



TABLA DE CONTENIDO

- 1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES**
 - 1.1 MISIÓN
 - 1.2 VISIÓN
 - 1.3 POLÍTICA DE CALIDAD
 - 1.4 OBJETIVOS
 - 1.5 VALORES
 - 1.6 MAPA DE PROCESOS
- 2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**
 - 2.1 GENERAL
 - 2.2 ESPECÍFICOS
- 3. METODOLOGÍA**
- 4. COMPONENTES DEL PLAN**
 - 4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
 - 4.2 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES
 - 4.2.1 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR
 - 4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



INTRODUCCIÓN

La transparencia y la lucha contra la corrupción son prioridad de la Contraloría Municipal de Pereira, con lo cual se busca recuperar la confianza ciudadana en las instituciones de éste Municipio; Para este efecto, el Plan Estratégico 2012-2015 incluye estrategias y proyectos dirigidos a: Prevenir y combatir la corrupción, promover el control fiscal de la ciudadanía; vigilar eficaz y eficientemente la gestión de la Administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del municipio incluyendo el ejercicio de un control financiero de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales; articulación con la ciudadanía organizada mediante alianzas estratégicas con la academia y demás organizaciones; optimizar los mecanismos de control para proteger la moralidad administrativa previniendo y atacando los actos de corrupciones en tiempo real; Proceso de rendición de las cuentas y fortalecer la transparencia en la cultura y accionar de la administración.

Con fundamento en lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” artículo 73, la Contraloría Municipal de Pereira, mediante Resolución 072 del 30 de Abril de 2013 se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en concordancia con el Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la cual contempla acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil.



ANTECEDENTES NORMATIVOS

Como antecedentes normativos se tienen los siguientes:

1. Constitución Política de Colombia.

2. Leyes.

- ✓ Ley 42 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✓ Ley 80 de 1993 (Estatuto general de contratación de la administración pública).
- ✓ Ley 87 de 1993 (Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado).
- ✓ Ley 190 de 1995 (Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Ley 489 de 1998 (Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional).
- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Sobre Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública)."
- ✓ Ley 872 de 2003 (Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios).
- ✓ Demás normas concordantes.

3. DECRETOS.

- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Decreto 734 de 2012 (Se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones)
- ✓ Decreto 2641 de 2012 (Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).



4. RESOLUCIÓN.

CONPES 3654 de 2010 (Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos)

1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1.1 MISIÓN: Velar en nombre de la ciudadanía Pereirana, por el adecuado uso de los recursos públicos, de acuerdo con los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y sostenibilidad ambiental, buscando el mejoramiento de la gestión pública y el resarcimiento del daño fiscal.

1.2 VISIÓN: Lograr para el año 2015 el posicionamiento de la Contraloría Municipal de Pereira como uno de los organismos de control con mayor reconocimiento a nivel nacional por su eficiencia, eficacia y efectividad en el ejercicio del control fiscal y social, colmando las expectativas de la comunidad Pereirana usuaria de lo público.

1.3 POLÍTICA DE CALIDAD: Lograr la confianza de la comunidad Pereirana, mediante el ejercicio responsable y objetivo del control fiscal, basados en los principios de la Administración Pública, con personal competente, a través del mejoramiento continuo de los procesos, verificando el correcto manejo de los recursos y los beneficios sociales que se esperan de la gestión del estado.

1.4 OBJETIVOS DE CALIDAD:

- ✓ Divulgar trimestralmente los resultados de la gestión realizada, a través de los diversos medios de comunicación.
- ✓ Realizar anualmente, rendición de cuentas a la ciudadanía.
- ✓ Vincular a la ciudadanía en el ejercicio del control social, con: la conformación de seis (6) veedurías y doce (12) audiencias públicas al año.
- ✓ Revisar, ajustar y mejorar anualmente los procesos y procedimientos de la organización; a través de la Revisión por la Dirección.
- ✓ Fortalecer a través de la capacitación al personal, en los diferentes temas relacionados con el control fiscal, con un cumplimiento de por lo menos el 80% del plan de capacitación institucional.
- ✓ Realizar el análisis de los resultados que arroja la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente.

1.5 VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:

Los valores y principios que a continuación se enuncian, hacen parte del buen funcionamiento de la Contraloría Municipal de Pereira, que velan por un correcto desempeño de la entidad:

Responsabilidad, Idoneidad, Probidad, Prudencia, Justicia, Discreción, Colaboración, Discreción, Veracidad, Transparencia, Capacitación, Evaluación, Eficacia, Economía, Eficiencia, Equidad y Obligación de denunciar

1.6 MAPA DE PROCESOS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.



2. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1 GENERAL: Elaborar y diseñar estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para la Contraloría Municipal de Pereira, que dé como resultado la aplicación de un instrumento de tipo preventivo y de control de la gestión.

2.2 ESPECÍFICOS

- ✓ Presentar y Divulgar la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano implementada por la Contraloría Municipal de Pereira para la vigencia 2014.
- ✓ Elaborar el mapa de riesgos de corrupción por procesos, definiendo las acciones de control y de seguimiento a la efectividad de dichas acciones.
- ✓ Elaborar Plan de seguimiento de las diferentes áreas y dependencias de la Contraloría Municipal de Pereira, de acuerdo a los parámetros planteados por la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.
- ✓ Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Contraloría Municipal de Pereira, a través de la racionalización (*simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización*) de los trámites existentes.



- ✓ Implementar las acciones correspondientes a mejorar la Institucionalidad de atención al ciudadano.
- ✓ Afianzar la relación Estado – Ciudadano mediante la estructuración de un procedimiento, metodología y/o sistema que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la Contraloría Municipal de Pereira.
- ✓ Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Contraloría Municipal de Pereira, afianzando la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y fortaleciendo los canales de atención.

3. METODOLOGÍA:

Siguiendo los lineamientos de la cartilla elaborada por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, la Contraloría Municipal de Pereira, bajo la coordinación de la Oficina de Planeación, el acompañamiento de la Oficina de Control Interno y la colaboración de las demás dependencias que conforman la entidad; en torno al desarrollo de los cuatro (4) componentes que integran la estrategia, se elaborará diferentes matrices de información que regularan el buen funcionamiento de la Contraloría Municipal de Pereira y que darán una eficaz aplicación a los principios de transparencia, eficacia y celeridad.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 Mapa de Riesgos de Corrupción:

En el componente de mapa de Riesgos de Corrupción, la entidad ha adoptado la metodología propuesta en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la cual incluye la actividad de identificación, análisis, valoración, política de administración y seguimiento a los riesgos, todo consolidado en el documento Mapa de Riesgos de Corrupción.

Uno de los objetivos planteados por la Contraloría Municipal de Pereira, es definir los controles de riesgos en los diferentes procesos de la organización, con el fin de prevenirlos, de igual forma se implementaran las correspondientes acciones de autocontrol y autoevaluación para cada uno de los procesos, con el fin de generar alarmas que eviten la materialización de los mismos.

Teniendo en cuenta, que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando e impidiendo su detección, el área encargada permanentemente revisará las causas de los riesgos de corrupción identificados e informará a su superior inmediato.

Por otro lado, la Oficina de Control Interno, de la Contraloría Municipal de Pereira, realizará seguimiento a los mapas de riesgo, tres (3) veces al año, cumpliendo con el siguiente cronograma de cortes: Abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de la presente vigencia.

El modelo a implementar debe estar sujeto a los siguientes parámetros, igualmente se debe trabajar con la consolidación del valor del riesgo de anticorrupción desde cada dependencia de la Contraloría Municipal de Pereira:



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración		Acciones	Responsable	Indicador
		Nº	Descripción		Tipo de control	Administración del riesgo			

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						
CONTROLES			CRITERIOS		CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN		SI	NO
			Existen herramientas de control.			
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.			
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.			

El siguiente es un instructivo que adoptará la CMP, para la aplicación de las anteriores matrices, en el cual se encuentran las definiciones del contenido y que será consolidado por cada una de las dependencias de la entidad.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	
I. Riesgo de Corrupción.	Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.
II. Establecer las causas	Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y



	las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción. Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.
III. Descripción del Riesgo de Corrupción.	Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

2. ANÁLISIS DEL RIESGO

I. Probabilidad de Materialización de los riesgos.	La probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.
II. Criterios para determinar la Probabilidad.	Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento
III. Impacto o consecuencia.	Este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

3. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

I. Valoración de Controles	Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.
-----------------------------------	--



II. Criterios de Medición	De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo. Igualmente se deberá responder las siguientes preguntas en el formato del mapa de riesgos: 1. Existen Herramientas de Control. 2. Existen Manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta. 3. En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva
II. Registro de la Valoración	En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración. Este se debe llevar en el formato que se estableció para el mapa de riesgos de corrupción, en la columna valoración del riesgo.
4. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	
I. Política	La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados. Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son: Evitar o Reducir el Riesgo.
III. Evitar el Riesgo	“Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.
IV. Reducir el Riesgo	Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.
5. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	
I. Acciones	Se debe realizar seguimiento a las acciones implementadas para evitar o reducir el riesgo, de acuerdo con las políticas de administración del riesgo definidas.
II. Responsables	Se deben designar los Funcionarios responsables al interior de cada dependencia o proceso de hacerle seguimiento a las acciones implementadas para prevenir la materialización del riesgo.
III. Indicadores	Se deben establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de las acciones para prevenir la materialización del riesgo.
IV. Periodicidad del Seguimiento.	La entidad deberá realizar seguimiento al mapa de riesgos de Corrupción por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31. En el formato de Mapa de riesgos de corrupción. La Oficina Asesora de Control Interno debe Evaluar y verificar los seguimientos en los tiempos establecidos

Para la identificación, análisis, valoración, política de administración y seguimiento de cada uno de los posibles riesgos de corrupción, se trabajaran con los Procesos de:



Auditorías, Responsabilidad Fiscal, Participación Ciudadana, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto, Sistemas, Bienes y Servicios y Gestión Documental.

Con este ejercicio a implementar por la Contraloría Municipal de Pereira, se pretende identificar los procesos que son vulnerables de riesgos de corrupción, por tanto la Dirección de Planeación definirá el Plan de acción para la vigencia 2014, permitiendo así que cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, puedan documentar formalmente sus riesgos de corrupción, según la metodología adoptada.

Frente a este primer componente la Contraloría Municipal de Pereira, diseñará e implementará los controles preventivos y correctivos, los cuales serán evaluados periódicamente de acuerdo con las fechas establecidas en el seguimiento de los riesgos de corrupción.

4.2 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

En materia anti-trámites, cada dependencia de la Contraloría Municipal de Pereira, deberá realizar un inventario de cada área, con el objetivo de identificar la cantidad de trámites y servicios prestados.

Ejemplo: La Dirección de Participación ciudadana, prestó 42 servicios y 52 tramites, correspondientes a las DQR.

DEPENDENCIA	TOTAL	PUBLICADOS SUIT
Despacho del Contralor		0
Asesoría de Planeación		0
Oficina Jurídica		0
Control Interno		0
Dirección de Auditorías		0
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Coactiva.		0
Dirección de Participación Ciudadana.	94	0
Subcontraloría		0
Tesorería		0
Bienes y Servicios		0
Contabilidad y Presupuesto		0
Sistemas		0
Gestión Documental		0
	TOTAL	



4.3 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR

En el siguiente esquema, se deben adoptar los trámites de cada dependencia de la Contraloría Municipal de Pereira e identificar los riesgos que tiene cada procedimiento, donde se determinarían tanto factores internos como externos en la ejecución del mismo.

Ejemplo: Desde la Dirección de Participación Ciudadana se tomaron tanto factores internos como externos.

TRÁMITES		FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Participación Ciudadana	DQR	No dar trámite interno a las denuncias, quejas y reclamos en los tiempos establecidos en la normatividad.	Dificultad de solicitud de información y colaboración con otras entidades, para la recolección de pruebas.
	Servicios a la Comunidad.	La no oportuna ejecución y planeación, para llevarlos a cabo.	No contar con la participación de la ciudadanía para la realización de eventos; o no tener disponibilidad de escenarios para la realización de los mismos

4.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

En lo concerniente a la rendición de cuentas, la Contraloría Municipal de Pereira, rendirá cuentas a la ciudadanía una vez al año en audiencia pública, a más tardar el 30 de junio, sin perjuicio a lo establecido en la ley 1474 de 2011, la cual establece que las entidades públicas deberán rendir cuentas de manera permanente, esto bajo los parámetros establecidos que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, afianzando la relación entre la Administración y la comunidad en general.

La rendición de cuentas, a implementar por parte de la Contraloría Municipal de Pereira, se adoptará bajo los parámetros establecidos para este asunto, a continuación se enuncian cada una de las etapas que debe contener dicho componente.

4.4.1 ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.

ETAPA PRE AUDIENCIA: Son todas aquellas actividades previas a la jornada de “Rendición de Cuentas”, incluye la planeación de todo el proceso, la convocatoria y el alistamiento de todos los actores e integrantes de las diferentes instancias que participaran en la audiencia.

FASE UNO: PLANEACIÓN. Una vez establecida la fecha de la rendición, el comité directivo coordina jornadas internas en las cuales se revisan los aspectos a tener en cuenta y se define la fecha de entrega de los informes preliminares por parte de cada área que estructura la Contraloría Municipal de Pereira de conformidad con los parámetros de la Asesoría de Planeación.



FASE DOS: CONVOCATORIA Y ALISTAMIENTO. Se convoca a reunión de Comité Directivo para definir los términos, compromisos y plazos para la entrega de la información revisada y ajustada de cada área a la Asesoría de Planeación.

FASE TRES: ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL INFORME. Una vez recopilada, revisada y ajustada toda la información allegada a la asesoría de Planeación por los directores y asesores de la entidad, se procede a estructurar el informe consolidado final de rendición de cuentas, el cual será presentado al señor Contralor para su estudio y aprobación.

FASE CUATRO: CONVOCATORIA. Esta fase es paralela y simultánea con las demás fases, ya que en las reuniones de Comité Directivo, se define el inicio de la convocatoria y la fecha de la audiencia pública.

En esta convocatoria interviene la Dirección de Participación Ciudadana, quien se encargará de realizar las invitaciones a los clientes externos y a la comunidad, dicha fase estará compuesta por los siguientes medios:

- ✓ Amplia convocatoria y participación
- ✓ Invitaciones especiales a organizaciones sociales.
- ✓ Inscripciones de intervenciones en la audiencia.
- ✓ Agenda, con tiempos y espacios adecuados.
- ✓ Facilidades para que la comunidad se informe permanentemente del estado y avance de la jornada

Igualmente y con el fin de garantizar una participación masiva, se utilizarán los diferentes medios de comunicación con los que dispone la Contraloría Municipal de Pereira, tales como: Página Web; Facebook, Boletines de prensa; Cuñas radiales y de televisión; volantes; invitaciones directas a eventos de carácter oficial previos a la jornada de rendición de cuentas.

PRIMER MOMENTO: La Plenaria General con la presentación del Contralor, quien presenta un resumen del informe de Rendición de Cuentas; en este momento se adelanta la interlocución directa con la ciudadanía para la explicación, argumentación y retroalimentación.

Para la retroalimentación del proceso se adelanta una encuesta de evaluación ciudadana sobre la rendición de cuentas realizada, para lo cual se tiene diseñado un formato, el cual una vez diligenciado por la ciudadanía deberá ser depositado en buzones dispuestos estratégicamente para tal fin.

SEGUNDO MOMENTO. Acta de Acuerdos y Compromisos, una vez concluida la audiencia pública se elaborará un acta que deberá incluir los puntos tratados, así como los acuerdos y compromisos, en dicha acta se publicarán por los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Contraloría Municipal de Pereira, con el fin de que la ciudadanía ejerza efectivo seguimiento y control social.

ETAPA POST AUDIENCIA: Son todas aquellas actividades que se adelantan una vez terminada la jornada de rendición de cuentas y que permiten hacer una evaluación y retroalimentación de la audiencia de rendición.

En esta etapa se hace difusión de conclusiones, acuerdos y compromisos de la audiencia pública, que comprende básicamente:



- ✓ Difusión amplia del Acta de Acuerdos y Compromisos realizada en la Audiencia.

4.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Éste componente será liderado por la Dirección de Participación Ciudadana de la Contraloría Municipal de Pereira, siendo uno de sus principales objetivos, satisfacer las necesidades de la ciudadanía, como el fin de realizar una gestión oportuna del servicio al ciudadano relacionado con la función que desempeña la entidad.

A continuación se señalan los mecanismos, que se deben tener en cuenta para mejorar la atención al ciudadano:

4.5.1 Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano

La Contraloría Municipal de Pereira, adoptará un portafolio de servicios con procedimientos internos que garanticen la realización de trámites y la prestación de servicios al ciudadano, dichos procedimientos estarán soportados en el Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Pereira. De igual manera con un procedimiento para la atención de denuncias, quejas, reclamos y peticiones, de acuerdo con el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, el cual plantea que en toda entidad pública exista por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la Entidad. En éste caso la atención de las denuncias, quejas y reclamos debe estar a cargo de la Dirección de Participación Ciudadana y las peticiones a cargo de la Oficina Jurídica de la entidad.

En la página Web de la Contraloría Municipal de Pereira, existirá un enlace para que los ciudadanos formulen las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de las entidades sujetas de control, o de organizaciones que manejen recursos del Municipio de Pereira, igualmente se contará con un espacio disponible en dicha página, para que todos los ciudadanos conozcan toda la información concerniente a la Dirección de Participación Ciudadana, derechos y obligaciones de los ciudadanos, trámites y servicios ofrecidos, procedimientos, horarios y puntos de atención esto con el fin de informar a la ciudadanía sobre los diferentes medios de atención con los que cuenta la entidad y formatos electrónicos que están diseñados con el fin de facilitarle al ciudadano la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Contraloría Municipal de Pereira, se aplicarán encuestas de satisfacción a los usuarios, permitiendo identificar la satisfacción o insatisfacción de estos frente al servicio ofrecido.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para este seguimiento se tendrá en cuenta el diligenciamiento de la siguiente matriz:

ENTIDAD _____	AÑO: _____
---------------	------------



CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA



ESTRATEGIAS, MECANISMO, MEDIDA etc.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
1. Mapa de Riesgo de Corrupción.							
2. Estrategia y Anti trámites.							
3. Estrategia de Rendición de Cuentas							
4. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.							
5. Consolidación del documento.	Cargo: Planeación						
	Nombre:						
	Firma						
6. Seguimiento de la Estrategia.	Jefe de Control Interno:						



4.5.2 Afianzar la cultura de Servicio al ciudadano en los servidores públicos.

Con el fin de desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano, la Contraloría Municipal de Pereira, tiene la responsabilidad de velar por sus recursos, en especial por el Recurso Humano, entendiendo que el funcionario es el que hace la entidad con el desempeño de su labor y asumiendo su carga laboral.

Para ello se establecerán bajo el liderazgo de la Subcontraloría los diferentes programas tendientes a la capacitación de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pereira, con el objetivo de brindarles la posibilidad de fortalecer sus conocimientos, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan su desarrollo integral.

Por medio del Programa de Capacitación establecido para la vigencia 2014, de la Contraloría Municipal de Pereira, se buscará preservar e incrementar el mérito de los servidores, garantizando de esta manera la actualización de los conocimientos y el mejoramiento continuo de sus competencias laborales, para obtener resultados y responder a las exigencias de una sociedad en constante cambio.

Entre los objetivos y planteamientos del programa se encuentran los siguientes:

- ✓ Diseñar el Plan Anual de capacitación y bienestar social orientado hacia las necesidades específicas detectadas en el diagnóstico.
- ✓ Capacitar a los funcionarios en conocimientos específicos que les permitan el mejoramiento del desempeño del cargo, teniendo en cuenta las encuestas realizadas entre los mismos.
- ✓ Generar mediante las acciones de capacitación, competencias laborales en los servidores públicos con el objetivo de incrementar la efectividad en el ejercicio de sus funciones y la gestión pública.
- ✓ Realizar procesos de capacitación, recreación, cultura y salud ocupacional que propicien autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción en los funcionarios de la entidad.
- ✓ Elevar el nivel de eficiencia en la Contraloría, perfeccionando habilidades para promover el desarrollo del recurso humano identificado y comprometido con los objetivos personales e institucionales y así impulsar la preparación permanente de nuestros funcionarios.

4.5.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

La Dirección de Participación Ciudadana de la Contraloría Municipal de Pereira, deberá contar con protocolos de atención al ciudadano, a fin de establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las quejas, denuncias, reclamos y solicitudes.

Se adecuarán los canales de atención e información como son: La página web de la Contraloría Municipal de Pereira, Redes Sociales, Boletines, Prensa, informes que aseguran la oportunidad, publicidad, consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano.



4.5.4 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La Contraloría Municipal de Pereira, fijará los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas del trámite de denuncias, quejas reclamos y peticiones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los cuales serán desarrollados de manera adecuada.

La Contraloría Municipal de Pereira, implementará dicha atención basados en los parámetros establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

DEFINICIONES:

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la Contraloría Municipal de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes del Municipio, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre estos bienes de uso público.

Queja: Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el propósito de corregir o adoptar las medida correspondientes.

Reclamo: Es una solicitud que manifiesta la inconformidad del usuario por una actuación administrativa de la entidad, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.

Anónimo: Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente, las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

GESTIÓN: Corresponde identificar si la gestión que realiza la Contraloría Municipal de Pereira, está ejecutando de manera eficiente la recepción, el seguimiento y el control a los tramites recibidos por la entidad.

- ✓ **Recepción:** La Contraloría Municipal de Pereira, recepcionará todo tipo de comunicaciones, esto se debe hacer a través de la Ventanilla Única, la cual genera un registro y un número de radicado que permite el control y seguimiento de los documentos.

La Entidad, en su página web, deberá contar con un enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que se cataloguen



como ANOMINAS con el fin de que se les aplique el mismo procedimiento adoptado para cada las DQRs.

Toda actuación que inicie una persona ante cualquier autoridad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El trámite que se dará a los Derechos de Petición dirigidos a ésta entidad será el siguiente:

Son radicados y escaneados en la ventanilla única, de donde se remiten de forma inmediata a la dependencia competente.

Conforme a lo establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

DERECHO DE PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESOLVER
Para cualquier petición	15 días siguientes a la recepción
Para la petición de documentos	10 días siguientes a la recepción
Peticiones de Consulta	30 días siguientes a la recepción
Peticiones entre autoridades	10 días siguientes a la recepción.

Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente e informar de este al ciudadano, sin perjuicio de las reservas de ley.

SEGUIMIENTO:

- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- ✓ Disponer de un registro público sobre los derechos de petición.
- ✓ Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- ✓ Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- ✓ Elaborar actas de seguimiento a las DQRs, con el fin de llevar un control del trámite oportuno.



CONTROL:

- ✓ Oficina de Control Interno Disciplinario: La Contraloría Municipal de Pereira, cuenta con un equipo conformado por la Subcontralora y la directora de Participación Ciudadana, para adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.
- ✓ Oficina de Control Interno Disciplinario adelantará las investigaciones en caso de: (A) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley y (B) quejas sobre los servidores públicos de la entidad.
- ✓ Oficina de Control Interno: La cual vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad, sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

VEEDURÍAS CIUDADANAS: Corresponde a la Dirección de Participación Ciudadana, capacitar y acompañar a la ciudadanía en la conformación de las mismas de acuerdo a la Ley 850 de 2003.

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL: La consolidación y determinación del porcentaje de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Dirección de Planeación de la Contraloría Municipal de Pereira, el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las acciones registradas en el Plan Anticorrupción y la atención al ciudadano, estará a cargo de Oficina de Control Interno de la entidad.

El presente documento denominado “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, se expide en la ciudad de Pereira, a los veintiocho (28) días de Enero de 2014.

JOSÉ NELSON ESTRADA HENAO
Contralor Municipal de Pereira.

MERSY JAQUELINE ROSERO REYES
Directora de Participación Ciudadana.

ESPERANZA LONDOÑO OCAMPO
Asesora Jurídica (e)

Proyectó:
DANELLY CEBALLOS
Técnico Operativo.

ALEJANDRA SANTA
Contratista.