

2023

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Versión 2.0

**Secretaría de Transparencia
Presidencia de la República**

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2023

Tabla de Contenido

INTRODUCCION	4
ANTECEDENTES NORMATIVOS	5
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991.	5
1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	6
1.1 MISIÓN.....	6
1.2 VISIÓN:	6
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD	6
1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:	6
1.5 VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:	6
1.6. MAPA DE PROCESOS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.	6
2. OBJETIVOS DEL PLAN.....	7
2.1 GENERAL	7
2.2 ESPECÍFICOS	7
3. METODOLOGÍA	8
.....	
4.1. Componente 1.	¡Error! Marcador no definido.
GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1. Seguimiento	10
4.1.2. Fundamentos y Consideraciones del Seguimiento.....	10
4.1.3. Acciones a seguir si se llegase a materializar el riesgo de corrupción.	10
4.1.4. El ámbito de las acciones que se adelanten comprenderá.....	10
4.1.5. Política Gestión del Riesgo CMP	11
4.2 Componente 2.	13
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:	13
4.3 Componente 3.....	16
RENDICIÓN DE CUENTAS	16

4.3.1. Etapas de la rendición de cuentas de la Contraloría Municipal de Pereira.....	17
4.4. Componente 4.....	21
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
4.4.1. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano	22
4.4.4. Fortalecimiento de los canales de atención.....	23
4.4.5 Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....	24
4.4.6. Conceptos y Definiciones	24
SEGUIMIENTO.....	26
CONTROL	26
4.5. Componente 5.....	29
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	29
4.6. Componente 6.....	33
INICIATIVAS ADICIONALES.....	33
5. SEGUIMIENTO, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN	36

INTRODUCCION

La transparencia y la lucha contra la corrupción, son Principios Rectores de la Contraloría Municipal de Pereira, con lo cual se busca generar confianza ciudadana en las instituciones de este municipio; para este efecto, el Plan Estratégico 2022-2025 incluye estrategias y proyectos dirigidos a: prevenir y combatir la corrupción, promover el Control Social 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 corrupción en tiempo real; procesos de rendición de cuentas y fortalecer la transparencia en la cultura y accionar de la administración.

Con fundamento en lo anterior y en cumplimiento del Decreto 124 del 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 del 2015, La Contraloría Municipal de Pereira implementará durante la vigencia 2023, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de mejorar los índices de Confiabilidad y transparencia de la gestión, la calidad de nuestros servicios, el mejoramiento y la promoción de la participación ciudadana y los medios para acceder a la misma y así acrecentar la satisfacción de la ciudadanía en general.

La formulación del presente plan se lleva a cabo a través del modelo, diseñado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, y articulado con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano versión 2*”, y se desarrollará a través de la administración de los mapas de corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas, la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y la transparencia y acceso a la información.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, será la estrategia anticorrupción de la entidad y sus acciones estarán enmarcadas dentro de los Planes Operativos Anuales de la Contraloría Municipal de Pereira, en articulación con el Plan Estratégico Institucional 2022-2025, “*Cuidando para Avanzar*”.

ANTECEDENTES NORMATIVOS

Como antecedentes normativos se tienen los siguientes:

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991.**

- **LEYES Y DECRETOS**

- 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 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 134 de 1994 (Mecanismos de participación ciudadana).
- 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).
- 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).
- Decreto 124 de 2016 ("Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano")
- Ley 1712 del 2014 (Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública).
- Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento).
- Ley 1757 de 2015 (promoción y protección al derecho a la participación ciudadana).
- 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).
- Decreto Ley 019 del 2012 (Decreto Anti tramites).
- Decreto 1081 de 2015 (Único del Sector de la Presidencia de la República).
- Decreto 1083 del 2015 (Único de la Función Pública).
- Acto Legislativo 04 de 2019.
- Decreto 403 de 2020.
- Ley 2195 de 2022 - Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

- NUEVAS HERRAMIENTAS DE CONTROL Y EVALUACION

- Nueva Guía Territorial de Auditorías. GAT 2.1
- Plan de Vigilancia de Control Fiscal Territorial. PVCFT
- Nueva Metodología de Evaluación Trimestral y Certificación Anual de las Contralorías Territoriales. Versión 4.0.

1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1.1 MISIÓN: Ejercer de forma oportuna, independiente, efectiva el control y vigilancia fiscal de los recursos públicos, con la participación activa de la ciudadanía y un talento humano comprometido, en pro del bienestar general de la comunidad Pereirana

1.2 VISIÓN: Para el año 2025 la Contraloría Municipal de Pereira, será reconocida como un organismo de control que genere confianza a los pereiranos a través del control y la vigilancia transparente de los recursos públicos y la sostenibilidad ambiental.

6

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 PRINCIPIO TRANSFORMADOR SUPERIOR “Cuidar para Avanzar”

1.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:

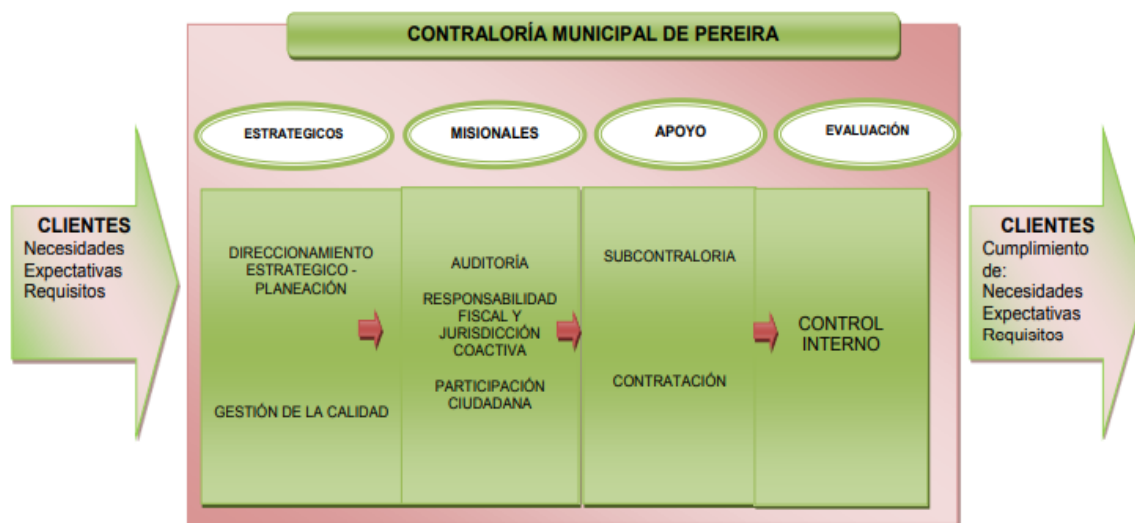
- Contribuir al logro de una gestión pública eficiente y transparente, mediante el fortalecimiento del ejercicio de control fiscal, como función constitucional.
- Gestionar la recuperación de los recursos públicos, a través del fortalecimiento del proceso de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.
- Consolidar los mecanismos de lucha contra la corrupción mediante acciones de control ciudadano, dirigidas a mejorar la gestión del servicio público y la satisfacción del interés colectivo.
- Gestionar el fortalecimiento institucional y el desarrollo administrativo.

1.6 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, Integridad, Honradez, Prudencia, Justicia, Discreción, Colaboración, Veracidad, Transparencia, Capacitación, Evaluación, Eficacia, Economía, Eficiencia, Equidad y Obligación de denunciar.

MAPA DE PROCESOS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.



2. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1 GENERAL: Implementar para la vigencia 2023 la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Contraloría Municipal de Pereira, consolidando esta como un instrumento de tipo preventivo y proactivo de control a la gestión transparente de la entidad, garantizando un Sistema de Gestión de Monitoreo Seguimiento y Control que propenda por la anticipación de los riesgos de corrupción de la entidad.

2.2 ESPECÍFICOS

- ✓ Presentar y Divulgar a través de la Pagina WEB la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano implementada por la Contraloría Municipal de Pereira para la vigencia 2023. Constituyente Fundamental ADN Riesgo Institucional.
- ✓ Socializar con el Talento Humano de la entidad el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos y áreas de la entidad y hacer seguimiento cuatrimestral a las acciones de control y a la efectividad de las mismas. Contenido en el Mapa de Riesgo Institucional. Constituyente Fundamental ADN Riesgo Institucional.
- ✓ 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 con procedimientos, metodología y/o sistema que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la Contraloría Municipal de Pereira, durante la vigencia 2023.

- ✓ 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.
- ✓ Establecer actividades en cada uno de los componentes dirigidos a combatir la corrupción mediante mecanismos que permitan la prevención, control y seguimiento.

3. METODOLOGÍA

Siguiendo los lineamientos del documento elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 ” y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Contraloría Municipal de Pereira y bajo la coordinación de la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana, 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 seis (6) componentes, con el objetivo de hacer los respectivos seguimientos a cada uno, garantizado la aplicabilidad y efectividad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

4. COMPONENTES DEL PLAN

A continuación se presentan 6 módulos que representan y evidencian las actividades y los proyectos que consolidan la estructura del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 2.0

4.1 Componente 1.

GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En el Componente de Mapa de Riesgos de Corrupción, que adoptó la entidad desde el año 2016, a través de la Metodología propuesta en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, Es el documento guía de este plan, donde se hace un acento especial en la política de administración de riesgos, Construcción del Mapa de Riesgos, consulta y divulgación, monitoreo y revisión y seguimiento.

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. Así mismo 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.

Por su naturaleza el Componente 1, Gestión de Riesgos de Corrupción, supone diversas acciones que se describen a continuación.

4.1.1. Seguimiento

La Oficina de Control Interno debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción el cual implica seguimiento a la gestión del riesgo con verificación de la efectividad de los controles , tres (3) veces al año con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de la vigencia 2023; se publicará dentro de los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero en la página web de la entidad, y en un lugar de fácil acceso y consulta para el Ciudadano.

4.1.2. Fundamentos y Consideraciones del Seguimiento.

- ✓ Verificar que el Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentre publicado en la página WEB institucional.
- ✓ Evaluar de manera integral la gestión de esta clase de riesgo.
- ✓ Revisar la formulación de los riesgos y su evolución.
- ✓ Asegurar la efectividad de los controles, su pertinencia y su funcionamiento adecuado.

4.1.3. Acciones a seguir si se llegase a materializar el riesgo de corrupción.

De llegar a materializarse un riesgo de corrupción, es necesario introducir los ajustes necesarios, con acciones tales como:

- ✓ Informar a las autoridades competentes acerca de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- ✓ Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción y en particular, las causas, el impacto y los controles.
- ✓ Verificar si fueron dispuestas las acciones y si fue actualizado el mapa de riesgos.
- ✓ Llevar a cabo un monitoreo permanente.

La Oficina de Control Interno deberá asegurar la efectividad de los controles, comprobará que le apunten al riesgo y que su funcionamiento sea oportuno y efectivo.

4.1.4. El ámbito de las acciones que se adelanten comprenderá:

- Determinación de la Efectividad de los Controles.
- Mejoramiento de la Valoración e Evolución de los Riesgos.
- Anticipación de Riesgos y Mejoramiento de los controles.

- Análisis del diseño y la idoneidad de los controles y si son adecuados para Prevenir o Mitigar los Riesgos de Corrupción.
- Evidencia y Verificación de las actividades de Monitoreo y Seguimiento
- Revisión de las acciones del monitoreo y Seguimiento.

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 que ha implementado la Contraloría Municipal de Pereira, desde la adopción del Plan Anticorrupción, ha buscado identificar los procesos que pueden ser vulnerables de riesgos de corrupción, por tanto desde la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana y previo a la definición del Plan de Acción para la vigencia 2023, ha permitido 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 evaluará periódicamente los controles preventivos y correctivos, de acuerdo con las fechas establecidas en el Seguimiento de los Riesgos de Corrupción.

4.1.5. Política Gestión del Riesgo CMP

La Contraloría Municipal de Pereira como ente de control para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, con todo su equipo de trabajo y como soporte para el Sistema de Gestión de Riesgos Anticorrupción se compromete a implementar y gestionar los riesgos de corrupción, con el fin de evitar su materialización, permitir una adecuada toma de decisiones y contribuir a la mejora de la gestión pública para generar valor social a la ciudadanía.

Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana						
<u>Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción</u>						
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Recursos y Fuente	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Realizar 2 campaña institucional sobre la apropiación de la Política y Sistema de Administración de Riesgos	Campaña institucional sobre la apropiación la Política y Sistema de Administración de Riesgos. (Hoy Te Contamos)	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial</u> 01/01/2023
						<u>Fecha Final</u> 30/06/2023
						<u>Inicial</u> 01/07/2023
						<u>Final:</u> 31/12/2023

Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana						
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción						
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Recursos y Fuente	Responsable	Fecha programada
1. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Validar Mapa de Riesgo Institucional y del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgo Institucional	Recursos de Funcionamiento	Todas las dependencias	Inicial 01/01/2023 Final: 31/12/2023
3. Consulta y elaboración	3.1	Ratificar del Mapa de Riesgos de corrupción por procesos misional y de apoyo	Mapa de Riesgos de Corrupción.	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	Inicial 01/01/2023 Final: 31/12/2023
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar el monitoreo del Mapa de Riesgos de Corrupción cada cuatro meses	Evidencias Monitoreos realizados	Recursos de Funcionamiento	Todas las dependencias	30-04-2023 31-08-2023 31-12-2023
5.Seguimiento	5.1	Adelantar (3) seguimientos al mapa de riesgos de corrupción y al Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana, verificando la efectividad de los controles definidos para los riesgos y el plan de Auditorias Interna.	Verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas.	Recursos de Funcionamiento	Oficina de Control Interno	30-04-2023 31-08-2023 31-12-2023

Como parte fundamental de esta actualización y estructuración del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano al igual que la Matriz de Riesgo Institucional, así mismo el Código de Integridad esta estructura se ratifica para la vigencia del 2022 y debe incorporar al Sistema de Gestión de Calidad y de consulta de la entidad.

2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 2.0

4.2 Componente 2.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo con el concepto de trámite según lo establecido en la “Guía de Usuario del Sistema de Gestión de Trámites y la Resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites, se puede concluir que los procesos que atiende la Contraloría Municipal de Pereira con cara al Ciudadano, no son de registro ante el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Por lo cual, el análisis del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano referido a este tema se realiza desde el Proceso de Participación Ciudadana y específicamente al Procedimiento de Atención de Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos.

Con relación a las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación del servicio de atención al ciudadano se observa que de acuerdo con la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la racionalización de trámites “facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos”. En ese documento también se indica que “Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

De acuerdo con lo planteado anteriormente se presenta la siguiente acción tecnológica tendiente a lograr un mayor acercamiento con la ciudadanía y ofrecer mayores niveles de eficiencia en la gestión de sus peticiones, denuncias, quejas y reclamos.

A continuación se describen las actividades relacionadas con la Racionalización de Trámites Componente 2 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana

Componente 2. Planeación de la Estrategia de Racionalización

Trámite o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción Específica o de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Recursos o fuente	Responsable	Fecha programada	
								Inicio	Fin
Atención peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos	Tecnológica		Se tienen disponibles diversos canales para la recepción de las PDQR (correo electrónico, línea anticorrupción, Portal electrónico de PDQR)	Aplicativo SIA ATC implementando para la atención de DQRs de manera electrónica.	La posibilidad de contar con un aplicativo que le garantice al ciudadano enlaces directos de interacción institucional e información cierta y oportuna de la gestión adelantada para atender los derechos de petición por parte de la Contraloría Municipal de Pereira	Recursos de Funcionamiento	Todas las Áreas	01/01/2023	31/12/2022

2023

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Versión 2.0

4.3 Componente 3.

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, 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, de la Contraloría Municipal de Pereira se ha establecido bajo los parámetros que a continuación se enuncian, cada una de las etapas que debe contener dicho componente.

4.3.1. Etapas de la rendición de cuentas de la Contraloría Municipal de Pereira.

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 Dirección de Planeación y Participación Ciudadana

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 Dirección de Planeación y Participación Ciudadana.

Fase tres: Elaboración y publicación. Una vez recopilada, revisada y ajustada toda la información allegada a la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana por las áreas misionales, asesoras y administrativas, 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 forma de realizar la Rendición.

La Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana, será quien se encargará de realizar las invitaciones a los clientes externos y a la comunidad, dicha fase estará compuesta por los siguientes medios:

- ✓ Convocatoria y Participación
- ✓ Invitaciones especiales a organizaciones sociales.
- ✓ 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; Twitter, Facebook, YouTube, Boletines de prensa; Cuñas radiales; invitaciones directas a eventos de carácter oficial previos a la jornada de rendición de cuentas.

En caso de ser por Audiencia Pública tener en cuenta lo siguiente:

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.

Segundo momento. Acta de Acuerdos y Compromisos, una vez concluida la audiencia pública se elaborará un acta con los acuerdos y compromisos, si hubiere lugar a ello. 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 final: 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 si dio lugar a ello.

Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana							
Componente 3- Rendición de Cuentas							
Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Recursos Fuente o de recursos	Responsable	Fecha programada	
						Inicio	Fin
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar permanentemente en la página Web Los informes de auditoría producto de la ejecución del proceso auditor.	Publicación de todos los informe finales de los Proyectos de Auditoria incluidos y ejecutados en el PVCFT.	Recursos de Funcionamiento	Dirección Técnica de Auditorías y Oficina de Sistemas	01-01-2023	31-12-2023
	1.2	Publicar en la Página Web los Informes de Ley realizados (Estado de las Finanzas Públicas del Municipio y sus entidades descentralizadas y el Informe Ambiental)	Informes Macro Fiscales Publicados. Estado de las Finanzas Públicas-municipio de Pereira y Entes Descentralizados. Estado y Manejo	Recursos de Funcionamiento	Dirección Técnica de Auditorías y Oficina de Sistemas	01-01-2023	31-12-2023

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

			de los Recursos Naturales y Ambientales.				
	1.3	Contar con un micro sitio en la página Web de la Entidad donde se publiquen con oportunidad toda la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Micro sitio en la página web con documentos actualizados de la Rendición de Cuentas	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	01-01-2023	31-12-2023
	1.4	Facilitar datos y estadísticas referentes al Control Fiscal a partes interesadas que los requieran como el Concejo Municipal de Pereira, ONGs, entre otros.	Entrega oportuna de información y evidencias de la rendición de cuentas.	Recursos de Funcionamiento	Las Areas correspondientes.	01-01-2023	31-12-2023
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento anual de rendición de Cuentas (presencial o virtual donde se convoque a la ciudadanía en general	Rendición de Cuentas realizada	Recursos de Funcionamiento	Comité Directivo y Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	01-01-2023	31-12-2023
	2.2	Presentar informe de rendición de cuentas (presencial o virtual) ante el Concejo Municipal de Pereira en la fecha que programe dicha Corporación.	Rendición de Cuentas realizada	Recursos de Funcionamiento	Contralor	01-01-2023	31-12-2023
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición	3.1	Realizar campaña de comunicación participativa y expectativa que los grupos de valor indiquen, sobre qué temas que quieren que la entidad haga énfasis en su rendición de cuentas.	Campaña realizada	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	01-01-2023	31-12-2023
	3.2	Adelantar actividades de difusión a través de medios externos para promover que los grupos de valor y la ciudadanía conozcan y participen en las actividades que desarrollan la estrategia de rendición de cuentas institucional.	Actividades de difusión desarrolladas y concebidas dentro del Plan de Marketing Social.	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	01-01-2023	31-12-2023
	3.3	Publicación de mensajes enfocados a la prevención de la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia a través de la página web y/o redes	Mensajes publicados contenidos dentro de las campañas comunicativas del	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	01-01-2023	31-12-2023

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

		sociales de la CMP	Plan de Marketing Social de la CMP.				
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento a todas las actividades que se desarrollen para la implementación de la rendición de cuentas de acuerdo con las fases establecidas	Seguimiento realizado en Comité Directivo	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana Asesoría de Control Interno	01-01-2023	31-12-2023
	4.2	Efectuar la evaluación del evento de rendición de cuentas.	Informe de evaluación presentado ante Comité Directivo.	Recursos de Funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana Asesoría de Control Interno	01-01-2023	31-12-2023

2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 2.0

4.4. Componente 4.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por la Dirección Operativa de Planeación y 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:

4.4.1. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano

La Contraloría Municipal de Pereira, cuenta con un portafolio de servicios con procedimientos internos que garantizan la realización de trámites y la prestación de servicios al ciudadano, dichos procedimientos están soportados en el Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Pereira. De igual manera se cuenta con el procedimiento para la atención de denuncias, quejas, reclamos PR 1.2.5.1.1 PC -1 versión 22.0 de acuerdo con el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, el cual plantea que en toda entidad pública debe existir 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 está a cargo de la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana.

Así mismo en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, la Contraloría Municipal de Pereira cuenta con los siguientes instrumentos de gestión para la adecuada atención de las diferentes modalidades del derecho de petición.

Resolución 284 de 2021 a través de la cual se ha reglamentado internamente la atención de las diferentes modalidades del derecho de petición y cuya elaboración tuvo en cuenta el marco normativo vigente aplicable, especialmente, lo relacionado con los cambios introducidos por las Leyes 1755 de 2015, 1757 de 2015, 1712 de 2014 y 1437 de 2011.

Carta de Trato Digno al Usuario: Mediante este documento la CMP señala de manera precisa los derechos que garantiza a todos los ciudadanos que presenten derechos de petición, también se informa sobre los horarios de atención, las líneas telefónicas y los correos electrónicos habilitados para la atención de ciudadanos. Una vez se tenga implementado y en funcionamiento el SIA-ATC se informará la manera de acceder al aplicativo para el registro de peticiones.

Manual de Comunicaciones: En el que se establecen los lineamientos institucionales en materia de comunicación interna y externa para que funcionarios y contratistas de la Entidad conozcan la forma como se manejan los canales de difusión de la Contraloría Municipal de Pereira: textos escritos, de audio y video, así como página web y redes sociales.

La página Web de la Contraloría Municipal de Pereira, cuenta con un enlace para que los ciudadanos formulen las diferentes 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 cuenta 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 mantener informada 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, además se cuenta con el Chat en línea para comunicación en tiempo real con la ciudadanía, en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Adicionalmente se implementará el Aplicativo SIA –ATC de la Auditoría General de la República un recurso de gestión de la información, para tramitar las peticiones que presenten los ciudadanos.

Para medir la satisfacción del ciudadano en relación a la gestión de atención y servicio que presta la Contraloría Municipal de Pereira, se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios, permitiendo identificar el grado de satisfacción o insatisfacción de estos frente al servicio ofrecido.

4.4.2 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 Talento Humano, anotando que el funcionario es el que hace la entidad con el desempeño de su labor y su generación de valor a la comunidad.

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 2023, la Contraloría Municipal de Pereira, 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.

4.4.3. Gestión de Cocimiento Talento Humano

- ✓ Diseñar el Plan Anual de capacitación y bienestar social orientado hacia las necesidades específicas detectadas en el diagnóstico. (Plan Institucional de Capacitación “ PIC”)
- ✓ Capacitar a los funcionarios en conocimientos específicos de participación y promoción ciudadana 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.

4.4.4. Fortalecimiento de los canales de atención.

La Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana de la Contraloría Municipal de Pereira, actualmente cuenta con protocolos de atención al ciudadano como lo son: (página web, Redes Sociales, Facebook, YouTube, Boletines, Prensa, “chat institucional” informes que aseguran la oportunidad, publicidad, consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano).

4.4.5 Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La Contraloría Municipal de Pereira, conforme a la adopción del Plan Anticorrupción, ha fijado parámetros básicos que deben cumplir cada una de 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 conforme a la norma, los cuales se informaran por medio de informes semestrales de gestión.

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.

4.4.6. Conceptos y Definiciones

DENUNCIA: El Art 69 de la ley 1757 de 2015, la define como el mecanismo mediante el cual cualquier persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la Contraloría Municipal de Pereira de hechos o conductas con los que se puede 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 dichos fondos.

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.

RECLAMOS: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

CONSULTA: Es el requerimiento que se le hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requiere de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

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, cuenta 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 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 por el Área de Archivo de donde se remiten al señor Contralor, quien de acuerdo a la competencia de cada Líder de Proceso, será el encargado de responder bajo la Tutela de la Oficina Jurídica.

Los términos se aplicaran conforme a la Ley 1755 de 2015 ("Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"):

DERECHO DE PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESOLVER
Para cualquier petición	15 días hábiles siguientes a su recepción
Para la petición de documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones de Consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades de información o documentos a otras	10 días hábiles siguientes a su recepción.
DQR: Que de acuerdo a la complejidad deban realizarse mediante auditoria- (proceso especializado consagrado en la Ley 1757 de 2015)	Preliminar 15 días Incluir en el PGA de la vigencia y cumplir con los términos de ejecución reportados en dicha herramienta, sin exceder términos de Ley de denuncias fiscales. Informar al denunciante sobre avances parciales, si existiere el caso.

Nota Aclaratoria: Los términos en tiempo de gestión y actuación por parte de la Contraloría, son susceptibles de cambio cuando se presenten estados de emergencia, de fuerza mayor o casos fortuitos.

Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al ente competente e informar de este al ciudadano, sin perjuicio de las reservas de ley. Las denuncias que no sean de competencia de la Contraloría Municipal de Pereira serán tramitadas de conformidad con el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

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.
- ✓ 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 Comité Interno Disciplinario 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 Planeación y Participación Ciudadana, capacitar y acompañar a la ciudadanía en la conformación de las mismas de acuerdo a la Ley 850 de 2003.

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

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

Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana						
Componente 4. Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Recursos y Fuente	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia del servicio al ciudadano en el direccionamiento estratégico de la CMP, reforzando el compromiso de la alta dirección.	Ejecución del Objetivo estratégico No.1 Ejercer el Control y Vigilancia Fiscal con énfasis en la lucha anticorrupción y el empoderamiento en control social de los grupos de valor	Recursos de funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial</u> 01/06/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023.
	2.1	Implementar el Aplicativo SIA – ATC, según convenio con la AGR con el fin de mejorar el canal virtual de recepción PDQR. Mejorando el servicio a la ciudadanía	SIA-ATC implementado	Recursos de funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
Fortalecimiento de canales de Comunicación.	2.2	Elaborar, diseñar e Implementar el "MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO" y ajustarlo con los protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Manual de Atención al Ciudadano revisado y ajustado	Recursos de funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
Subcomponente 3 Normativo y procedimental	3.1	Atender oportunamente las PDQR con un Seguimiento semestral.	100% de las PDQR Atendidas	Recursos de funcionamiento	Control Interno y Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
Subcomponente 4 Talento Humano	4.1	Fortalecer las competencias laborales de los funcionarios de la CMP.	Realizar el 100% de las Capacitación programadas en el PIC, para el fortalecimiento de las competencias laborales de los funcionarios	Recursos de funcionamiento	Subcontraloría	<u>Inicial</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir y evaluar sistemáticamente la satisfacción de nuestros usuarios con relación al proceso de Participación Ciudadana (trámite de DQRS y Promoción ciudadana), y sujetos de control, analizar los resultados y elaborar Plan de mejora en caso de ser necesario	Un (1) documento de análisis de resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano y sujetos de control.	Recursos de funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	Trimestre I de 2023 Trimestre II de 2023 Trimestre III de 2023. Trimestre IV de 2023.
	5.2	Elaborar y ejecutar el plan de promoción para la participación Ciudadana programado	Plan de Marketing Social elaborado y en ejecución	Recursos de funcionamiento	Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023

2023

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Versión 2.0

4.5. Componente 5.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

La Contraloría Municipal de Pereira viene dando cumplimiento a las políticas de gobierno en línea a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con la normatividad vigente Ley 1712 del 2014, así:

- ✓ Funcionamiento de la página WEB de la CMP para la recepción de quejas, denuncias y reclamos y publicación de la información de la entidad.
- ✓ Fomentar en los ciudadanos la utilización de los mecanismos de información para la formulación de DQR a través de: (línea anticorrupción, pagina web, programas radiales, medios de comunicación escritos y hablados, personal, telefónico, correo electrónico).
- ✓ Mantener actualizados los canales de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube), acorde con el documento "Lineamientos y Recomendaciones para el uso de Redes Sociales en el Estado Colombiano.
- ✓ Uso de redes sociales, (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube) como opción por medio del cual la ciudadanía interactúe con la C.M.P, en relación a las actividades desarrolladas por la entidad.
- ✓ Establecer dentro de la página WEB los correos electrónicos de los funcionarios responsables de las actividades, programas o proyectos a fin de que cualquier interesado, pueda tener contacto e información de primera mano sobre el tema de interés.
- ✓ Utilizar todos los medios oficiales para realizar las invitaciones incluidas los medios electrónicos y redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube).
- ✓ Tener en cuenta dentro del plan de acción de cada área proyectos encaminados a implementar la estrategia de gobierno en línea.
- ✓ Promover actividades de atención al ciudadano, donde se les direcciona y se les indique los pasos a seguir para que sus solicitudes sean atendidas.
- ✓ Dentro de todas las actividades que se programen, la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana deberá promocionar los medios de comunicación que la entidad que posee, para enterar a toda la comunidad.
- ✓ Una vez culminados los ejercicios de promoción para la participación ciudadana, se deberá realizar encuestas de satisfacción y evaluar los resultados. .
- ✓ Publicación del Informe de Gestión de todas las áreas en la página Web o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.
- ✓ Publicación en la Web del seguimiento de la ejecución del plan de acción o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.
- ✓ Publicación en la web seguimiento Cuatrimestral del Plan anticorrupción o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.

- ✓ Publicación en el WEB seguimiento Semestral al Mapa Riesgos Institucional o con la periodicidad que sea requerido por la oficina competente.

Las áreas involucradas tendrán como base para la creación del proceso de transparencia y acceso a la información, la siguiente matriz:

Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana				
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar de manera permanente y/o divulgar la información y las actuaciones de la entidad en el portal Web institucional www.contraloriapereira.gov.co de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014. Acordeón de Transparencia. Disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos Revisión semestral del cumplimiento a la Matriz ITA de la Procuraduría General de la Nación.	Publicación de la información en la página Web Documento de Calificación del cumplimiento a la Matriz ITA de la Procuraduría General de la Nación.	Oficina de Sistemas y Dirección de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes de información de acuerdo a los términos y parámetros establecidos en la Ley	Atender el 100% de las solicitudes de información en los términos y parámetros de Ley	Todas las Áreas	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
Sucomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Hacer uso de las herramientas ConVerTic, Contraste Visual y Aumentar y disminuir desarrollada por el MINTIC para atender la población con discapacidad visual. Buscar Apoyo con las entidades competentes, en el evento que se presenten solicitudes en idioma o lenguaje de los grupos étnicos del territorio colombiano, para transcribir la información entrante y saliente.	Disponibilidad de las Herramientas ConVerTic, Contraste Visual y Aumentar y Disminuir en el portal Web de la entidad, para atender la población con discapacidad visual. Garantizar el trámite de las solicitudes.	Oficina de Sistemas y Subcontraloría de Planeación y Participación Ciudadana	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

Subcomponente 4 Elaboración de los Instrumentos de gestión de la información	Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la información, índice de información clasificada y reservada, y esquema de la publicación de la información, articulados al Programa de Gestión Documental	Documento Diagnóstico de los activos fijos de información y toda su caracterización.	Oficina de Sistemas y Tecnología (TICS) Dirección de Planeación y participación Ciudadana	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
	Actualizar los instrumentos de gestión de la información una vez Actualizadas y aprobadas las TRD	Documento Diagnóstico de las tablas de retención Documental de la entidad	Subcontraloría Dirección de Planeación y participación Ciudadana	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
	Revisar y actualizar el esquema de publicación en la página web, según lo reportado por las dependencias responsables	Evidencias de la Reingeniería del Portal WEB realizada.	Oficina de Sistemas y Tecnología (TICS) Dirección de Planeación y participación Ciudadana	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
Subcomponente 5 4. Monitoreo del Acceso a la información Pública	Elaborar semestralmente informe de las PDQRs que incluya las solicitudes de acceso a información requerido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015. De conformidad con el artículo 11 de la Ley 1712 del 2014	Informes elaborados y socializados	Asesoría Control Interno Dirección de Planeación y participación Ciudadana	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023

2023

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Versión 2.0

4.6. Componente 6.

INICIATIVAS ADICIONALES

Mediante Resolución 382 del 15 de diciembre 2020, se actualizó el Código de Ética de la Contraloría Municipal de Pereira, teniendo en cuenta que los funcionarios como servidores públicos, son el objetivo más preciado de la entidad, su desarrollo integral y crecimiento continuo se convierten en un objetivo institucional que soporta el alcance de los objetivos constitucionales.

De igual forma se delimitaron los lineamientos para priorizar los principios y valores que permitan fortalecer una cultura ética y de servicio con ideales de convivencia, integración, inclusión, participación, solidaridad, democracia y la humanización de la gestión pública.

El objetivo primordial de este es declarar formalmente los valores éticos en la entidad como parte de la conducta humana, que contribuya para el cumplimiento de la misión y visión de la Contraloría Municipal de Pereira, con una práctica que compromete a todos y cada uno de sus funcionarios respecto a sus diferentes actuaciones con la búsqueda del alto desarrollo de las calidades personales y profesionales, con el continuo perfeccionamiento de las habilidades, competencias y valores que permitan el cumplimiento de la misión institucional que se ha trazado.

Es necesario acopiar en cada una de las funciones a desempeñar, conductas éticas que promuevan la moralidad y las buenas costumbres en el continuo ejercicio de lo público. El Código de ética y valores de la entidad es un instrumento elaborado a partir de la concertación de principios y valores entre los funcionarios de la Contraloría Municipal de Pereira, en lo que se refiere al deber ser del comportamiento ideal de una persona y funcionario de la entidad

Los valores establecidos en dicho código, son los que se enuncian a continuación: Responsabilidad, Idoneidad, Respeto, Transparencia, Prudencia, Lealtad, Equidad, Discreción Justicia y Probidad.

Beneficios prohibidos El funcionario público al servicio de la institución no debe directa o indirectamente, ni para sí ni para terceros solicitar, aceptar o admitir dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas en las siguientes situaciones:

- a) Para hacer , retardar o dejar hacer tareas relativas a sus funciones
- b) para hacer valer su influencia ante otro funcionario público, a fin de que este haga retardar o dejar de hacer las tareas relativas a sus funciones
- c) Cuando resultare que no se habrían ofrecido o dado, si el destinatario no desempeñara ese cargo o función.

Dentro de los impedimentos funcionales que se demarcan podemos mencionar los conflictos de intereses establecidos a fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, el funcionario de la Contraloría Municipal de Pereira no puede mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo. Tampoco puede dirigir, administrar, asesorar, patrocinar, representar ni prestar servicios, remunerados o no, a personas que gestionen o exploten concesiones o privilegios o que sean proveedores del Estado, ni mantener vínculos que le signifiquen beneficios u obligaciones con entidades directamente fiscalizadas por este Organismo de Control Municipal.

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Recursos y Fuente	Responsable	Fecha programada
Código de Integridad	1.1	Adoptar estrategias de socialización y seguimiento permanente de los principios y valores de la entidad.	Socialización permanente del principio y valores de la entidad. Campaña Plan de Marketing Social (Hoy te contamos).	Recursos de funcionamiento	Subcontraloría Dirección de Planeación y participación Ciudadana	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023
Seguimiento	1.2	Seguimiento y ejecución de acciones disciplinarias derivadas de prácticas y actividades prohibidas en el código de integridad	Informe de Procesos Disciplinarios adelantados por faltas al Código de Integridad, por parte de los funcionarios de la entidad.	Recursos de Funcionamiento	Oficina Asesora de Control Interno	<u>Inicial:</u> 01/01/2023 <u>Final:</u> 31/12/2023

5. SEGUIMIENTO, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN

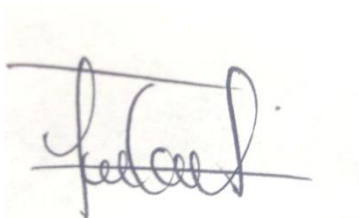
El seguimiento de las actividades se realizará por los líderes de procesos como primera línea de defensa.

En segunda línea de defensa participará la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana, a través de monitoreo de seguimiento cuatrimestral.

Finalmente, el seguimiento y la evaluación la realizará la Oficina de Control Interno

La evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se realizará cada cuatrimestre durante el año 2023 y será desarrollará de la siguiente forma:

- ✓ Evaluación de la Oficina de Control Interno a corte 30 de abril.
- ✓ Evaluación de la Oficina de Control Interno a corte 31 de agosto.
- ✓ Evaluación de la Oficina de Control Interno a corte 31 de diciembre



LAURA VANNESA VELASCO LADINO

Directora de Planeación y Participación Ciudadana



Revisó: **Martha Lucia Gil Garcia** - Asesor Control Interno