



201801231715693214311478  
 comunicaciones internas o memorandos  
 Enero 23, 2018 17:15  
 Radicado 2018-001478  
 201801231715693214311478



Atención al Ciudadano. Periodo:  
**Septiembre-Diciembre 2017**

to:  
 ción y



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Secretaría de Control Interno, 2200-2210

Bello, 12 de enero de 2018.

Doctor  
 César Augusto Suárez Mira, Alcalde.  
 Municipio de Bello.

## 1 OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación de cumplimiento y Monitoreo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (P.A.A.C) del periodo Septiembre- Diciembre de la vigencia 2017, en la Administración Central del Municipio de Bello, dentro de los roles liderazgo estratégico y Evaluación y seguimiento. (Primer informe del Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2018 y tercer Informe del plan de asesoría y acompañamiento de la vigencia 2017).

## 2 CRITERIOS / MARCO LEGAL

- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la cual hace parte integral del **Decreto 124 de 2016**, específicamente en el capítulo V, que a su vez modifica el **Decreto 1081 de 2015**.
- Seguimiento PAAC, **Ley 1474 de 2011**.
- Ley de transparencia y acceso a la información: **Ley 1712 de 2014**.
- **Ley 1757 de 2015**.
- **Matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (P.A.A.C) de la vigencia 2017**, de la Administración Central del Municipio de Bello, publicada en la **Página WEB**.



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

- Resultados del tercer seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades programadas cumplidas y no cumplidas por componente, consignadas en la Matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2017 y realizado en enero de 2018.

### 3 RESPONSABLES / PARTICIPANTES

- Henry Castro Arango, Subsecretario de Evaluación, Secretaría de Control Interno.
- Francisco Echeverri Cárdenas, Subsecretario de Planeación Institucional.
- Carlos Mauricio Henao Barrera, Secretario de Planeación.
- Todos los responsables de las actividades de la matriz del P.A.A.C (**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**) de la vigencia 2017, de la Administración Central del Municipio de Bello, con publicación en la **Página WEB**.

### 4 TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGÍA

- De acuerdo a la matriz del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (P.A.A.C) de la vigencia 2017**, publicada inicialmente en la página web de la Administración Central del Municipio de Bello, se identificaron las dependencias de la entidad con responsabilidades directas respecto a la ejecución de las actividades programadas cumplidas y no cumplidas, por componente, con sus respectivas fechas.
- Se solicitaron evidencias de cumplimiento de las actividades programadas cumplidas y no cumplidas, por componente de la matriz del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (P.A.A.C) de la vigencia 2017** en la Administración Central del Municipio de Bello, con **publicación en la Página WEB**.
- Se confrontaron evidencias frente a las actividades programadas en la matriz del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (P.A.A.C) de la vigencia 2017** en la Administración Central del Municipio de Bello.



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688




SC-CER143688



GP-CER143691

5 **LISTA DE VERIFICACIÓN:** se utilizó como lista de verificación la siguiente tabla o cuadro guía:

<b>ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE BELLO</b>  <b>SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>Seguimiento 3 para la vigencia 2017.(Seguimiento N°3 del Programa de Asesoría y acompañamiento de la vigencia 2017 y N° 1 del Plan Anual de Auditorias vigencia 2018)</b>				
<b>Fecha seguimiento: enero de 2018</b>			<b>CORTE</b> <b>31/12/2017</b>	<b>Observaciones</b>
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
<b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción</b> <b>Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo</b>	1.1 Definir política de administración de riesgos, con los respectivos controles, y alinear con la planeación estratégica de la entidad. Incluyendo los controles a los riesgos de corrupción.	<b>Meta o Producto a 28/02/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: “Política de Gestión de Riesgo actualizada y publicada en el SIG”:</b> Se estableció y aprobó en consejo de gobierno y en Comité Coordinador de Control Interno, una <b>nueva política</b> de la administración del Riesgo. Se evidenció la resolución que Adopta la Política General para la Gestión del Riesgo con número 201600005676 de diciembre 21 de 2016. Publicada en la página WEB el 24 de octubre de 2017	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció LA PUBLICACIÓN de la política de administración del riesgo con fecha del 24 de octubre de 2017 en la ruta nuestros planes/plan municipal de gestión del riesgo. Se evidenciaron los controles de los nuevos riesgos, incluidos los riesgos de corrupción. Se evidenció seguimiento y evaluación a la implementación de los riesgos de corrupción.
<b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción</b> <b>Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo</b>	1.2 Actualizar mapa de riesgos de corrupción institucional de acuerdo a últimos cambios de Estructura.	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: “Mapa de Riesgos actualizado según</b>	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció la Actualización del Mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a últimos cambios de Estructura



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



		últimos cambios de estructura”.		administrativa de la vigencia 2017. Se evidenció la Actualización del Mapa de riesgos de corrupción de conformidad con la “Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción” de 2015, con corte a 30 de abril de 2017.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo	1.3 Elaborar y adoptar manual o guía para la administración de riesgos, de acuerdo al documento EPAAC.	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: “Procedimiento de Gestión del Riesgo (P-DE-04) actualizado”:</b> Se evidenció en la INTRANET-SGI un procedimiento documentado (P-DE-04), Versión 02, actualizado el 26 de agosto de 2016, perteneciente al Proceso Dirección Estratégico y está adoptado por el Sistema de Gestión de la Calidad.	<b>80%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe no se evidenció la Elaboración y adopción del manual o guía para la administración de riesgos, de acuerdo al documento EPAAC, pero el procedimiento documentado (P-DE-04), Versión 02, perteneciente al Proceso Dirección Estratégico y adoptado por el Sistema de Gestión de la Calidad se puede asimilar como un manual o guía de la administración del riesgo siempre y cuando se establezca en una política de operación del procedimiento actualizado que este procedimiento hace las veces de guía.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo	1.4 Socializar y publicar Política de Gestión de Riesgos.	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: “Política de Gestión de Riesgos difundida”.</b>	<b>80%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció LA PUBLICACIÓN de la política de administración del riesgo con fecha del 24 de octubre de 2017 en la ruta nuestros planes/plan municipal de gestión del riesgo. A la fecha de corte de este informe No se evidenció <b>totalmente</b> la socialización ni la publicación de la <b>Política de Administración del Riesgo. Sí bien es cierto existe una difusión parcial de la política de riesgos en ciertos comités,</b> no se evidenció <b>totalmente</b> la socialización.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo: Construcción	1.5 Identificar los riesgos de corrupción de la entidad, sus fuentes, causas y consecuencias.	<b>Meta o Producto a 29/09/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: “Riesgos de corrupción identificados”</b>	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció la Identificación de riesgos de corrupción de la entidad para la



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

del Mapa de Riesgos de Corrupción.				vigencia 2017 con sus fuentes, causas y consecuencias.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.6 Revisar el mapa de riesgos de corrupción conforme a los procesos de la entidad, teniendo en cuenta el objetivo del proceso e identificando las causas que originan prácticas corruptas, riesgos de corrupción y consecuencias o efectos ocasionados por estos.	<b>Meta o Producto a 29/09/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Mapa de Riesgos de Corrupción Revisado según Nueva Estructura”	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció la Revisión del mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017 conforme a los procesos de la entidad, teniendo en cuenta el objetivo del proceso e identificando las causas que originan prácticas corruptas, riesgos de corrupción y consecuencias o efectos ocasionados por estos.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.7 Valorar los riesgos de corrupción de la entidad, donde se determine su probabilidad de materialización y su impacto y evaluarlos comparándolos con sus controles para determinar la zona de riesgo final.	<b>Meta o Producto a 29/09/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Riesgos de corrupción Valorados y actualizados”.	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció la Valoración y actualización de los riesgos de corrupción vigencia 2017 de la entidad, donde se determinaron la probabilidad de materialización y su impacto y fueron evaluados, comparándolos con sus controles para determinar la zona de riesgo final.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.8 Consolidar el mapa de riesgos de corrupción como resultado de un proceso de participación de actores internos y externos a la entidad, Antes de su divulgación.	<b>Meta o Producto a 30/10/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado”	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció la Consolidación y actualización del mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017 como resultado de un proceso de participación de actores internos y externos a la entidad, Antes de su divulgación.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.9 Publicar en la página web de la entidad la matriz de riesgos de corrupción.	<b>Meta o Producto a 30/10/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Matriz de riesgos de corrupción Publicada”	<b>0%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> Si bien es cierto que a la fecha de corte de este informe se evidenció la Consolidación y actualización del mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017, No se evidenció la Publicación en la página web de la entidad la nueva matriz de riesgos de corrupción. Su publicación se realizará en la vigencia 2018. Existe una matriz de riesgos de corrupción vigencia 2015 obsoleta.
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política	1.10 Monitorear y revisar el mapa de	<b>Meta o Producto a 30/10/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Mapa de	<b>100 %</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> A la fecha de corte de este informe se evidenció el Monitoreo y la revisión del mapa



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

<p><b>de Administración del Riesgo: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</b></p>	<p>riesgos de corrupción por parte de los líderes de los procesos.</p>	<p>riesgos de corrupción monitoreado"</p>		<p>de riesgos de corrupción vigencia 2017, por parte de los líderes de los procesos.</p>
<p><b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción: Política de Administración del Riesgo: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</b></p>	<p>1.11 Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, analizando las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p>	<p><b>Meta o Producto a 30/10/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Mapa de riesgos de corrupción revisado y actualizado en el SIG"</p>	<p align="center"><b>70%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE SECRETARIA DE PLANEACIÓN:</b> Se evidenció a la fecha de corte de este informe, el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017, analizando las causas, los riesgos de corrupción. La efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017 será analizada en la vigencia 2018.</p>
<p><b>2. Racionalización de Tramites: Proceso De Racionalización de Tramites</b></p>	<p>2.1 Identificar los trámites u otros procedimientos administrativos procesos con que cuenta la entidad.</p>	<p><b>Meta o Producto a 30/06/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "100% de Trámites u procedimientos Identificados"</p>	<p align="center"><b>75%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> Según Informe de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites, según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC con radicado 2017-028696 del 13 de septiembre de 2017, Se evidenció que en el Sistema de Gestión Integral se encuentran registrados 99 trámites y 86 servicios, registrados en el SUIIT aparecen 65 trámites y 1 (OPA) (Otro Procedimiento Administrativo), lo que implica que no existe un 100% de Trámites u procedimientos Identificados.</p>
<p><b>2. Racionalización de Tramites: Proceso De Racionalización de Tramites</b></p>	<p>2.2 Clasificar los trámites de la entidad según su importancia, y los procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.</p>	<p><b>Meta o Producto a 30/06/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "100% de Trámites de la entidad clasificados"</p>	<p align="center"><b>60%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe y Según Informe de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites, según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC con radicado 2017-028696 del 13 de septiembre de 2017, Se evidenció que en el Sistema de Gestión Integral se encuentran registrados 99 trámites y 86 servicios, registrados en el SUIIT aparecen 65 trámites y 1 (OPA) (Otro Procedimiento Administrativo), lo que implica que no existe un 100% de Trámites u procedimientos Identificados pero</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				no se evidenció la clasificación de los trámites de la entidad según su importancia, y los procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.
<b>2. Racionalización de Tramites: Proceso De Racionalización de Tramites</b>	2.3 Realizar mejoras en los costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos con que cuenta la entidad e incluir el uso de medios tecnológicos para su realización.	<b>Meta o Producto a 30/06/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Revisión y ajuste del 100% de los trámites identificados"	<b>50%</b>	<b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe y Según Informe de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites, según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC con radicado 2017-028696 del 13 de septiembre de 2017, se evidenciaron algunas mejoras en los costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos con que cuenta la entidad y la inclusión del uso de medios tecnológicos para su realización.
<b>2. Racionalización de Tramites: Identificación de Tramites</b>	2.4 Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	<b>Meta o Producto a 30/06/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Reporte del 100% inventario de trámites registrados al SUIT"	<b>65 %</b>	<b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe y Según Informe de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites, según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC con radicado 2017-028696 del 13 de septiembre de 2017, Se evidenciaron Inventariados 64 trámites propuestos por el DAFP y 41 trámites inventariados por la Institución.
<b>2. Racionalización de Tramites: Priorización de Tramites</b>	2.5 Desarrollar la racionalización de trámites a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas.	<b>Meta o Producto a 30/06/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Inventario del 100% de trámites racionalizados"	<b>65%</b>	<b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe y Según Informe de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites, según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC con radicado 2017-028696 del 13 de septiembre de 2017, Se evidenciaron algunos registros de la racionalización de trámites a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas.
<b>2. Racionalización de Tramites: Interoperabilidad</b>	2.6 Adoptar y publicar la estrategia de racionalización de trámites, en las fechas	<b>Meta o Producto a 30/08/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Estrategias	<b>0%</b>	<b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe y



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

	establecidas para su formalización la página web de la entidad.	de racionalización de trámites publicadas en la Web"		Según Informe de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites, según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC con radicado 2017-028696 del 13 de septiembre de 2017, No Se evidenciaron la Adopción ni la publicación de la estrategia de racionalización de trámites, en las fechas establecidas para su formalización en la página Web de la entidad. No se encontró cronograma de fechas, asimismo, no se evidencio que se fijara en la página web de la entidad.
<b>2. Racionalización de Trámites: Interoperabilidad</b>	2.7 Realizar los seguimientos a la estrategia de racionalización de trámites por parte de la Oficina de Control Interno en las fechas establecidas para su realización.	<b>Meta o Producto a 29/09/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Informes de seguimiento de Control Interno"	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE S ECREYTERÍA DE CONTROL INTERNO:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció Informe de seguimiento al cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites por parte de la Secretaría de Control Interno, según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC con radicado 2017-028696 del 13 de Septiembre de 2017.
<b>3. Rendición de Cuentas: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</b>	3.1 Realizar un diagnóstico de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas.	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Informe de Diagnóstico de rendición de cuentas 2016 en el portal Web":	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció "un diagnóstico de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas en el portal Web", pues según informe ejecutivo de la Dirección Administrativa de Comunicaciones del 19 de noviembre de 2017 Elaborado por: Astrid Llano Restrepo – Directora de Comunicaciones plantea e evidencia lo siguiente: " <u>Encuesta temas para Rendición de Cuentas</u> Basado en los temas solicitados por los ciudadanos mediante la encuesta colgada en la página web de la Alcaldía se realizó el Informe de Gestión de la Alcaldía de Bello, para el año 2018. Entre los temas que más reclaman los ciudadanos para su conocimiento se encuentran Educación, Gobierno (seguridad, orden





**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<p>público) y Gestión Social en general. Los siguientes son los resultados arrojados en dicha encuesta <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFwwK6gihhVA8SRZ_EvbLLkFke9_PRDKMGAhSPUyB_digZki3w/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFwwK6gihhVA8SRZ_EvbLLkFke9_PRDKMGAhSPUyB_digZki3w/viewform</a></p>
<p><b>3. Rendición de Cuentas: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</b></p>	<p>3.2 Identificar los grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.</p>	<p><b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Revisión estado de políticas y procedimientos incluyendo la rendición de cuentas del SIG”</p>	<p align="center"><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció “Revisión estado de políticas y procedimientos incluyendo la rendición de cuentas del SGI” se evidenció la identificación de los grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas, pues según informe ejecutivo de la Dirección Administrativa de Comunicaciones del 19 de noviembre de 2017 Elaborado por: Astrid Llano Restrepo – Directora de Comunicaciones plantea e evidencia lo siguiente:” Rendición de Cuentas es un proyecto del Programa La Comunicación Pública, Moderna, Innovadora y al Alcance de Todos de la Oficina Asesora de Comunicaciones en la vigencia 2015-2019 “Bello Ciudad de Progreso”. El proyecto tiene como objetivo, rendir cuentas a la comunidad en el primer y segundo semestre del año durante el cuatrienio a través de estrategia o estrategias comunicacionales definidas por la Oficina Asesora, de esta manera se cumple el porcentaje definido según plan de acción. Por otro lado, y consientes de la definición del público objeto de este proyecto, la Oficina Asesora de Comunicaciones solicita a las Secretarías de Despacho que tienen identificados sus públicos la convocatoria abierta para transmisión comunicacional de los avanzas de los planes de gobierno del mandatario de turno, en este caso, César Suárez Mira. Es así como los grupos:</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Mujeres- <b>Secretaría de la Mujer</b></li><li>• JAL, JAC, líderes comunales, comunidad LGBTI, negritudes y afrodescendientes, madres cabeza de familia, desplazados y víctimas del conflicto armado- <b>Secretaría de Inclusión Social y Participación Ciudadana</b></li><li>• Clubes deportivos, deportistas de diferentes disciplinas y recreacioncitas- <b>Secretaría de Deportes y Recreación</b></li><li>• Cabildo del Adulto Mayor y grupos de adultos mayores – <b>Secretaría del Adulto Mayor</b></li><li>• Consejo de Cultura y artistas bellanitas- <b>Secretaría de Cultura</b></li><li>• Ambientalistas y comunidad capacitada en cuidado del medio ambiente- <b>Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Rural</b></li><li>• Docentes, rectores y comunidad estudiantil – <b>Secretaría de Educación</b></li><li>• Entre otros.</li></ul> <p>Las diferentes bases de datos construidas por las secretarías de Despacho dolientes de los públicos objetos son la herramienta para la realización de las convocatorias que no solo se realizan vía telefónica, se diseñan piezas de invitación que llegan a estos públicos y a toda la comunidad bellanita.</p> <p>No tenemos una política del programa Rendición de Cuentas, es un proyecto que se desarrolla según los lineamientos del Plan de</p>
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<p>Desarrollo 2016-2019 y así mismo de sus planes de acción.</p> <p><b>Nota 1. Importante:</b> <u>se concertó con el funcionario Jhon Fernando Correa, de la Secretaría Planeación, que para febrero de 2018 se creará en conjunto con dicha Secretaría, la política de Rendición de Cuentas. También se deberá actualizar el Procedimiento una vez creada la misma.</u></p>
<p><b>3. Rendición de Cuentas: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</b></p>	<p>3.3 Formular las actividades para ser cumplidas durante el año 2017 según plan de trabajo de Comunicaciones integradas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a objetivos y metas trazadas en la Rendición de Cuentas.</p>	<p><b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Plan de Trabajo de Comunicaciones actualizado e identificando los temas de rendición de cuentas”: Se evidenció un proyecto de Plan de Medios y Plan de Comunicaciones 2016-2019 en el icono Bandera del Sistema de Gestión Integral como registro y se evidencia un proyecto de Rendición de Cuentas dentro de dicho plan.</p>	<p><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció la formulación de las actividades para ser cumplidas durante el año 2017 según plan de trabajo de Comunicaciones integradas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a objetivos y metas trazadas en la Rendición de Cuentas, Se evidenció los temas de rendición de cuentas dentro de los proyectos de Rendición de Cuentas y del proyecto de Plan de Medios y Plan de Comunicaciones 2016-2019.</p>
<p><b>3. Rendición de Cuentas: Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</b></p>	<p>3.4 Promover y realizar el diálogo con la ciudadanía conforme a lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas.</p>	<p><b>Meta o Producto a 28/07/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “informe de acciones emprendidas según metodologías definidas sobre la Rendición de cuentas”</p>	<p><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció Rendición de cuentas en el Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones. Se evidenció “informe de acciones emprendidas según metodologías definidas sobre la Rendición de cuentas”, pues según informe ejecutivo de la Dirección Administrativa de Comunicaciones del 19 de noviembre de 2017 Elaborado por: Astrid Llano Restrepo – Directora de Comunicaciones plantea e evidencia lo siguiente:” <u>Encuesta temas para Rendición de Cuentas</u> Basado en los temas solicitados por los ciudadanos mediante la encuesta colgada en la página web de la Alcaldía se realizó el Informe de Gestión de la Alcaldía</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

			<p>de Bello, para el año 2018. Entre los temas que más reclaman los ciudadanos para su conocimiento se encuentran Educación, Gobierno (seguridad, orden público) y Gestión Social en general.</p> <p>Los siguientes son los resultados arrojados en dicha encuesta <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFwwK6gihhVA8SRZEvbLLkFke9_PRDKMGAHsPUyBdigZki3w/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFwwK6gihhVA8SRZEvbLLkFke9_PRDKMGAHsPUyBdigZki3w/viewform</a></p> <p>Además, se tiene informe de acciones emprendidas:</p> <p>Paso a paso de la estrategia de divulgación de la Rendición de Cuentas</p> <p>(Estipulada en la Guía de Divulgación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Bello)</p> <p>Recolección de la información</p> <p>Definición de la fecha</p> <p>Definición de la alternativa de divulgación</p> <p>Elaboración de línea gráfica y diseño de piezas publicitarias (tarjetas, ecard, pendones, vallas, afiches, pasacalles, etc.)</p> <p>Definición del lugar, en caso de realizarse una audiencia pública</p> <p>Convocatoria, en caso de realizarse una audiencia pública</p> <p>Implementación de toda la estrategia (red de vallas, impresos, redes sociales.)</p> <p>Publicación en redes sociales, página web</p> <p>Realización logística de la audiencia pública.</p> <p>Evaluación.</p> <p>Para poder tener un diálogo con la ciudadanía, en el cual la Administración Municipal conozca cuáles son los temas que le interesan a los bellanitas al momento de una rendición de cuentas; la Dirección de Comunicaciones <b>diseñó una encuesta la cual es colgada en la página web de la Alcaldía y enviada también a los correos electrónicos de las bases de datos;</b> en donde los <b>ciudadanos pueden ser partícipes</b> directos al</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<p>expresar sus necesidades de conocimiento frente a los temas que son de conocimiento público. Si bien en las Rendiciones de Cuentas de la Alcaldía, se incluyen todos los temas, también es cierto que en unos se profundiza más que en otros. En ese sentido y dando cumplimiento a la promoción y realización del diálogo de doble vía que se debe establecer con los ciudadanos, conforme lo estipula el Manual Único de Rendición de Cuentas, se recepciona la información arrojada en la encuesta y se tienen en cuenta las expresiones allí consignadas por los ciudadanos, de tal forma que éstos se sientan escuchados en sus necesidades y/o sugerencias referentes a lo que desean ampliar o recibir información.</p> <p>Ver link:  <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFwwK6gihhVA8SRZEvbLLkFke9_PRDKMGAHsPUyBdigZki3w/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFwwK6gihhVA8SRZEvbLLkFke9_PRDKMGAHsPUyBdigZki3w/viewform</a></p> <p>EVALUACIÓN POR LA CIUDADANÍA Y PUBLICACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA.</p> <p>En el siguiente link ubicado en la página web de la Alcaldía, se encuentra la publicación de la Rendición de Cuentas  <a href="http://190.248.134.158/intranet/rendicion/">http://190.248.134.158/intranet/rendicion/</a> y la evaluación de la misma <a href="http://www.bello.gov.co/">http://www.bello.gov.co/</a></p>
<p><b>3. Rendición de Cuentas: Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición Y Petición de Cuentas</b></p>	<p>3.5 Selección de acciones para generar incentivos conforme a lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas.</p>	<p><b>Meta o Producto a 28/07/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Identificar las estrategias de incentivos definidas en metodologías implementadas".</p>	<p><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció "la Identificación de las estrategias de incentivos definidas en metodologías implementadas", pues según informe ejecutivo de la Dirección Administrativa de Comunicaciones del 19 de noviembre de 2017 Elaborado por: Astrid Llano Restrepo – Directora de Comunicaciones plantea e evidencia lo siguiente:"</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<p><b>Incentivos y Metodologías usadas.</b>  <b>Convocatoria:</b>          Llamadas telefónicas.          Envío correos electrónicos con invitación. Entrega tarjetas de invitación a personalidades destacadas. Divulgación en redes sociales  <a href="https://www.facebook.com/search/str/siguen+en+vivo+rendici%C3%B3n+de+cuentas+Bello/">https://www.facebook.com/search/str/siguen+en+vivo+rendici%C3%B3n+de+cuentas+Bello/</a>  <b>EVALUACIÓN POR LA CIUDADANÍA Y PUBLICACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA.</b>          En el siguiente link ubicado en la página web de la Alcaldía, se encuentra la publicación de la Rendición de Cuentas  <a href="http://190.248.134.158/intranet/rendicion/">http://190.248.134.158/intranet/rendicion/</a> y la evaluación de la misma <a href="http://www.bello.gov.co/">http://www.bello.gov.co/</a></p>
<p><b>3. Rendición de Cuentas: Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional</b></p>	<p>3.6 Realizar la evaluación por la ciudadanía registrada en una memoria, publicada y divulgada para conocimiento público.</p>	<p><b>Meta o Producto a 31/10/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b>          “Socialización y difusión de la Rendición de Cuentas en la web de la entidad”</p>	<p align="center"><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció la evaluación por la ciudadanía registrada en una memoria y publicada y divulgada para conocimiento público, pues según informe ejecutivo de la Dirección Administrativa de Comunicaciones del 19 de noviembre de 2017 Elaborado por: Astrid Llano Restrepo – Directora de Comunicaciones plantea e evidencia lo siguiente:” De igual manera se tiene en cuenta la <b>evaluación que la ciudadanía hace al evento de Rendición de Cuentas</b>, dicha evaluación se realiza a través de una encuesta que es aplicada el mismo día y en el mismo lugar de la Rendición y cuyos aspectos evaluativos además de ser subidos a la página web, link: <a href="http://www.bello.gov.co/">http://www.bello.gov.co/</a> (En la parte inferior: Encuesta realizada el día de la Rendición de Cuentas), son tenidos en cuenta para mejorar en los puntos que se</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				obtenga una calificación deficiente”
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Mejorar Atención al Ciudadano</b>	4.1 Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y asimismo utilizar la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos.	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Tabulación y consolidado de encuestas”	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, en el transcurso de la semana del 25 al 30 de cada mes se le envía al Secretaria de Control Interno Informe con el respectivo análisis de las PQRSD del mes anterior, este informe contiene también el promedio de Satisfacción que se mide telefónicamente a los usuarios. Se evidenció A la fecha de corte de este informe, en el Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo las normas ISO9001:2008 y NTCGP1000.2009, en la Administración Central del Municipio de Bello, existen formatos para registrar las <b>evaluaciones</b> de los Trámites y Servicios, de la formación, de Asesoría y Asistencia, de Vigilancia y Control, de los Servicios de Comunicación, a la atención de las PQRSD, Reporte del Servicio NO CONFORME, evaluaciones al Fomento de la Cultura del Control, evaluaciones de la Asesoría y Acompañamiento entre otras, lo que implica que se realizan encuestas de percepción a los ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad y estos datos se tabulan y son llevados al aplicativo ALPHASIG que realiza un seguimiento a los Indicadores. La Secretaría Privada realiza un informe Mensual de la atención de las PQRSD y tabula la evaluación de Satisfacción del cliente. A la fecha de corte de este informe, <b>según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Tabulación y consolidado de encuestas”: Cumplieron en un 100% con estas actividades.
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al</b>	4.2 Formular acciones para fortalecer los	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan</b>	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

<p><b>ciudadano: Fortalecimiento de los Canales de Atención</b></p>	<p>principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</p>	<p><b>Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Metodologías definidas y actualizadas"</p>	<p>este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD y la dirección de las TICS y Soporte Técnico, se evidenciaron "Metodologías definidas y actualizadas" para Formular acciones en fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. Esta actividad se construye y se elabora con la Dirección de las TICS y Soporte Técnico se está estructurando la atención Virtual a través de la página <a href="http://www.bello.gov.co">www.bello.gov.co</a> en el cual encuentran un LINK para ingresar su solicitud de PQRSD y hacerle seguimiento a su respuesta, consultar temas de información sobre los Vive Digital, convocatorias de Empleo del CNSC, Preguntas Frecuentes e inquietudes de los Ciudadanos y el chat corporativo, además de la línea gratuita 018000528228. También se cuenta con la encuesta de satisfacción de la Pagina del Municipio de Bello. En el tema presencia en el Sistema de Gestión Integral se tiene el manual de Archivo y también se tiene el manual, Manual de y protocolo para atención al ciudadana. Y Manual del Sistema de Dirección de Gestión Documental que esta en Actualización. Donde se explica en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</p> <p><b>SGI – PROCESOS –APOYO – GESTION DE LA INFORMACION –MANUAL- M01 MANUAL DE ARCHIVO.</b></p> <p>SGI – PROCESOS – EVALUACION – MEJORAMIENTO CONTINUO- MANUALES-M01 MANUAL Y</p>
-------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<b>PROTOCOLO PARA ATENCION AL CIUDADANO.</b>
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Normativo y Procedimental</b>	4.3 Formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, actualización de políticas y procedimientos en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites	<b>Meta o Producto a 31/05/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Planes y procedimientos Actualizados bajo normativa".	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD y la Dirección de las TICS y Soporte Técnico, se evidenciaron que esta actividad se construye y se elabora con la dirección de las TICS y Soporte Técnico quienes son los Administradores de la plataforma Informática de la Administración. Se evidenciaron las Formulaciones de las acciones para asegurar su cumplimiento normativo, actualización de políticas y procedimientos en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Normativo y Procedimental</b>	4.4 Revisar los protocolos éticos para incluir políticas de trato digno al ciudadano según la normativa y responsabilidad de los servidores públicos frente a las PQRSD, que garanticen la oportunidad de respuesta de los ciudadanos.	<b>Meta o Producto a 28/07/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Protocolos revisados"	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD y la Dirección de las TICS y Soporte Técnico, se evidenciaron que esta actividad se tiene publicada en la Página de la Alcaldía <a href="http://www.bello.gov.co">www.bello.gov.co</a> "La Carta de trato Digno al Ciudadano" es de aclarar que nos encontramos en revisión y actualización de esta Carta. Lo anterior implica que se revisaron los protocolos éticos para incluir políticas de trato digno al ciudadano según la normativa y responsabilidad de los servidores públicos frente a las PQRSD, que garanticen la oportunidad de respuesta de los ciudadanos.
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al</b>	4.5 Sensibilización, capacitación y	<b>Meta o Producto a 30/06/2017 según Plan Anticorrupción y Atención</b>	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

<p><b>ciudadano: Normativo y Procedimental</b></p>	<p>seguimiento a los funcionarios de la administración, responsables de la recepción de las PQRSD, sobre los canales de información, y la normatividad.</p>	<p>al Ciudadano: "Capacitaciones bajo la normativa"</p>		<p>este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, Sensibilizó y capacitó y realizó seguimiento a los funcionarios de la administración, responsables de la recepción de las PQRSD, sobre los canales de información, y la normatividad. La Dirección de Gestión Documental acompañó las diferentes Secretarías en el seguimiento y manejo de PQRSD, Actualizando la normatividad y recepcionando sugerencias y necesidades de los funcionarios quienes manejan el software y son el contacto directo a la comunidad. Se evidenciaron capacitaciones como: 202 funcionarios capacitados en protocolos para la atención y servicio al ciudadano. 54 capacitaciones en Gestión Documental y el procedimiento de las PQRSD en Todas las Secretarías. Socialización a 264 funcionarios de la Normatividad como la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 sobre peticiones verbales. También se gestionó con el SENA capacitación en "Servicio al Cliente y sobre Gestión Documental. Existen Canales de orientación al Ciudadano como carteleras, circulares, correo electrónico, Chat, entre otros.</p>
<p><b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Relacionamento con el Ciudadano</b></p>	<p>4.6 Gestionar acciones que den cuenta de las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido</p>	<p><b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Informes De Gestión que incluya necesidades de la población objetivo": La Secretaría Privada realiza un informe Mensual de la atención de las PQRSD y tabula la evaluación de Satisfacción del cliente.</p>	<p align="center"><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, realiza un informe Mensual de la atención de las PQRSD y tabula la evaluación de Satisfacción del cliente. Se han consolidado las PQRSD más frecuentes, realizando con las secretarías de mayor y frecuente numero de PQRSD reuniones con sus respectivas actas dejando</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				compromisos por parte de cada secretaria, además se han brindado las capacitaciones a los funcionarios con el fin de tomar las acciones correctivas. Se evidencian informes que gestionan acciones que den cuenta de las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, sobre todo en las <b>Secretarías de Movilidad y Gobierno</b> .
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Relacionamento con el Ciudadano</b>	4.7 Disponer de un enlace de fácil acceso, en la página web de la entidad, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co)	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Disposición de enlaces en la página Web”: Se dispuso de un enlace de fácil acceso, en la página web de la entidad, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co)	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, Dispone de un enlace de fácil acceso, en la página web de la entidad, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Relacionamento con el Ciudadano</b>	4.8 Actualizar y diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Registros y formatos actualizados”: se evidenció en la Página WEB la actualización y diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, Actualizó y diseñó formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Relacionamento con el Ciudadano</b>	4.9 Cumplir con los parámetros establecidos para dar respuesta a las peticiones dando cumplimiento a que estas sean objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada, oportunas,	<b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Informes mensuales de seguimiento a las PQRSD incluyendo indicadores de oportunidad y evaluación”: La Secretaría Privada realiza un informe Mensual de la atención de las	<b>100%</b>	<b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, realiza “Informes mensuales de seguimiento a las PQRSD incluyendo indicadores de oportunidad y evaluación”.



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

	informativas, claras y de fácil comprensión.	PQRSD y tabula la evaluación de Satisfacción del cliente.		
<p><b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Relacionamento con el Ciudadano</b></p>	<p>4.10 Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad incluyendo entre otras la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</p>	<p><b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Informes mensuales de seguimiento a las PQRSD incluyendo indicadores de oportunidad y evaluación”: Se vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad incluyendo entre otras la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal, pues existe una oficina de atención al ciudadano.</p>	<p align="center"><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE SECRETARÍA PRIVADA:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, realiza “Informes mensuales de seguimiento a las PQRSD incluyendo indicadores de oportunidad y evaluación”. Además, Se evidenciaron las acciones realizadas en la aplicación del decreto 1166 de 2016 “Atención de las Peticiones Verbales” dando cumplimiento por esta dirección a las directrices del Decreto en mención: Implementación en el procedimiento P05 “Procedimiento para la atención de las PQRSD”, de acuerdo a lo establecido en el decreto 1166, Una oficina para la atención a las PQRSD Verbales. (En la oficina se recepciona todas las PQRSD que los usuarios hagan de forma verbal y se realiza el trámite de radicación que el decreto exige.); Un formato donde se pueda ingresar todas las PQRSD verbales (FORMATO F21), este debe de tener el espacio para clasificar la forma como se recibe la PQRSD (presencial, vía telefónica, chat, email.) ya fue modificado; Capacitar a los funcionarios en general, todos están en la obligación de recibir las PQRSD verbales, ingresarlas al formato, radicarlas y hacerle saber al peticionario el número de radicación, de igual manera el funcionario competente de dar respuesta, debe de radicar la respuesta y entregársela al peticionario en forma física o por medios tecnológicos. A continuación relaciono las actas de Capacitación de cada secretaria, como evidencias: Acta 32 - Vivienda., Acta 34 - TIC'S., Acta 35 - Servicios Activos. Acta</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<p>36 - Hacienda., Acta 37 - Salud. Acta 38 - Educación. Acta 39 – General, Acta 40 Obras Públicas. Acta 41 - Tránsito. Acta 42 - Gobierno. Acta 43 - M. Ambiente. Acta 44 - Mujer. Acta 46 - Integración Social. Acta 47 – Pagos y Recaudos. Acta 53 sisbén. Acta 54 - Ejecuciones Fiscales. Acta 55 - Deportes. Acta 30 - Gestión del Riesgo. Las cuales reposan en el archivo de la Oficina de Atención al ciudadano.</p> <p>• Todos los funcionarios deben de tener acceso al formato, está ubicado en la ruta Procesos/Evaluación/Mejoramiento Continuo/Formatos/Administración Municipal/Formato F21. Se envió Circular 47 de 2017, recordando el procedimiento, términos y responsabilidades para la atención de las PQRSD: Se actualizo el Manual del Archivo; Se actualizo Manual de Atención al Ciudadano.</p>
<p><b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información: Lineamientos de Transparencia Activa</b></p>	<p>5.1 Publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.</p>	<p><b>Meta o Producto a 31/03/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014”.</p>	<p align="center"><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe, Se evidenció la Publicación <b>TOTAL</b> de la información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea como: a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público. <b>CUMPLIDO</b>; b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. <b>CUMPLIDO</b>; c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				<p>funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas. <b>CUMPLIDO</b>; d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño. <b>CUMPLIDO</b> ; e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas. <b>CUMPLIDO</b> ; f) Los plazos de cumplimiento de los contratos; g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011</p>
<p><b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información: Lineamientos de Transparencia Activa</b></p>	<p>5.2 Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014</p>	<p><b>Meta o Producto a 28/04/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014”</p>	<p><b>0%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe, No se evidenció “Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014” <b>ni se evidenció la evaluación del nivel de implementación de la ley 1712 de 2014.</b></p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

<p><b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información: Criterio diferencial de accesibilidad</b></p>	<p>5.3 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a todo tipo de población.</p>	<p><b>Meta o Producto a 28/04/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Informe de Mejoras implementadas en el Sistema de atención</p>	<p align="center"><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció <b>la adecuación de los medios electrónicos</b> para permitir la accesibilidad a <b>todo tipo de población y se evidenció un “Informe de Mejoras implementadas en el Sistema de atención”, que contiene:</b>” Envío informe de la oficina de Tic, con relación a las mejoras implementadas en los sistemas de Atención: Se creó una sección única para la atención a los ciudadanos en la página web del Municipio de Bello, Con interacción de PQRDS con el sistema de Gestion documental, Chat para que la oficina de PQRDS Interactue con la comunidad, Información actualizada de los Trámites en el SIUT de la alcaldía, y creación d encuestas en línea para medir la satisfacción del usuario en la atención por parte de las dependencias de la Alcaldía.</p>
<p><b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información: Criterio diferencial de accesibilidad</b></p>	<p>5.4 Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.</p>	<p><b>Meta o Producto a 30/05/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Informe de Mejoras implementadas en el Sistema de atención</p>	<p align="center"><b>0%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe, No se evidenció <b>la Identificación de acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.</b></p>
<p><b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información: Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b></p>	<p>5.5 Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	<p><b>Meta o Producto a 28/09/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> “Informe Solicitudes de Acceso”</p>	<p align="center"><b>100%</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD y la dirección de las TICS y Soporte Técnico, se evidenciaron “Metodologías definidas y actualizadas” para Formular</p>



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.  
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

acciones en fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. Esta actividad se construye y se elabora con la Dirección de las TICS y Soporte Técnico se está estructurando la atención Virtual a través de la página [www.bello.gov.co](http://www.bello.gov.co) en el cual encuentran un LINK para ingresar su solicitud de PQRSD y hacerle seguimiento a su respuesta, consultar temas de información sobre los Vive Digital, convocatorias de Empleo del CNSC, Preguntas Frecuentes e inquietudes de los Ciudadanos y el chat corporativo, además de la línea gratuita 018000528228. También se cuenta con la encuesta de satisfacción de la Pagina del Municipio de Bello. En el tema presencia en el Sistema de Gestión Integral se tiene el manual de Archivo y también se tiene el manual, Manual de y protocolo para atención al ciudadana. Y Manual del Sistema de Dirección de Gestión Documental que esta en Actualización. Donde se explica en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

**SGI – PROCESOS –APOYO – GESTION DE LA INFORMACION –MANUAL- M01 MANUAL DE ARCHIVO.**

**SGI – PROCESOS – EVALUACION – MEJORAMIENTO CONTINUO-MANUALES-M01 MANUAL Y PROTOCOLO PARA ATENCION AL CIUDADANO.** A la fecha de corte de este informe, se evidenció que la Secretaría Privada a través de la Dirección de Gestión Documental y PQRSD, en el transcurso de la semana del 25 al 30 de cada mes se le envía al





**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

				Secretaría de Control Interno Informe con el respectivo análisis de las PQRSD del mes anterior, este informe contiene también el promedio de Satisfacción que se mide telefónicamente a los usuarios
<b>6. Iniciativas Adicionales: Definir iniciativas de mejora en la actuación de los servidores públicos</b>	6.1 Establecer y fortalecer mecanismos o canales de denuncia de hechos de corrupción y consolidar informes de los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos en el marco de la ley de transparencia ley 1712 de 2015, además de	<b>Meta o Producto a 31/05/2017 según Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:</b> "Informe de procesos disciplinarios entre otros mecanismos definidos"	<b>50%</b>	<b>RESPONSABLE DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO:</b> A la fecha de corte de este informe, Se evidenció el Establecimiento y fortalecimiento de los mecanismos o canales de denuncia de hechos de corrupción, pero <b>NO se evidenció</b> la consolidación de informes de los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos en el marco de la ley de transparencia ley 1712 de 2015.

**6 OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES:**

a) En la elaboración del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017**, la Administración Central del Municipio de Bello **no realizó las siguientes Actividades:**

- No estableció el contexto estratégico. No estableció diagnósticos e identificación de necesidades con relación a los diferentes componentes.
- No definió el presupuesto por cada actividad para el cumplimiento de la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, pues solamente se limitó a colocar en la matriz el siguiente enunciado "Sujeto a la Disponibilidad de recursos financieros por parte de la Entidad".
- No se definieron los indicadores por componente o por actividad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017.
- Si bien, se realizaron las actividades y se evidenciaron actas con respecto a la apropiación, socialización, promoción, divulgación y monitoreo de la Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 con los responsables de las actividades como la Secretaría de Planeación, la Secretaría privada, la



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Secretaría de Control Interno, Dirección Técnica de las TIC y Soporte Tecnológico, Oficina Asesora de Comunicaciones entre otros, No se apropió, ni socializó, ni promocionó, ni divulgó la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 para actores externos (comunidad), ni en los medios de información y de comunicación con que cuenta la administración, para que se formularan observaciones y propuestas.

- b) Si bien, se realizaron las actividades y se evidenciaron actas con respecto a la apropiación, socialización, promoción, divulgación y monitoreo de la Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 con los responsables de las actividades, esta actividad de socialización, se realizó demasiado tarde, debido a que se evidenciaron actas de socializaciones entre el 17 de abril y el 01 de junio de 2017, cuando habían algunas actividades que debían cumplirse en febrero y marzo de 2017.
- c) No se evidenció la Elaboración y adopción del manual o guía para la administración de riesgos, de acuerdo al documento EPAAC, pero el procedimiento documentado (P-DE-04), Versión 02, perteneciente al Proceso Dirección Estratégico y adoptado por el Sistema de Gestión de la Calidad, se puede asimilar como un manual o guía de la administración del riesgo siempre y cuando se establezca en una política de operación del procedimiento actualizado que este procedimiento hace las veces de guía.
- d) No se evidenció **totalmente** la socialización ni la publicación de la **Política de Administración del Riesgo. Sí bien es cierto existe una difusión parcial de la política de riesgos en ciertos comités**, no se evidenció **totalmente** la socialización.
- e) No se evidenció la Publicación en la página web de la entidad la nueva matriz de riesgos de corrupción. Su publicación se realizará en la vigencia 2018. Existe una matriz de riesgos de corrupción vigencia 2015 obsoleta.
- f) No se evidenció La efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017, será analizada en la vigencia 2018.
- g) Se evidenció que no existe un 100% de Trámites u procedimientos Identificados.
- h) No **se evidenció** la clasificación de los trámites de la entidad según su importancia, y los procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

- i) Se evidenciaron algunas mejoras en los costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos con que cuenta la entidad y la inclusión del uso de medios tecnológicos para su realización.
- j) No se evidenció la Adopción ni la publicación de la estrategia de racionalización de trámites, en las fechas establecidas para su formalización en la página Web de la entidad. No se encontró cronograma de fechas, asimismo, no se evidencio que se fijara en la página web de la entidad.
- k) No se evidenció “Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014” **ni se evidenció la evaluación del** nivel de implementación de la ley 1712 de 2014.
- l) No se evidenció **la** Identificación de acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.
- m) NO se evidenció la consolidación de informes de los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos en el marco de la ley de transparencia ley 1712 de 2015.

## 7 CONCLUSIÓN:

**Del Seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2017, de la Administración Central del Municipio de Bello, con corte al 31 de diciembre de 2017, Periodo del informe: Septiembre-diciembre 2017, se puede concluir:**

### **A. RESULTADOS POR RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES DE LA MATRIZ DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA 2017:**

- **LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE LAS TICS Y SOPORTE TECNOLÓGICO: 12 ACTIVIDADES: (6, 2.1- 2.6, 5.1- 5.5)**

**Cumplimiento: 25%.**

**Cumplimiento parcial: 50%.**



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

**Incumplimiento: 25%.**

- **LA SECRETARÍA PRIVADA: A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y PQRSD. 10 ACTIVIDADES:(4.1- 4.10)**

**Cumplimiento: 100%.**

- **LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES: 6 ACTIVIDADES:(3.1-3.6)**

**Cumplimiento: 100%.**

- **LA SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO: 1 ACTIVIDAD. (2.7)**

**Cumplimiento: 100%.**

- **LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN: 11 ACTIVIDADES:(1.1- 1.11)**

**Cumplimiento: 64%.**

**Cumplimiento parcial: 27%.**

**Incumplimiento: 9%.**

**B. RESULTADOS GLOBALES DE LAS ACTIVIDADES DE LA MATRIZ DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA 2017:**

- **Incumplimiento en un 10%, en la implementación de la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2017, el cual, NO se constituye en una posible o presunta falta disciplinaria GRAVE.**
- **Cumplimiento Parcial en un 22.5%, en la implementación de la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2017.**



**Asesoría y Acompañamiento: Informe de Ley.  
Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Periodo: Septiembre-Diciembre 2017.**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

- **Cumplimiento Total en un 67.5%, en la implementación de la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2017.**
- **El incumplimiento de un 10 % en la implementación de las actividades de la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de la vigencia 2017, desvía el objetivo institucional: “Satisfacer a los usuarios prestando excelentes trámites y servicios”.**

## 8 RECOMENDACIONES

Darle Cumplimiento en la vigencia 2018 a las Actividades pendientes de la Matriz **de la vigencia 2017.**

En atención al presente informe, la Entidad deberá atender las recomendaciones e informar a la Secretaría de Control Interno, las acciones a implementar, para el posterior seguimiento y verificación, en procura del cumplimiento en la implementación de todas las actividades de la **Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017.**

Atentamente,



**Alberto Zuluaga Pérez**  
**Secretario de Control Interno**



**Henry Castro Arango**  
**Subsecretario de Evaluación**

Copia a: Doctor Carlos Mauricio Henao Barrera, Secretario de Planeación.  
Doctor Francisco Echeverri Cárdenas, Subsecretario de Planeación Institucional.  
Doctora, Nora Isabel Pérez Carvalho, Secretaria Privada  
Doctor Alejandro Posada Mejía, Director Técnico de las TICS.  
Doctora Leyda Catalina Ríos Cadavid, Directora Administrativa Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

Revisó: Alberto Zuluaga Pérez, Secretario de Control Interno

Proyectó: Henry Castro Arango. Subsecretario de Evaluación