**AUDITORÍA EXPRESS No. 01 - 2016**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y**

**ATENCION AL CIUDADANO - ALCALDÍA DE MANIZALES**

**CAPITULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**FECHA DE INICIO**: 13 de enero de 2016

**FECHA DE TERMINACION:** 15 de enero de 2016

**FECHA DE INFORME:** Con corte a 31 de diciembre de 2015

**OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA:**

Verificar el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según herramienta de la Presidencia de la República ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO” para impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en la Alcaldía del Municipio de Manizales 2014, por cada componente y cumplimiento de la Ley 87 de 1993.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Evaluar el cumplimiento de las estrategias definidas mediante Decreto 0058 del 30 de enero de 2015 de la Alcaldía de Manizales, “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para el año 2015, con el objetivo de impulsar las buenas prácticas de la gestión públicas en el Municipio de Manizales.”

Evaluar el Mapa de Riesgos Anticorrupción, de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – “DAFP” y la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, la eficacia de los controles definidos en el Mapa de Riesgos Anticorrupción, el cumplimiento de las acciones de control y sus indicadores.

**CONTROL DE LEGALIDAD (CUMPLIMIENTO):**

Ley 87 de 1993, Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites, Decreto No. 2461 del 17 de diciembre de 2012”Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, Decreto 0058 del 30 de enero de 20115 “por medio del cual se adopta el Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano y el Código del Buen Gobierno para el año 2015, con el objetivo de impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el municipio de Manizales” y Guía No. 18 – Guía para la Administración del Riesgo- Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.

**ALCANCE:**

Evaluar el cumplimiento del Decreto No. 0058 del 30 de enero de 2015, en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en la Alcaldía del Municipio de Manizales 2015, a la fecha de la auditoría.

**METODOLOGIA APLICADA:**

Se utilizaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas como: Pruebas de recorrido, observación, muestreo, indagación, verificación aleatoria de documentos y entrevista personalizada con los auditados.

**AUDITORA:** Paula Andrea Vera Becerra, Técnico operativo - Unidad de Control Interno.

**INFORMACIÓN GENERAL**

1. Para el presente seguimiento se tuvieron en cuenta los siguientes insumos y papeles de trabajo:
* Decreto Municipal No. 0058 del 30 de enero de 2015, “Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para el año 2015, con el objetivo de impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el Municipio de Manizales”.
* Consulta en la página Web de Alcaldía de Manizales.
* Consulta en la página [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
* Consulta de la página [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co), nuevo sitio para realizar trámites y servicios del estado en línea.
* Anexo No. 1 Decreto Municipal compuesto por Cronograma de Actividades 2015, para los Componentes:

**Componente 1:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y

Acciones para su manejo:

1. Actualización de Riesgos de Corrupción.
2. Análisis del Riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.
3. Política de administración de riesgos de corrupción.
4. Seguimiento a los riesgos de corrupción.
5. Riesgos de Corrupción.

**Componente 2:** Estrategia Antitrámites.

 **Componente 3:** Rendición de cuentas:

1. Estrategias.

**Componente 4:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Política de contratación pública:** Urna de Cristal.

* El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Manizales con corte a diciembre 31 de 2015, publicado en la página web de la Alcaldía de Manizales.
* La información correspondiente a la URNA DE CRISTAL, para realizar procesos precontractuales que permiten visibilizar las acciones públicas y fortalecer la transparencia y la participación ciudadana registrado en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION, no requirió seguimiento toda vez que se observar que su cumplimiento estaba al 100% el cual se verificó en la auditoria de seguimiento con corte al 30 de agosto de 2015.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif |  |

* Guía de “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano“, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, fue utilizada como herramienta para el seguimiento de cada uno de los componentes.
* Informe de seguimiento al avance del cronograma de actividades realizadas con corte al 30 de agosto 2015, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno con el objetivo de impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el Municipio de Manizales.
1. Se realizó entrevista a las Profesionales Universitarias Johanna Arbeláez Loaiza de la Unidad de Gestión Integral y Claudia Marcela Salazar Rojas - Líder de Atención al Usuario de la Alcaldía de Manizales.
2. Se llevó a cabo la revisión y verificación documental correspondiente al avance de cumplimiento de las actividades descritas en el cronograma de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno con el objetivo de impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el Municipio de Manizales y la revisión en la página web de la Alcaldía de Manizales de los trámites, procesos, procedimientos e informes de rendición de cuentas.
3. Con el fin de verificar el cumplimiento al 100% de las acciones que se tenía como fecha máxima de cumplimiento el 31 de diciembre de 2015, se utilizaron como herramientas los cronogramas de actividades establecidas mediante el decreto 0058-2015 del 30 de enero de 2015.

**FORTALEZAS:**

* Excelente disposición de los funcionarios responsables de la ejecución y cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno con el objetivo de impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el Municipio de Manizales.
* Experiencia y aplicación de los conocimientos con que cuentan los responsables para el cumplimiento de las actividades programadas.
* Empoderamiento en el manejo de los sistemas informáticos de la Alcaldía de Manizales.

**SEGUIMIENTO DE AVANCE DE LOS COMPONENTES**

La Alcaldía de Manizales expidió el Decreto 0058 de 30 de enero de 2015, el que fue publicándolo en su página web, cumpliendo con lo preceptuado en el artículo 73 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “**Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.**

**COMPONENTE 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:**

**ACTUALIZACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Se evidencia en la matriz de riesgos de corrupción, que a la fecha de la presente auditoría de seguimiento al Plan Anticorrupción, estos fueron actualizados de conformidad con el Decreto 0058 del 30 de enero de 2015, en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION.

* **ANALISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION:** Al ingresar al sistema ISOLUCION se evidencia que los riesgos contemplados en el mapa de corrupción están debidamente calificados, evaluados y tratados, también se pudo observar la actualización realizada, para el tercer cuatrimestre del año 2015.
* **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Se evidencia que se está dando cumplimiento al Decreto No. 0160 del 25 de abril del 2014 “'Por el cual se adopta la Nueva Plataforma Estratégica de la Administración Central del Municipio de Manizales' Articulo 13: POLÍTICA LA ADMINISTRACION DEL RIESGO.
* **SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Se evidencia cumplimiento al Decreto No. 0058 del 30 de enero de 2015, en la actualización del mapa de riesgos en el Sistema de Gestión Integral ISOLUCION de la Alcaldía de Manizales; el cual debe realizarse cada cuatro (4) meses, se verificó que los responsables en cada una de las áreas realizaron su respectivo seguimiento y cargue, esto es, a fecha 31 de diciembre de 2015.
* **RIESGOS DE CORRUPCIÓN**: Se evidencia cumplimiento al Decreto No. 0058 del 30 de enero de 2015 en la actualización del mapa de riesgos en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION de la Alcaldía de Manizales; directamente en el sistema se verificó que los responsables en cada una de las áreas está realizando su respectivo seguimiento y cargue. Durante el seguimiento realizado, al plan Anticorrupción, se pudo verificar el cumplimiento en un 100%.

**COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

Para el desarrollo de este componente, se establecieron las siguientes estrategias:

**1. Establecimiento de los nuevos procesos con sus respectivos procedimientos, trámites y servicios:**

* Los procesos con sus respectivos procedimientos, trámites y servicios se encuentran descargados en la página web de la Alcaldía de Manizales, se puede verificar en el sistema la existencia de un link, denominado TRANSPARENCIA, a través del cual se accede a: Trámites y servicios, luego: Trámites Alcaldía de Manizales, allí se encuentra el documento donde está cargado el listado de los trámites vigentes y operantes a la fecha y también las cadenas de trámites, los cuales corresponden a 124 trámites y 2 tareas pendientes..

**2. Inclusión, eliminación y publicación de trámites:**

* Mediante consulta directa en la página [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, (visualización de un semáforo) se pudo evidenciar que, a la fecha del seguimiento, se encuentran inscritos ciento veinticuatro (124) trámites y en tareas pendientes dos (2) los cuales están en estudio para mirar la posibilidad de suprimirlos de los tramites de la Alcaldía de Manizales, por tratarse de temas como son: 1- licencia de inhumación de cadáveres, tema de competencia de la Fiscalía General de la Nación, adicional a ello el Municipio de Manizales no es propietario de cementerios o campos santos y 2- la contribución por valorización la cual depende del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.
* De acuerdo a la información suministrada por la líder del proceso, al 31 de agosto de 2015, existían 130 trámites de los cuales fueron eliminados cuatro (4) tramites que consistían en: Impuestos sobre casinos y juegos permitidos; Impuesto a las ventas por el sistema de Clubes; Prórrogas de sorteo de rifas menores, toda vez que no son competencia de la Alcaldía de Manizales, corresponden a la Empresa Departamental para la Salud (E.D.S.A.) y Participación en plusvalía, no se encuentra establecido algún acuerdo Municipal mediante el cual se faculte el recaudo de dicho gravamen. Razón por la cual a la fecha del seguimiento se evidencia un total de 124 trámites más dos (2) tareas pendientes.
* Se encuentran disponibles para su consulta en la página [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co) ciento veinticuatro (124) trámites aprobados y/o inscritos que cuentan con su respectiva identificación y establecidos los links para cada uno de los trámites aprobados y/o inscritos.
* De los 124 tramites registrados en la página [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co), ochenta (80) de ellos también se encuentran disponibles para su consulta, con su respectivo link, en la página web de la Alcaldía de Manizales. De acuerdo con información aportada por la líder del proceso, se continuará con la gestión de vincular a la página web de la Alcaldía de Manizales y al sistema de Gestión Integral ISOLUCION los trámites restantes.

**3. Priorización de Trámites - Diagnóstico de Trámites a Intervenir**

* A la fecha del presente seguimiento se evidenció la construcción de la hoja de vida de ciento veinticuatro (124) trámites, en la página del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, lo que permite visualizar los trámites y su procedimiento.
* Se evidencia el diseño y puesta en marcha de la clasificación de las PQR dentro de los trámites y servicios, con la asignación de un campo en el formulario de captura de la información que permite su consulta de acuerdo a unos parámetros previamente establecidos, para el efecto se realizó una prueba de su funcionalidad, utilizando la siguiente ruta www.manizales.gov.co; participación; servicios en línea; ventanilla única; identificación; reportes.
* Se evidencia en el Sistema de Gestión Integral ISOLUCION ciento cincuenta y cinco (155) no conformidades u oportunidades de mejora, producto de las auditorías Internas de Calidad, cumpliendo así el cronograma establecido para el año 2015. Para realizar la consulta se puede acceder a través de la página de la Alcaldía. Ruta: www.manizales.gov.co; participación; servicios en línea; sistema de gestión Integral; icono de mejoramiento.
* Se evidencia en la página web de la Alcaldía, en su módulo participación, una encuesta de opinión, dirigida a medir la percepción de la ciudadanía con respecto a la página web. De acuerdo al seguimiento realizado con corte al 31 de diciembre de 2015, se pudo observar que se continúa con el proceso de construcción de la encuesta para la medición de la percepción de los ciudadanos acerca de los trámites en línea.

**4. Racionalización de Trámites**

* Se realizó seguimiento a la aplicabilidad del Decreto 019 de 2012 de acuerdo a los trámites y procedimientos administrativos de la Alcaldía de Manizales los cuales son revisados por el DAFP; a la fecha de auditoría, esto es, a corte 31 de diciembre de 2015, se pudo observar, en la página del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, que ciento veinticuatro (124) trámites se encuentran de conformidad con la ley anti tramites.

* Se llevó a cabo la aplicación de la Guía de Interoperabilidad a la cadena de trámites para apertura de establecimientos comerciales, se socializó en el Comité Doing Business, esta socialización se realizó el día 2 de septiembre de 2015, a las 4:00 de la tarde en el piso 15 de la Alcaldía, se evidencia invitación a través de correo electrónico a las personas encargadas, a esta actividad asistieron: Cámara de Comercio, Secretaría de TIC y Competitividad; Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Servicios Administrativos, Unidad de Control Interno, entre otros. El acta de reunión fue levantada por la Cámara de Comercio.
* Desde la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales, se realizó seguimiento y recolección de pruebas que verifican la ejecución de las oportunidades de mejora frente a los permisos de construcción que fueron generados la pasada visita del estudio de Doing Business 2013 realizado por el DAFP en el 2014.
* Se diseñó el documento: “MANUAL PARA EL REGISTRO DE PQR ALCALDÍA DE MANIZALES”, el cual fue socializado en los Telecentros, Casas de la Cultura y CISCOS de la ciudad, además de un video que muestra de forma muy didáctica el manejo del sistema. Se ubicó en los 36 telecentros de la ciudad un afiche informativo de la existencia de un punto de atención de PQR, con el slogan: “PQR Atención a un solo click”; así como un video que trata sobre la nueva página web de la Alcaldía. El cual se encuentra disponible en la página de youtube y se puede cargar digitando el siguiente texto: “gobierno en línea Manizales”. De igual forma se implementaron los porta-volantes, específicos para trámites de la Ventanilla Única, en el cual se dejan diversas comunicaciones. Se implementaron dos rompe tráficos en la Ventanilla Única de la Alcaldía dando a conocer a los ciudadanos los trámites que allí se realizan. Adicionalmente se instaló un floor graphic que invita al ciudadano a conocer los nuevos trámites en línea de la página web mencionada.
* En la página de la Alcaldía ya se encuentran 8 trámites registrados y disponibles para su consulta y uso, los cuales hacen parte del paquete de 124 trámites y servicios que se encuentran en el Sistema Único de Información de Trámite – SUIT. Es de aclarar que la primera vez que el usuario necesita realizar un trámite debe hacer un registro personal de manera que sus datos quedan almacenados en el portal para su posterior uso. Se ingresa a través de la página web de la Alcaldía [www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co); ítem TRANSPARENCIA; tramites y servicio y por último trámites en línea.
* El diseño del componente de interoperabilidad se encuentra en el libro denominado “PROPUESTA METADATOS PARA INTEROPERABILIDAD GOBIERNO EN LÍNEA”; acompañando de un cd. El diseño ya está completamente desarrollado.
* A través de la página de la Alcaldía Municipal, siguiendo la ruta: www.manizales.gov.co/ transparencia/ trámites y servicios/ trámites Alcaldía de Manizales, se puede observar el inventario de cadenas de trámites.

El 9 de septiembre de 2015 se recibió visita de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 de la Alcaldía de Manizales, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP como resultado se generaron los siguientes compromisos:

**1. Tema de análisis:**

Los criterios se ajustan a la política de racionalización de trámites:

**Compromiso de acción de mejora:**

Se debe ajustar la estrategia de racionalización de trámites a los lineamientos dados por el DAFP, definiendo claramente, nombre del trámite, la acción de mejora, área responsable y fechas de implementación, se debe evidencias la actualización para el Plan 2015 en la página web. Este componente específicamente.

**ACCIÓN DE MEJORA:**

Por medio de revisión en la página Web de la Alcaldía de Manizales, se pudo verificar que se ajustaron las estrategias de racionalización de 14 trámites a los cuales se les realizaron mejoras, de conformidad a los lineamientos suministrados por el DAFP, definiendo claramente, nombre del trámite, la acción de mejora, área responsable y fechas de implementación, se evidencia al Plan 2015 la actualización en la página web de la Alcaldía de Manizales con fecha del 16 de octubre de 2015.

**2. Tema de análisis:**

Los trámites a racionalizar se ajustan al plan nacional de desarrollo (educación, paz y equidad), a doing business y a competitividad.

**Compromiso de acción de mejora:**

Las estrategias de racionalización están alineadas con el Plan de Ordenamiento Territorial y se involucraran los aspectos relacionados con el Doing Business y el Plan Nacional de Desarrollo, para tal efecto se entregará la matriz de la planificación de la estrategia de racionalización de trámites, visualizado en el Plan Anticorrupción de la Alcaldía 2015.

**ACCIÓN DE MEJORA**

Se observó que las estrategias de racionalización se encuentran alineadas con el Plan de Ordenamiento Territorial y fueron involucradas con el Doing Business y el Plan Nacional de Desarrollo. Para tal efecto se entregó la matriz de la planificación de la estrategia de racionalización de trámites, visualizado en el Plan Anticorrupción de la Alcaldía para la vigencia 2015, publicado en la página web de la Alcaldía de Manizales el 16 de octubre de 2015.

**3. Tema de análisis:**

Es viable al ciudadano

**Compromiso de acción de mejora:**

Incluir los históricos de los planes diseñados por la Alcaldía, que se puedan visualizar en el enlace de la página web del link de transparencia, faltó 2014, con sus respectivos seguimientos de 2014.

**ACCIÓN DE MEJORA:**

Dentro del seguimiento realizado al plan Anticorrupción con corte al 31 de diciembre de 2015 se pudo visualizar en la página web de la Alcaldía, módulo transparencia y acceso a la información pública, plan anticorrupción y atención al ciudadano y código del buen gobierno, el link Seguimientos al Plan Anticorrupción, el informe correspondiente al año 2014.

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Las estrategias para el desarrollo de este componente fueron establecidas de la siguiente forma:

1. **Presentación de informes relacionados con los programas y subprogramas registrados en el Plan de Desarrollo “Gobierno en la Calle 2012-2015”, los que deberán publicarse en la página Web** [**www.manizales.gov.co**](http://www.manizales.gov.co) **y con actualización permanente, información relacionada con el cumplimiento a los programas y subprogramas expuestos en el Plan de Desarrollo.**

Dando cumplimiento a lo contemplado en el Acta No. 12 de fecha 4 de agosto de 2015, realizada por el Comité Institucional, mediante la cual se postergó la presentación del informe correspondiente al primer semestre del año 2015 debido a la Ley de Garantías el informe de gestión del cuatrienio “Gobierno en la Calle 2012-2015”, fue presentado el día 7 de diciembre de 2015.

Para efectos de consulta se encuentra disponible en la página web de la Alcaldía de Manizales.

1. **El componente de diálogo en la rendición de cuentas, se refiere al diálogo entre el gobernante y ciudadanía, para que éste sea efectivo se identifican, organizan y desarrollan espacios, medios de encuentro y comunicación, en los que se llevaran a cabo las siguientes actividades:**

**Rendición de cuentas al Concejo Municipal:**

La Administración Municipal sigue con rigurosidad el calendario establecido por la corporación edilicia para la presentación de los avances y cumplimiento del Plan de desarrollo o lo que se conoce como informe de gestión, dicha exposición se ejecuta en las fechas dictadas por el Concejo por lo que la próxima intervención sería en marzo del 2016.

**Proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, durante el Cuatrienio 2012-2015, Alcaldía de Manizales – Gobierno en la Calle.**

El Comité Institucional es el órgano de la Administración que planifica, ejecuta y evalúa la Rendición de Cuentas a través de la Secretaría de Planeación y la Oficina de Divulgación y Prensa, el día 7 de diciembre de 2015 a las 10:00 a.m., la Alcaldía de Manizales, realizó el Proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía del periodo comprendido entre el 2012-2015 – Gobierno en la Calle y evaluó las acciones realizadas por el Señor Alcalde Jorge Eduardo Rojas Giraldo.

A partir del 04 de Noviembre de 2015 se inició una campaña de confirmación de asistencia y difusión masiva para la realización de la actividad programada para el 07 de Diciembre del presente año, la cual se desarrolló a través de boletines y comunicados de prensa, cuñas radiales, avisos impresos, correos electrónicos, llamadas telefónicas y publicaciones en redes sociales como Facebook y twitter de la Alcaldía, los cuales repercuten en todos los medios de comunicación. Esta invitación se hizo extensiva a Entidades de Control como la Contraloría General del Municipio, Contraloría General de la Republica, Procuraduría Provincial, Personería Municipal y a todos los Jefes de Control Interno de las Entidades Descentralizadas del Municipio, Veedurías, Gremios, Líderes comunitarios, medios de comunicación, Concejo Municipal funcionarios de la Alcaldía, , Gremios, JAC y JAL. Dichas invitaciones se realizaron mediante oficios, llamadas telefónicas y correos electrónicos.

La rendición se realizó bajo los parámetros definidos en el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en cuanto a metodología y contenido; observando que los temas tratados corresponden al objetivo propuesto y con ellos se atendieron y se pretendieron despejar las inquietudes que algunas personas presentaron en etapa previa a la celebración del evento, fortaleciendo de esta manera la participación ciudadana.

El Centro Cultural y de Convenciones Teatro Los Fundadores fue seleccionado como el punto para exponer los avances del “Plan de Desarrollo 2012-2015 – Gobierno en la Calle” de la Administración Municipal. Así las cosas, para hacer el ejercicio móvil y dinámico se procedió a la división de cuatro (4) equipos, distribuidos en el mismo número de salones de la siguiente manera:

1. **SALA OLIMPIA – SALÓN DE INFRAESTRUCTURA.**

·  Obras Públicas

·  Aguas de Manizales

·  Invama

·  UGR

·  Caja de la Vivienda Popular

·  Empresa de Renovación Urbana

·  Medio Ambiente

·  Tránsito

1. **SALA CUMANDAY 1. – SALÓN INSTITUCIONAL**

·  Planeación

·  Hacienda

·  Servicios Administrativos

·  TIC y Competitividad

·  Infimanizales

·  Cable Aéreo

·  Terminal

1. **SALA CUMANDAY 2. – SALÓN SOCIAL**

· Deportes

· Salud Pública

· Desarrollo Social

· Gobierno

1. **SALA CUMANDAY 3 – SALÓN SOCIAL 2**

· Educación

· Instituto de Cultura y Turismo

· Oficina de la Mujer

· Oficina de la Juventud

Luego de finalizadas las exposiciones en cada uno de los salones, se abrió el espacio para la intervención de la ciudadanía con las preguntas para los Secretarios de Despacho y Gerentes de Entidades Descentralizadas, los cuales estuvieron atentos para responder a cada una de las inquietudes por parte de los asistentes.

**Audiencia pública para la primera semana de abril a los ciudadanos y organizaciones sociales y económicas:**

Se evidencia rendición de cuentas vigencia 2014 presentada por el Señor Alcalde ante el Concejo de Manizales, el día 1 de marzo de 2015, en las sesiones ordinarias de dicho concejo. El 30 de marzo de 2015 fue realizada con éxito la rendición de cuentas a la ciudadanía, de lo que la Unidad de Control Interno levanto un informe de seguimiento de ésta actividad.

**Organismos de control como Procuraduría y Contraloría:**

Todos los informes que son requeridos son publicados en la página WEB.

**Publicación en portal web:**

Se evidencia en la página web de la Alcaldía de Manizales la publicación del [Informe Rendición de Cuentas a la Ciudadanía del señor Alcalde Jorge Eduardo Rojas Giraldo, durante el cuatrienio 2012-2015 Alcaldía de Manizales - Gobierno en la Calle](http://manizales.gov.co/RecursosAlcaldia/201601122146086169.docx)**,** realizada el 7 de diciembre de 2015.

**Cartillas virtuales en la página web:**

Se diseñaron los instrumentos y piezas para la tarea de divulgación se realizaron las respectivas publicaciones en los medios electrónicos y web además de redes sociales de los informes generales, presupuestales y de indicadores.

Igualmente se entregaron unas piezas impresas con la síntesis de obras y proyectos que permitan a la comunidad hacer un recorrido visual e informativo de los cuatro años.

Paralelo a estas estrategias se mantienen los boletines de prensa y tres programas de televisión que muestren los informes de manera más específica sin que la distancia sea un inconveniente para conocer los detalles de ejecución de los cuatro años.

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

Fueron desarrolladas las siguientes estrategias:

1. **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.**
* **Difundir el portafolio de Trámites y Servicios al Ciudadano:**

Se evidencia publicidad relacionada con los servicios de Ventanilla única, la cual se encuentra disponible en la página web de la Alcaldía, igualmente se puede consultar utilizando la página de youtube. Se evidencia el diseño de la página con la técnica “whiteboard”, la cual también se encuentra disponible en youtube y se puede buscar digitando el texto: “Gobierno en línea – Alcaldía de Manizales”.

Se evidencia implementación de un floor graphic, ubicado en la ventanilla única, invitando a los ciudadanos para que ingresen a la página web de la Alcaldía y utilicen los trámites en línea.

* **Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:**

Se evidencia la segunda y última medición del año de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la Alcaldía de Manizales, informe "CLIENTE INCOGNITO PRESENCIAL ANALISIS POR DEPENDENCIAS"; "USUARIO REAL" y "INCOGNITO TELEFONICO"; para lo cual se realizaron informes de los meses mayo a junio y octubre a noviembre de 2015.

* **Divulgar los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos:**

Se evidencia en el primer piso (Ventanilla Única) la ubicación de una cartelera informativa, visible al público, en la cual se detallan los derechos y deberes de los ciudadanos.

 **Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención:**

Se evidencia en las entradas principales, de las torres A y B, señalización y carteleras orientando al ciudadano sobre el horario y puntos de atención.

* **Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse para ser atendido:**

Se evidenció el diseño y montaje en la página web de la Alcaldía el directorio, el cual cuenta con la siguiente información: Dependencia, nombre y el cargo del o los funcionarios principales a quien deben dirigirse para ser atendido, igualmente se relaciona la información clave y precisa sobre las funciones principales desempeñadas por el funcionario.

1. **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
* **Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.**

Se evidencia la segunda medición para la vigencia 2015, de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios de la Alcaldía de Manizales; así mismo informes de los meses de mayo - junio y octubre - noviembre "CLIENTE INCOGNITO PRESENCIAL ANALISIS POR DEPENDENCIAS"; "USUARIO REAL" e "INCOGNITO TELEFONICO".

* **Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.**

Con el informe de medición de la satisfacción fueron realizados el día 13 de noviembre de 2015, LOS PREMIOS CALIDAD donde se premiaron las dependencias acreedoras a los tres primeros puestos en la categoría MAYOR SATISFACCION DEL USUARIO; siendo ganadores BOMBEROS, SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE Y SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

1. **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**
* **Implementar protocolos de atención al ciudadano:**

Se evidenció con una cartilla denominada “PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO ALCALDÍA DE MANIZALES”, la cual es de fácil comprensión para el público y sirve además como herramienta dentro del servicio al ciudadano. Adicionalmente se hace entrega del protocolo del servicio al ciudadano a los nuevos funcionarios que ingresan a la Alcaldía a través de las jornadas de inducción, para lo cual se realizan charlas a cargo de la líder encargada.

* **Adecuar espacios físicos de acuerdo a la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización.**

La oficina de Salud Ocupacional, ha ubicado señalización relacionada con emergencias y evacuación, señalización de espacios libres de humo, señalización de riesgo eléctrico, en todas las áreas de la Alcaldía de Manizales y de conformidad con la reglamentación propia del administrador del Edificio, que para el caso es Infimanizales. Es de anotar que cualquier tipo de información que se pretenda ubicar en las áreas de uso común, escaleras, paredes, ventanas, cantoneras, debe contar con autorización previa, además por las disposiciones arquitectónicas del edificio. A la fecha de la auditoria se realizó un recorrido por todas las instalaciones exteriores e interiores de la Administración Municipal.

Se evidencia solicitud de la Oficina de Salud Ocupacional ante la Secretaría de Tránsito, cuyo objetivo es la no utilización del área de circulación de usuarios y/o funcionarios con el parqueo de las motos.

**D. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.**

* **Informar a la Ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de PQR y denuncias de actos de corrupción:**

Se evidencia que la difusión del procedimiento para la atención de los usuarios, relacionada con las peticiones, quejas y reclamos, se encuentra disponible en los medios de comunicación, como son la página de la Alcaldía, prensa, cartillas y folletos.

**E. VEEDURÍAS CIUDADANAS**

* **Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.**

Se consultó la página web de la Alcaldía de Manizales en el módulo (la Ciudad) por medio del link informes de Veedurías, verificándose visualmente la publicación de los informes del primer y segundo semestre del año 2015, los cuales contienen la relación de los oficios recibidos por parte de las veedurías ciudadanas.

* **Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.**

Los oficios y las acciones realizadas se evidencian dentro del contenido del informe semestral, de acuerdo con el punto anterior, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, a los cuales se les da respuesta, conforme a la ley, de acuerdo de sus peticiones.

**POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA: URNA DE CRISTAL.**

Para la política de contratación pública URNA DE CRISTAL, se aplicarán las siguientes estrategias:

**DIVULGACIÓN**

Se evidencia publicación en el periódico La Patria, de la divulgación del proceso de URNA DE CRISTAL, de fecha 19 de abril de 2015, en las páginas 14 y 15. Se presenta el formato enviado por “mailing” (correo electrónico) enviado a los contratistas.

**TRANSPARENCIA**

Se encuentra en diseño una página nueva a la cual se ingresa con el siguiente link <http://urnadecristalmanizales.com/new/>, donde se puede acceder actualmente, sin la necesidad de haber terminado aún su diseño; en la misma se podrá consultar el resultado de los contratos.

**PEDAGOGÍA**

Se continúa con la misma pedagogía, ya que se evidencia que la página nueva es más organizada y proporciona mayor visibilidad y se ejecuta permanentemente.

**FORTALECIMIENTO DEL PROCESO CONTRACTUAL**

Este proceso ya se encuentra estandarizado de conformidad con las leyes vigentes en contratación, a la fecha. Actualmente se encuentra en la Secretaría Jurídica, para revisión y aprobación, el Decreto 1082 de 2015, el cual permitirá la estandarización de los pliegos de contratación, una vez terminada la ley de garantías se espera su aprobación para lograr su implementación~~.~~

Se evidencia publicación de los procesos precontractuales en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP. Se evidencia transmisión en tiempo real de los procesos precontractuales desarrollados a través de la Urna de Cristal. Se evidencia custodia de las propuestas de los procesos precontractuales y se permite la participación ciudadana y de las veedurías ciudadanas.

Se pueden utilizar las dos (2) siguientes páginas para consultar y ver el proceso:

[www.urnadecristalmanizales.com](http://www.urnadecristalmanizales.com)

http:/urnadecristalmanizales.com/new/

**CUADRO RESUMEN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES POR COMPONENTE**

Se realizó evaluación cuantitativa con fecha de corte a 31 de diciembre de 2015; para el caso de actividades con cronograma de cumplimiento, es de anotar que los componentes que no lograron una valoración del 100% se encuentran en desarrollo de las actividades, por lo anterior se tienen los siguientes resultados:

|  |
| --- |
| **PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCION AL CIUDADANO** |
| **CODIGO DE BUENO GOBIERNO** |
| **COMPONENTE** | **% DE CUMPLIMIENTO** |
| **METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO** | **100** |
| **ESTRATEGIA ANTITRAMITES** | **90** |
| **RENDICIÓN DE CUENTAS** | **100** |
| **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** | **99** |
| **POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL** | **100** |
|  | **97,6** |
|  |  |
| ALTO | 100% 90,1% |
| MEDIO | 90% - 60,1 |
| BAJO | 60% - 0 |

El presente informe no requiere la suscripción de acciones adicionales o Plan de Mejoramiento, por tratarse de un seguimiento de avance y sus acciones fueron ejecutadas de acuerdo con el cronograma establecido.

Atentamente,



AUDITORA: PAULA ANDREA VERA BECERRA