y cuáles no.
- Se observa en la página web de la Alcaldía - Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional - Informes de Auditorías de Entes Externos, publicados cinco (5) informes con entes externos, correspondiendo el último a la vigencia 2016. Ni se observa link, que permita su consulta directamente en el Ente de Control.
- Se observa en la página web de la Alcaldía en el Link Transparencia y Acceso a la Información - Seguimiento a la Gestión Institucional - Informes de demandas (Defensa Judicial), publicados Informes de demandas a junio de 2015 y a diciembre de 2016, no se evidencia publicación de los informes correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019.
- En el Componente RENDICIÓN DE CUENTAS, Subcomponente 1 -Actividad 1.4. "Ejecución presupuestal de la entidad con Corte al Mes de Diciembre", se reportó en el presente seguimiento, que para el evento de Rendición de Cuentas llevado a cabo el día 5 de diciembre de 2019, se tomó como insumo la ejecución presupuestal con corte al 30 de septiembre de 2019, situación que difiere de la actividad programada en dicho Componente.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



UNIDAD DE
CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO -
Con corte al 31 de diciembre de 2019**

CONCLUSIONES GENERALES:

- La Administración Municipal tiene adoptado y publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno en la página web de la Entidad; y el Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública se encuentra disponible para el ciudadano en la página web de la Alcaldía; no obstante, se ha observado debilidades en la información contenida en algunos enlaces del Link de Transparencia, situación que podría ocasionar que la información no esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles, como lo determina la Ley 1712 de 2014.

RECOMENDACIONES:

- Sería pertinente, que el responsable del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Código del Buen Gobierno, defina y ejecute estrategias para garantizar que la totalidad de la información dispuesta en la página web de la Alcaldía, Link Transparencia y Acceso a la Información Pública, se encuentre publicada de manera completa, oportuna y permanente, en cumplimiento del principio de transparencia de que trata la Ley 1712 de 2014.
- Es importante que se profundice en el proceso de identificación y administración de los riesgos de corrupción, toda vez que en los procesos auditores se ha observado que por la misma naturaleza de las funciones, se pudieran presentar posibles riesgos de corrupción, y los funcionarios los pasan por alto, debido a que tienen la concepción que si los identifican, podrían ser tildados de corruptos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Código del Buen Gobierno para el cuatrimestre 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2019, presenta un cumplimiento de las actividades programadas del **98,14%**, situándolo en **ZONA ALTA**, de acuerdo con los lineamientos de la Guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" emanada de la Presidencia de la República -2015.

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMÍREZ VALENCIA

Director Administrativo
Unidad de Control Interno

Elaboró: Franceneth Ramos F.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co